

CHU XU SHI YONG CONG SHU

储蓄实用丛书

刘明胜 等著

储蓄工作中心理学的运用

东北财经大学出版社

832

储蓄工作中 心理学的运用

刘明胜 罗绍华 刘久荣 周衡祥
何五星 向延平 马才文 杨清平 著

东北财经大学出版社

(辽) 新登字10号

储蓄工作中心心理学的运用

刘 明 胜

东北财经大学出版社出版发行 (大连黑石礁)

大连日报社印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 10 5/8 字数: 229 000

1992年8月第1版

1992年8月第1次印刷

责任编辑: 布 赫

责任校对: 王 莉

印数: 1-5,000

ISBN 7-81005-642-5/F·486 定价: 5.10元

序

众所周知，专业银行的主要业务是受信与授信，即组织存款和发放贷款。组织存款是发放贷款的基础，正如马克思所讲，对于银行来说，最有意义的始终是存款；而储蓄存款近几年一直占整个存款的一半，因此它是存款的基础。发展储蓄事业，不仅是银行赖以生存和发展的前提条件，有助于缓解社会资金矛盾，同时对调节货币流通，改善人们经济生活，树立良好的社会风气都有重大的作用。

随着经济建设的发展和改革开放的深化，我国储蓄事业得到了迅速发展，已愈来愈显示出强大的生命力。但是，在当前新的形势下，如何进一步发展和完善我国的储蓄事业，使储蓄工作更上一层楼呢？这是人们关注的一个热点问题。为了解决这个问题，适应广大储蓄人员指导储蓄实践的迫切需要，建设银行贵州省分行行长刘明胜同志主编了一套较系统、全面、适时、客观地介绍储蓄实用方面的丛书。这套丛书首批包括：《储蓄艺术大全》、《储蓄外勤工作手册》、《储蓄工作中心心理学的运用》、《怎样当好储蓄所主任》、《储蓄所堵错防案必读》等。整套丛书最大的特点是：着眼当前，放眼未来，注重实用，指导实践；从整体上比较全面系统、深层次、艺术地反映和阐述现代储蓄管理和操作技巧及其它储蓄重点、热点、难点问题。就每一本书而言，又有其相对独立性和风格。

《储蓄实用》丛书编写组

前 言

储蓄工作是项多学科、综合性的工作，它不仅从属于经济学范畴，而且与心理学、社会学、政治学、市场学、公关学以及美学等学科有着密切的联系，其中与心理学的关系更如唇齿不可分离。因为，无论是储户、储蓄员还是储蓄管理者，都是在一定的心理支配下参与储蓄活动的。那么，在当前新形势下，如何探索、掌握储户与储蓄人员的心理特征和变化规律；怎样运用心理学原理指导储蓄实际工作？这是深化储蓄事业发展，从广度、深度和力度上把储蓄工作进一步搞上去的重要问题。同时，如何在储蓄工作中运用心理学，实践上，这是项崭新而又深邃且大有前途的工作；理论上，虽已有一些一般认识水平的研究成果，但未曾有深层次探求其运用的专著。为此，我们决定把它赐给给储蓄人员和广大储户。

本书在选题上独树一帜，力求实用性、创见性、指导性；在内容上求实创新，力求广泛性、知识性、新颖性；在写作上紧扣主题，力求简明性、通俗性、趣味性。全书最显著的特点是实用性，旨在为金融干部尤其是储蓄人员提供理论联系实际、完整体系、适时实用的专业性读物，以指导和推进储蓄工作开创新局面。

本书从构思到定稿，历时二年有余，在写作和出版过程中，中国人民建设银行总行李敏新同志给予了热情帮助，在

此深表感谢。由于本书首次把心理学原理运用到储蓄实际工作之中，难免书中有许多不足之处，恳请读者指正。

作 者

1992年4月

储蓄工作中心理学的运用

(提 纲)

