

YIN HANG
LING SHOU

突破传统领域 实现业务创新 保证利润来源

银行零售

现代银行零售业务不同于过去，已经由传统存款、贷款转向投资和全方位的服务。

银行零售不是某一项业务的简称，而是有着广泛的业务领域。

它既可以是资产业务，也可以是负债业务、中间业务，还可以是网上银行业务；既可以是传统银行业务，提供货币兑换、储蓄存款、消费者贷款、贵重物品保管及个人信托等传统个人金融服务，

也可以是新业务，对个人和家庭提供理财、信用卡、

出售保单、证券经纪及基金等创新金融服务。银行零售正逐步成为银行利润的主要来源，在银行业务中占据着举足轻重的作用。

YIN HANG LING SHOU

银行零售

范云峰 张长建

藏书章

图书在版编目 (CIP) 数据

银行零售 / 范云峰, 张长建著. —北京: 中华工商联合出版社, 2012.3

ISBN 978-7-5158-0448-4

I. ①银… II. ①范…②张… III. ①商业银行-银行业务-案例-中国 IV. ①F832.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 020998 号

银行零售

作 者: 范云峰 张长建

特约策划: 郑春蕾

责任编辑: 于建廷 楼燕青

装帧设计: 水玉银文化

责任审读: 李 征

责任印制: 迈致红 王素娟

出 版: 中华工商联合出版社有限责任公司

发 行: 中华工商联合出版社有限责任公司 北京东方智库文化传播有限公司

印 刷: 三河市祥达印装厂

版 次: 2013 年 4 月第 1 版

印 次: 2013 年 4 月第 1 次印刷

开 本: 710mm×1000mm 1/16

字 数: 220 千字

印 张: 16.5

书 号: ISBN 978-7-5158-0448-4

定 价: 39.80 元

服务热线: 010-58301130

销售热线: 010-58302813 010-62239845

地址邮编: 北京市西城区西环广场 A 座

19-20 层, 100044

Http: //www.chgslcbs.cn

E-mail: cicap1202@sina.com (营销中心)

E-mail: gslzbs@sina.com (总编室)

工商联版图书

版权所有 侵权必究

凡本社图书出现印装质量问题, 请与印务部联系。

联系电话: 010-58302915

零售，这个已经发展了一百多年的银行业务，多年来一直沉寂在角落中，备受冷落。但随着我国经济体制、金融体制的改革深化，国民经济的持续稳定发展，人民收入水平的不断提高，银行零售已经走进千家万户，并在各大商业银行占据了重要的地位。可以说，银行零售的繁荣是经济发展、商业银行同行不断竞争的结果，也是随着顾客对银行服务不断提出新要求后，在产品上不断创新的结果。

银行零售的发展适应了经济发展的客观要求，同时也反映了金融经济在个人和家庭生活领域的不断深化。它涉及居民的生活、消费、投资等方方面面，成为居民生活不可或缺的一部分。它不仅增强了居民与企业、消费者与生产者之间的有机联系，同时也极大地提高了人们现代生活的效率和质量。另外，银行零售业务对银行来说是高盈利业务。它不仅与证券、保险、基金等多个金融市场有着非常强的交叉性和互补性，业务创新的空间广阔，而且银行零售业务具有期限比较长，基准利率高，利率上浮的空间大，管理成本相对较低，在同样的经营规模下，零售业务可以更好地分散风险，实现质量、效益和规模的协调发展的特点。商业银行零售巨大的发展空间，使各大商业银行大力发展银行零售业务，现下已经成为我国商业银行发展的重点。银行零售也已经渐渐成为银行利润的主要来源，在银行业务中占据着举足轻重的作用，多数国内银行已把零售业务作为银行的主要发展战略，并已成为银行同业竞争的焦点。

零售业务最早出现在商业领域，菲利普·科特勒认为：零售业务是指商品或服务直接销售给最终消费者，包括最终消费者个人在非商业使用过程中所涉及的一切活动。从这段话中，我们可以看出，零售业务是直接面对最终消费者的。零售是社会资源分配的最后阶段，它直接关系到居民的生活方式和生活质量。银行零售是零售业务的延伸，有联系，更有区别。商业银行零售业务是相对于批发业务而言的。我们一般把面向企业、事业单位和社会团体的银行业务称为批发业务，涉及金额较大；把针对个人提供的、单笔业务涉及金额相对较小的各种金融服务称为零售业务。更准确地说，商业银行或以银行为主体构成的金融服务机构向居民个人、家庭、中小企业提供的金融活动统称为银行零售业务。

银行零售的繁荣和在商业银行的重要地位是写作此书的基础，同时，关于银行零售方面的书籍虽然也有很多，但关注于银行客户零售实战性的书却少之又少，这也是我写作此书的重要原因。

以银行柜员、客户经理为切入点，意欲将零售营销理论运用到银行零售营销当中，深入浅出地展现银行零售营销的一般原则和规律，期望能为银行柜员、客户经理们提供一些指导性的意见。

总体来说，图文并茂，通俗易懂，故事诱人，实战性和借鉴性是本书最大的特点，在成书的过程中，尽量考虑银行柜员、客户经理的实际需要，运用银行零售案例以及其他相关的案例来展现银行客户零售所涉及的内容和技巧。

在此书完成之际，感谢我的助手徐鹏燕、郑志娟，为此书的写作做了大量的工作，范云峰营销管理网、河南省营销协会也投入了大量的心血，同时感谢有关银行相关人士的支持。正是由于他们对我的支持和帮助，才使此书得以顺利完成。限于作者的理论水平和实践经验，本书难免存在一些不足之处，恳请读者予以批评指正。我的联系电子邮件为：yfyx100@163.com，网址：www.yfyx.org。

范云峰

2013年1月 北京

第一章

银行零售总述

开篇故事

内地银行争夺零售业务 客户争夺大战全面铺开 // 003

第一节

银行零售概况 // 004

第二节

银行零售业务的发展背景 // 016

第三节

银行零售的发展趋势和意义 // 021

第四节

银行零售的四大秘籍 // 030

小 结 // 035

第二章

银行零售产品

开篇故事

徽商银行零售产品介绍 // 039

第一节

银行零售产品介绍 // 045

第二节

银行零售产品的开发与创新 // 058

第三节

银行零售产品销售 // 065

小 结 // 073

第三章

银行零售客户

开篇故事

内地银行客户策划逃跑计划 // 077

第一节

银行零售客户介绍 // 078

第二节

银行零售客户开发 // 097

第三节

银行零售客户的维护 // 109

小 结 // 122

第四章

银行柜面营销

开篇故事

成也柜员，败也柜员 // 125

第一节

银行柜面营销介绍 // 126



第二节

银行柜员的选择和培训 // 144

第三节

银行柜员零售技巧 // 152

小 结 // 161

第五章

银行零售渠道

开篇故事

一收一扩 皆为客户 // 165

第一节

银行零售渠道介绍 // 166

第二节