第一章 储蓄工作中心理学运用概述	(1)
第一节 储蓄工作中心理学运用的意义.....	(1)
第二节 储蓄工作中心理学运用的任务.....	(4)
第三节 储蓄工作中心理学运用的方法.....	(6)
第四节 怎样搞好储蓄工作中心理学的运用.....	(14)
第二章 储户存储中心心理学的运用	(27)
第一节 储户存储中心心理活动过程分析.....	(27)
第二节 根据储户的需要、兴趣与动机开展 工作.....	(31)
第三节 根据储户个性心理特征开展工作.....	(43)
第三章 拓展储源中心心理学的运用	(55)
第一节 当前储户的心理与拓展储源的心理 策略.....	(55)
第二节 根据不同年龄储户的心理拓展储源.....	(60)
第三节 根据不同社会阶层储户的心理拓展 储源.....	(69)
第四节 根据不同地区储户的心理拓展储源.....	(76)
第五节 根据不同性别储户的心理拓展储源.....	(85)
第四章 储蓄宣传中心心理学的运用	(90)
第一节 储蓄宣传中心心理学原理和规律的运用...	(90)
第二节 增强储蓄宣传效果的心理方法.....	(97)

第三节	根据受众心理特点与提高宣传效果 艺术·····	(104)
第四节	储蓄广告宣传的心理策略·····	(114)
第五章	柜面服务心理学的运用·····	(125)
第一节	柜面服务心理策略的运用·····	(125)
第二节	柜面语言心理策略的运用·····	(132)
第三节	柜面接待心理策略的运用·····	(141)
第四节	柜面服务中出现的矛盾和处理的心理 方法·····	(151)
第六章	储蓄公关心理学的运用·····	(159)
第一节	储蓄公关的重要性和交往的心理原则·····	(159)
第二节	储蓄公关设计的思维策略和公关实务 的媒介运用·····	(165)
第三节	储蓄公关交往中心理障碍与排除·····	(177)
第四节	储蓄公关者社交的心理品质与交往 技巧·····	(184)
第七章	文明建所心理学的运用·····	(199)
第一节	储蓄员仪表的影响力和心理要求·····	(199)
第二节	储蓄所环境布置心理学的运用·····	(203)
第三节	文明建所中的心理要求和行为策略·····	(211)
第四节	文明建所中的思想政治工作与心理 方法·····	(219)
第八章	储蓄管理心理学的运用·····	(232)
第一节	储蓄管理的心理原则·····	(232)
第二节	储蓄管理的心理方法·····	(238)
第三节	储蓄差错和储蓄犯罪的心理特征与	

防范·····	(246)
第四节 储蓄管理现代化的方法纲要·····	(260)
第九章 储蓄竞争中心心理学的运用·····	(265)
第一节 消费对储蓄的影响和竞争的心理策略···	(265)
第二节 物价对储蓄的影响和竞争的心理策略···	(275)
第三节 有价证券对储蓄的影响和竞争的心理 策略·····	(281)
第四节 储蓄同业竞争的心理原则·····	(287)
第五节 储蓄同业竞争的心理策略·····	(294)
第十章 储蓄人员的心理素养与心理品质·····	(300)
第一节 储蓄工作人员的心理素养·····	(300)
第二节 储蓄工作人员的心理品质·····	(305)
第三节 储蓄管理人员的心理素养·····	(317)
第四节 储蓄管理人员的心理品质·····	(323)

第一章 储蓄工作中心理学运用概述

心理学是研究人的心理现象及其规律的科学，凡是有人心的地方，就有人的心理活动，也就有心理学研究的领域和课题。因此，心理学的研究应扩展到社会生活的一切领域。储蓄活动中有许多心理学的问题需要研究，把心理学原理运用到储蓄工作中，这是促进储蓄事业发展的重要途径和必然趋势。为了在储蓄实际工作中更好地运用心理学，首先有必要掌握诸如储蓄工作中心理学运用的意义、任务、方法等基本概念和怎样在储蓄工作中运用好心理学的基本常识，本章对此将作阐述。