银行零售渠道的发展 // 171

小 结 // 182

第六章

银行零售的服务营销

开篇故事

恼人的信用卡销户过程 // 185

第一节

银行服务营销介绍 // 186

第二节

银行服务的展示 // 198

第三节

银行服务营销满意度管理 // 204

小 结 // 208

第七章

银行促销

开篇故事

银行促销又出狠招 刷信用卡返现金 // 211

第一节

银行促销介绍 // 213

第二节

广告策略 // 219

第三节

银行人员的推销策略 // 238

第四节

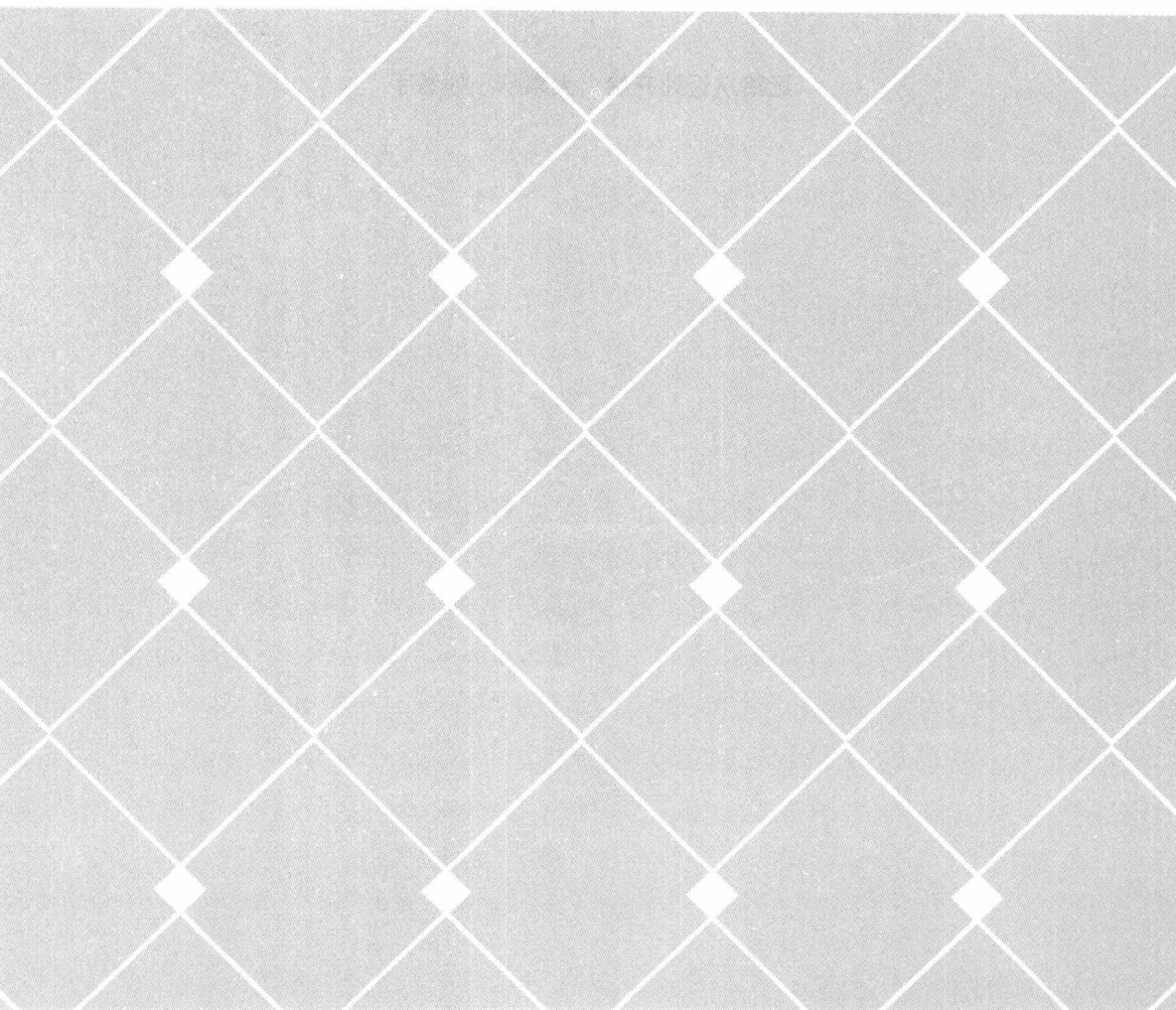
公共关系的推广策略 // 245

小 结 // 250

参考文献 // 252

YIN HANG LING SHOU

第一章 银行零售总述



远路从近处开始，大事从小处着手

2005年初，众多内地银行不约而同地把零售业务提升到战略高度，客户争夺大战全面铺开。

争夺高端客户蔚然成风

近期，工行北京分行的“8n 财富中心”和北京招行的“财富账户”都非常明确地将客户锁定在高端市场，同时以先进的理念即“账户管理”的概念为工具，来吸引高端客户。两家银行的高层均称各自的行动是一次革命性的动作，引领大势潮流的同时，也加大了与外资银行竞争的砝码。

在工行和招行高调进军高端客户市场的同时，另一些规模较小的股份制银行也已开始在积极培育自己的贵宾客户。中信实业银行行长陈小宪在上任后首度公开亮相时带来的一个重要信息是，中信银行计划用两年的时间加强零售银行方面的业务，而中信专门为理财总值不低于 30 万元的客户推出的贵宾理财就是加强零售银行的一个举措。此外，光大银行近期以推广其“阳光理财 VIP 卡”为契机，将在全国范围内建立一个标准化的贵宾客户服务体系。

信用卡业务成突破口

在一些银行直面竞争高端客户的同时，有外资参股背景的股份制银行开始以信用卡为突破口，争食零售银行业务。

汇丰参股交行后，两家合作组建的交通银行信用卡单元，即太平洋信用卡中心正式挂牌。而在香港恒生银行入股兴业一年后，双方选择将信用卡领域的合作作为实质性合作的第一步。

深圳发展银行北京分行有关人士表示，目前内地银行在信用卡的运作上相对独立，因此和外资开展合作时也最容易切入。此外，内地银行在信用卡的操作上缺乏足够的经验，急需“外脑”的支援。另一方面，外资银行在获准经营个人人民币业务以前，可以借合作熟悉内地市场，为以后独立发卡做准备。

人民币理财产品收益率攀升

在层出不穷的众多理财产品中，人民币理财产品的出现已经对市场造成了极大的冲击力。据目前正在热卖人民币理财产品的华夏银行一网点员工介绍，在该产品发售过程中，有人从早上 5 点多就到银行门口排队等候，销售势头属近年来罕见。记者了解到，这种火爆的情形在光大、民生、中信等银行也很常见。

目前已经获银监会批准、发售人民币理财产品的有光大、民生、中信、兴业等六家股份制银行。通观这六家银行的人民币理财产品，一个显著的特点是预期收益率节节攀升。首吃螃蟹的光大的首期人民币理财产品的收益率为 2.88%，而来迟半步的华夏银行的理财产品已经高达 3.09%。

（资料来源：《市场报》，有改动）

目前，银行零售业务发展日益壮大，多数国内银行已经把它作为银行的主要发展战略。银行零售业务在银行业务中占有举足轻重的地位，它代表现代银行发展的方向，对银行效益的提高发挥着至关重要的作用，而且它已经成为银行同业竞争的焦点。从本章开始，我们要了解关于银行零售方面的相关内容。

第一节 银行零售概况

银行零售业务已经发展了一百多年，真正的繁荣始于第二次世界大战以后，它是经济发展、商业银行同行竞争的结果，也是顾客对银行服务不断提出新要求后，在产品上的不断创新的结果。我国银行零售业务的真正发展是在改革开放以后，零售业务已经渐渐成为银行利润的主要来源，在银行业务中占据着举足轻重的作用。而银行零售产品在人们的

日常生活中也扮演着越来越重要的角色，与人们的关系也越来越密切：人们生活越来越富裕，可支配的钱财越来越多，放在家里不安全，银行就是好的去处，可以存储，买基金，理财等；上班太忙、天气不好、懒得出门，怎么办？别愁，一个电话，银行帮你搞定一切的电话费、燃气费等；做生意，资金紧张，筹钱无门，面向中小企业的贷款可以帮助你解燃眉之急；另外家庭的房贷、车贷、支付医疗等都可以帮你解决。随着人们生活的多姿多彩，银行零售产品的品种也日益多了起来，只有客户想不到的，没有银行做不到的，社会已经无法阻挡“银行零售”的蓬勃发展了。

银行零售的含义

零售

零售业务最早出现在商业领域，菲利普·科特勒认为：零售业务是指商品或服务直接销售给最终消费者，包括最终消费者个人在非商业使用过程中所涉及的一切活动。从这段话可以看出，零售业务是直接面对最终消费者的。零售是社会资源分配的最后阶段，它直接关系到居民的生活方式和生活质量。

银行零售业务

银行零售业务是相对于批发业务而言的。我们一般把面向企业、事业单位和社会团体的银行业务称为批发业务，涉及金额较大；把针对个人提供的、单笔业务，涉及金额相对较小的各种金融服务称为零售业务。更准确地说，商业银行或以银行为主体构成的金融服务机构向个人、家庭、中小企业提供的金融活动统称为银行零售业务。也就是说它的服务对象是普通大众市民、中小企业及个人小户。

随着个人业务的不断升级，零售业务已经成为与公司银行业务、资本市场业务并行的三大银行经营核心。虽然，许多银行在公司银行领域

取得辉煌的成绩，比如高盛集团和德意志银行，但是，从银行综合利润来源来看，零售业务仍是银行利润的主体。因此，全球各家国际大型银行均看好零售业务价值之所在。目前，银行零售业务已经成为各大银行争相发展的目标和战略，从而导致市场竞争也愈演愈烈。

零售银行服务传统上是在银行网点进行的，但随着科学技术的发展，银行零售业务的组织结构也越来越虚拟化，如自助银行、电话银行、电子银行和网络银行等。

银行零售业务的实质

银行零售业务是在竞争激烈的环境中，在内在动力的推动下，面向广泛的个人、家庭和中小企业提供的多样化、全方位的金融服务。然而，这一定义并没有突出银行零售业务的实质，它仅仅从表象对其进行了描述。诚然，事物的发展是内因起决定作用的，但也要外因的促进才能持续发展变化。同理，银行零售业务的发展离不开银行内在的推动力，更离不开广泛的社会公众需求和社会经济的发展这一外因，离开了这一外因，银行零售业务的蓬勃发展也只能是昙花一现，绝不可能是现在这种欣欣向荣的状况。因此，现代银行零售业务的实质是金融经济在个人和家庭领域中的延伸发展，它是金融神话的客观必然结果。同时，它也表明，银行零售业务的发展在根本上取决于该国金融经济的发展水平。