第一节 储蓄工作中心理学运用的意义

储蓄活动过程，既是债权人（储户）和债务人（银行，具体经办业务指储蓄员）双方彼此发生信用往来的过程，又是一系列相互联系的心理较量过程，在这一过程中，存在着大量的值得研究的心理现象。在储蓄工作中认真研究和运用心理学，这对于提高储蓄管理人员的管理水平和储蓄工作人员的素质，对于更好地了解和掌握储户的心理，提高服务质量，改善服务态度，完善内部机制，增强竞争能力，扩大吸储容量等方面，都有着十分重要的意义。

一、储蓄工作中运用心理学，可以提高储蓄管理人员的管理水平

通过对储蓄活动中各相关方面的心理活动的分析、研究和应用，可以增强储蓄管理人员制订和执行储蓄政策、原则、制度的适应功能，促进储蓄工作决策过程的科学化；可以提高储蓄管理人员的综合管理水平和工作适应能力，使之在实际工作中做到“知己知彼，百战不殆”；可以密切储蓄机构同社会上各方面的联系和配合，进一步依靠社会力量办储蓄；尤其是可以帮助研究和掌握储蓄工作人员的心理特征，了解储蓄工作人员的气质、性格、情感、兴趣、爱好和需要，分析他们的现实心理状况，摸索心理活动规律，预测思想变化情况，使之有针对性、有预见性地做好思想政治工作，真正充分地、全面地发挥每个储蓄工作人员的积极性、主动性和创造性。

二、储蓄工作中运用心理学，可以提高储蓄工作人员的素质

储蓄工作要靠储蓄工作人员去做，研究和掌握储蓄工作人员心理特征，了解其思想脉搏，这有助于加强储蓄工作人员具备较好的心理素质，有助于加强其责任心、事业心，使其意识到本职工作在整个社会中的地位，从而坚定做好储蓄工作的信念，下决心克服工作中的各种困难，自觉地努力学习，刻苦钻研，不断提高业务水平和工作能力，增强其对储蓄工作的兴趣，发挥其主人翁精神。同时，研究和掌握储蓄工作人员心理特征，有助于克服和消除储蓄工作人员消极的心理因素，使其抛弃缺乏事业心、见异思迁、兴趣不一、自卑感、贪图安逸和不求上进的不良思想，化消极因素为积极

因素。总之，为了做好储蓄工作，储蓄工作人员必须研究和掌握储蓄心理方面的知识，对储蓄过程中各种人的心理现象的实质进行正确理解，在储蓄工作中科学地运用心理学，从而提高自己的思想素质和业务素质。

三、储蓄工作中运用心理学，可以提高服务质量

储蓄工作是项服务性的工作，在储蓄工作中运用心理学，是更好地为储户服务的需要。“人上一百，形形色色”。储户来自五湖四海，社会地位、生活水平、文化水平、职业分工、民族风俗、身体条件、年龄差异等方面不尽相同，因此，储蓄人员应认真研究储蓄心理学，分析储户的个性心理特征，如兴趣、能力、气质、性格等，从心理的角度掌握和了解群众的思想变化和心理状态，以采取相应措施更好地为储户服务。

四、储蓄工作中运用心理学，可以提高竞争能力

目前，各家专业银行储蓄竞争较为激烈，这种竞争格局并将较长时期存在。储蓄竞争的焦点是争取储户，增加存款。而要能在储蓄竞争中取胜，储蓄工作人员就必须认真研究储户的心理变化，掌握其规律性，以采取相应的措施赢得信誉，争取客户。

五、储蓄工作中运用心理学，有利于社会主义精神文明建设

储蓄所是银行精神文明的窗口。储蓄工作人员在储蓄工作中，根据人们普遍喜爱文明的心理，运用文明语言、文明服务态度办理每一笔存取款业务，从而给储户带来一份文明的阳光，播下一颗文明的种子，这样将有益于整个社会的文明建设。

六、储蓄工作中运用心理学，有利于丰富储蓄心理学的

理论与实践

在我国，储蓄心理学刚开始创建。随着有计划的商品经济的发展，储蓄在社会经济生活中的作用越来越大，对储蓄心理学的研究，在实践上既有迫切要求，又具有指导意义。反过来，实践检验的总结以及实际工作中的运用对储蓄心理理论的检验，又可以进一步加深、丰富和完善这一理论。

第二节 储蓄工作中心理学运用的任务

储蓄工作中心理学运用的任务与储蓄心理学的任务是有所差异的。储蓄心理学是研究与储蓄活动有关的心理现象的发生和发展规律的科学。它研究储蓄活动对人的心理影响的方式、方法，以便加速储蓄活动过程。储蓄心理学是心理学的一个分支，其主要任务是研究储蓄业务中储蓄工作人员和储户的行为方面的心理规律。储蓄工作中心理学的运用，是指用科学的方式方法将心理学尤其是储蓄心理学方面的理论知识，具体运用到储蓄实际工作之中去，即把理论和实践的需要加以具体化、概括化，用心理学理论指导储蓄实践。但这种“指导”，必须由储蓄业务过程的实践活动的需要，尤其是储蓄工作人员开展储蓄业务时，如何满足储户的需要中产生的许多问题所决定的。储蓄工作中心理学运用的基本任务，是以储蓄实际工作为基点，在此基础上分析储蓄业务过程中心理现象的各个方面和各个环节，掌握储蓄工作人员和储户的心理特点及变化规律，以解决储蓄活动中的有关心理学方面的问题，为加快储蓄活动过程，提高储蓄工作水平，促进储蓄事业发展服务。

储蓄工作中心理学运用的具体任务，主要有以下几个方面：

首要任务是提高储蓄人员的管理水平。

储蓄人员包括三个层次，即储蓄决策人员、储蓄管理人员和储蓄工作人员。广大储蓄人员分析研究以至掌握了储蓄过程中的各种心理现象的发生、发展及其规律后，储蓄工作的决策层（政策的研究者）便可从宏观着眼，考虑储蓄活动中的社会心理因素，制定出更加科学的储蓄政策法规和管理制度；储蓄工作的中间组织层（具体的领导者亦即管理人员）便可根据不同的实际，按照储蓄活动中的心理规律，科学地组织储蓄管理的力量；储蓄工作的具体执行层（储蓄工作人员）便可有的放矢，因人而异地设计出储蓄管理的一系列行动方案。这就可以使储蓄工作的决策者、组织者、执行者共同作用，提高整个储蓄管理水平。

第二个任务是培养储蓄工作人员良好的心理品质。

储蓄工作中运用心理学的任务不仅要研究和改善储蓄管理的心理学问题，而且还要研究和掌握如何培养教育和改进提高储蓄工作者的心理品质，使其热爱本职、忠于职守，真正具有主人翁态度和忘我工作精神的问题。完成这一任务的基础和关键，是做好储蓄工作人员的思想政治工作和加强职业道德教育。

第三个任务是掌握储户心理变化规律。

储户心理变化是受家庭、相关群体、消费水平和结构、货币收入和物价变化以及社会文化、政治形势等多方面因素影响的，这就需要我们研究诸方面的有关因素。储户的心理过程，即在储蓄活动中的认识过程、情感过程和意志过程是

不相同的，这就需要我们储蓄工作者研究其兴趣、气质、能力、性格等方面的个性特征。同时，储蓄工作人员不仅要研究和掌握储户的个性特征，而且要透过现象看本质，运用归纳法由个别到一般，找出整个储户心理变化规律性的东西，以更好地为储户服务。

第四个任务是完善储蓄心理学的理论体系。

目前，我们不仅要从实际出发，认真总结和探索在储蓄工作中如何运用心理学的应用问题，而且还要努力丰富和完善储蓄心理学的理论体系和方法论基础。也就是说，要实行两条腿走路的办法，在实践中边总结、边应用、边完善储蓄心理学。实践是理论的基础，理论反过来又指导实践。因此，遵循“实践——理论——再实践”的基本原则，为探求储蓄心理学更为科学的理论体系铺垫道路，这是储蓄工作中运用心理学不可缺少的又一任务。