银行零售业务和批发业务的区别

按服务对象的不同，银行业务可以区分为：零售业务和批发业务，作为银行向前奔跑的两个车轮，银行零售业务和批发业务有着本质上的区别。

- 从最根本上区分，它们的服务对象不同。批发银行的服务对象是单位和企业，而银行零售的服务对象是最终的消费者。
- 对于具体的业务来说，银行批发的业务一般涉及的金额较大，没有最高限制，而零售业务则不然。

- 业务所涉及的范围，与批发业务相比，银行零售业务的内容和范围非常广泛，不仅涉及存贷款业务、负债业务，还涉及中间业务、资产业务等各个方面。
- 在对银行的营销上，批发业务影响较大，如当一笔银行业务对银行的前景、生存状况产生重要影响时，这无疑是一笔批发业务。反之亦然。

银行零售业务内容

现代商业银行的零售业务不同于传统的银行零售业务，已经由传统存款、贷款转向投资和全方位的服务。银行零售业务不是某一项业务的简称，而是有着广泛的业务领域，主要包括既可以是资产业务，也可以是负债业务、中间业务，还可以是网上银行业务；既可以是传统银行业务，提供货币兑换、储蓄存款、消费者贷款、贵重物品保管及个人信托等传统个人金融服务，也可以是新业务，对个人和家庭提供理财、财务咨询、信用卡、出售保单、退休计划、证券经纪及共同基金等创新金融服务。银行零售业务的内容主要有三类。

零售负债业务

零售负债业务，也就是平常说的个人存款业务。存款是银行生存和发展的基础，也是银行贷款、投资的主要资金来源。个人存款历来在银行存款中占据很大的比重，在当下的银行业中对个人存款的竞争也日益激烈。如在微博上曾经看到这样的调侃诗词：“望全行内外，行长主管，经理柜台，上蹿下跳，早起晚睡，东奔西跑”；“举头望明月，低头拉存款”。它们形象地展现出现代银行争夺存款的激烈程度。

存款也可分很多类型，按存款形式可分为活期存款、定期存款、储蓄存款。按用途可分为：住房存款、投资性存款、基金存款、信用卡存款等。

拉存款悲喜剧

随着各家银行之间竞争的白热化，再加上货币政策一紧再紧，银行的日子也变得越发地吃紧。为了继续保持“光鲜的外表”，各大银行自然是八仙过海、各显神通。很多银行人员把触角深入到了利息，以最显现的形式来拉拢客户。利息也逐渐被妖魔化了。

1. 疯狂的日息

据上海一位金融行业人员表示：“各家银行都推出年利率不等的理财产品，但是相较于温州那边的银行，真是小巫见大巫。人家都喊出日息了，而且不需要你买理财产品，只要存现金就可以。”

据悉，最先是温州的部分银行曾一度开出“存1万返440元”的高额利息吸引了大量的储户。随后，多家银行纷纷依葫芦画瓢。为冲量，银行需要资金的时间仅是6月30日和7月1日这两天，过了7月1日，储户就可以取走资金。

温州一位银行内部人员向记者讲述了这样一个故事：一位储户在6月30日存入1000万元现金，7月2日便取走了这笔存款。这家银行为此支付的利息高达16万元。“但必须是在温州的银行开户，当你把钱存进户头后，最快1小时就能把利息打到你的账户上。”

2. 高息抢单

“急需存款1千万，私下回报6‰。”这是胡小军（化名）不久之前发出的一条“业务救急短信”。

身为深圳某股份制银行对公业务客户经理的他，为应对月底揽储指标考核压力，将短信发给了在某中型企业做财务的大学同学张某。两个月前，经过多方游说，该企业在胡小军所在的支行网点开立了一个结算账户。但张某却并没有卖这个老同学的人情，他很快得知，某国有银行的支行给他部门的财务总监开出了7‰的揽储回报，两人同样是同学关系。

而在同期，张某和他的财务总监还受到来自一些新设银行的“拉