第三节 储蓄工作中心理学运用的方法

方法，是我们完成某项任务，达到某种目的必要的途径和手段。这正如毛泽东所说，不解决船桥的问题，过河就是一句空话。方法得当，可以事半功倍；方法错误，就会阻碍和延缓科学的进程，影响工作效率。

一、储蓄工作中心理学运用的基本原则

（一）客观性原则

恩格斯说：“唯物主义的自然观不过是对自然界本来面目的朴素了解，不附加以外来的成分”。^①这就是说，一切

^① 《马克思恩格斯选集》第三卷，第527页。

科学研究都应遵循客观性原则，按照客观事物的本来面目反映事物。在储蓄经营活动中，人的心理现象是由客观存在引起的，并表现在社会实践活动之中。所以，研究储户和储蓄员的任何心理活动，掌握储蓄工作中如何运用心理学的技巧方法，都必须联系储蓄经营活动的实际情况，依据别人可以观察并加以检验的客观事实，客观地、全面地分析在储蓄业务工作中所发生的心理现象的特点，揭示心理发生、发展和变化的规律，以更好地为储蓄工作服务；而决不能主观臆测，把人们的心理活动当作孤立存在的东西，单凭在实验室的观察下就能猜测与推断。当然，储蓄工作中运用心理学，也可以提出某些假设，但也必须付诸储蓄经营实践中加以验证。

（二）联系性原则

事物总是互相联系着的，这也是事物本身的客观性。储户和储蓄员都生活在一个极为复杂的大系统中，他们的每一心理现象都受自然的和社会的诸多因素的影响，因而对人的储蓄心理现象的研究，在储蓄工作中运用心理学，必须坚持联系性原则，在联系中探索其规律。也就是说，研究储蓄经营活动中人的心理现象，在储蓄工作中运用心理学，不仅要考虑引起心理现象的原因与条件，还应考虑影响与制约心理现象的各个因素的相互作用；要用联系的观点去分析人的心理现象，认识人的心理面貌，解决储蓄工作中的实际问题。

（三）发展性原则

人的心理既然是客观事物的反映，也一定会随着客观事物的不断变化而演变，在储蓄经营活动中，随着客观条件的变化，人的心理也将随之而变。同时，由于长期受各种因素

的作用，储蓄员和储户的个性心理特征，也有可能发生某些变化。因此，我们在储蓄工作中运用心理学，不仅要看到其现时的个性心理特征与心理状态，还要预测其发展趋势；不仅要熟悉已形成的心理品质与习惯行为，还要看到其发展前景，以发展的眼光看待储蓄经营活动中的心理现象，掌握人的心理规律。

二、储蓄工作中心理学运用的方法

储蓄心理现象的复杂性，决定了储蓄工作中运用心理学方法的多样性。储蓄工作中心理学运用的方法主要有以下几种：

（一）观察法

观察法就是在储蓄经营活动中，有目的、有计划地观察储户和储蓄员的言语、行为和表情等行为，分析其内在的原因，以研究和掌握储蓄心理现象的规律，更好地搞好储蓄工作。运用这种方法不需要去问储户和储蓄员想什么、喜欢什么、打算做什么，而是在储蓄行为发生的现场，例如储蓄所、广告前，听储户说什么，看他们做什么，由此获得资料，分析他们的心理，以采取相应对策。应用观察法时，应在日常环境下对储户或储蓄员的外部活动进行观察，储户或储蓄员自己并不知道，这样，储户或储蓄员的心理表现比较自然，观察所获得的资料也比较真实、可靠。运用这种方法比较简单易行，花费也比较低廉。

要运用好观察法，需要有明确的观察目的和较详细的计划，在确定观察的时间和地点时，要防止可能发生的取样误差。例如，在了解储蓄所储户的构成时，要分别发工资日和区域、职业的构成。在分析观察结果时，要注意区分偶然事