

# 儲蓄外勤实务

主审 季爱东 主编 周济书



48

科学出版社

# 储蓄外勤实务

主 审：季爱东

主 编：周济书

副主编：唐会松

周桂文

兰安华

朱永生

张长庚

经济科学出版社

(京)新登字152号

责任编辑：沙超英

封面设计：尹志辉

**储 蓄 外 勤 实 务**

周济书 编著

\*

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

郴州市印刷厂印刷

\*

787×1092毫米 32开 9印张 190千字

1993年10月第一版 1993年10月第一次印刷

印数：00001—2000册

ISBN 7—5058—0647—5/F·510 定价：6.50元

# 目 录

|                           |      |
|---------------------------|------|
| 第一章 储蓄外勤员素养.....          | (1)  |
| 第一节 储蓄外勤员的政治素养.....       | (2)  |
| 第二节 储蓄外勤员的作风、品德素养.....    | (5)  |
| 第三节 储蓄外勤员的知识素养.....       | (9)  |
| 第四节 储蓄外勤员的能力素养.....       | (13) |
| 第五节 储蓄外勤员的公关意识.....       | (19) |
| 第六节 储蓄外勤员的心理身体素质.....     | (26) |
| 第二章 调查研究.....             | (29) |
| 第一节 调查内容.....             | (29) |
| 第二节 调查方式方法.....           | (31) |
| 第三节 调查表.....              | (38) |
| 第四节 调查研究的一般程序.....        | (40) |
| 第五节 调查资料的整理.....          | (43) |
| 第三章 储蓄宣传(上).....          | (62) |
| 第一节 准确完整地把握储蓄宣传的指导思想..... | (62) |
| 第二节 储蓄宣传的任务.....          | (64) |
| 第三节 储蓄宣传的内容.....          | (66) |
| 第四节 储蓄宣传的方式方法.....        | (71) |
| 第五节 储蓄宣传中的心理学.....        | (95) |

|     |                    |       |
|-----|--------------------|-------|
| 第六节 | 储蓄宣传题材的选择·····     | (102) |
| 第七节 | 储蓄宣传效果评价·····      | (107) |
| 第四章 | 储蓄宣传(下)·····       | (110) |
| 第一节 | 摄影技术·····          | (110) |
| 第二节 | 摄像技术·····          | (122) |
| 第三节 | 协储员会议组织技术·····     | (127) |
| 第五章 | 储蓄公关实务·····        | (140) |
| 第一节 | 公共关系调查·····        | (141) |
| 第二节 | 公共关系策划·····        | (151) |
| 第三节 | 公共关系计划实施·····      | (157) |
| 第四节 | 公共关系评估·····        | (164) |
| 第五节 | 储蓄公关技术·····        | (172) |
| 第六章 | 储蓄外勤员应用写作·····     | (191) |
| 第一节 | 经济新闻的写作·····       | (191) |
| 第二节 | 调查报告的写作·····       | (213) |
| 第三节 | 经济论文的写作·····       | (227) |
| 第四节 | 储蓄存款升降分析报告的写作····· | (248) |
| 第五节 | 应用写作的标题·····       | (262) |
| 第六节 | 克服困难 写好材料·····     | (264) |
| 第七节 | 编辑心理与投稿技巧·····     | (267) |

# 第一章 储蓄外勤员素养

储蓄外勤是银行的一支重要力量，他们既是银行储蓄系统面向社会开展工作的生力军，又是基层行处领导的参谋和助手。改革开放的深化和金融产业的发展，以及专业银行经营机制的转换，给储蓄外勤工作带来了新的机遇，也使储蓄外勤工作面临新的挑战。要使储蓄外勤工作适应新形势的需要，必须建设一支高素质的储蓄外勤员队伍。本章拟对储蓄外勤员素养问题进行阐述。

关于储蓄外勤员素养问题，许多同志进行了有益的探索，也有过许多种提法。有的同志提出，银行有“三铁”（铁帐、铁款、铁算盘），储蓄外勤员也应具备“三铁”，即一张“铁嘴”，指的口才；一支“铁笔”，指的写作；一双“铁腿”，指的工作要深入。也有的同志形象地说，储蓄外勤要有一张“婆婆嘴”，宣传解释不厌其烦；要有一双“公公腿”，所谓媳妇娶进门，公公乐哈哈，眼看后继有人，整日价东奔西跑，乐颠颠忙个不停；要有一支“恋人的笔”，积极地撰写稿件……这些说法都很精彩，但都比较片面。我们认为，储蓄外勤员素养作为一个完整的体系，应包括政治素养、作风品德素养、知识素养、能力素养、心理素质和身体素质，以及公关意识诸方面。本章拟从这六个方面进行提纲挈领的阐述，牵涉到实务的未尽事宜，后面相应章节再作交待。

## 第一节 储蓄外勤员的政治素养

储蓄外勤担负着党和政府的储蓄政策、金融政策乃至经济政策的宣传、解释工作，因而是一项政策性、群众性极强的工作。要搞好储蓄外勤工作，要求储蓄外勤员必须具有良好的政治素养。储蓄外勤员的政治素养主要包括政治坚定、忠诚积极、无私奉献、高尚的职业道德四个方面。

### 一、政治坚定

政治坚定主要是指储蓄外勤员必须始终坚持正确的政治方向，具有坚定的共产主义信念，在政治上可靠。首先，要求储蓄外勤员掌握马克思主义的基本理论，了解中国国情，并能够始终运用马克思主义的立场、观点和方法分析问题和解决问题。其次，要坚定不移地忠实于党的事业、人民的事业。储蓄外勤员要时刻认识到，储蓄外勤工作是党的工作、政府的工作的一部分，储蓄外勤工作的好坏，直接关系到银行筹集资金的多少，关系到国家的经济建设，从而树立为党的事业奋斗终身的思想。第三，储蓄外勤员要有坚定的共产主义信仰，同党中央保持一致，发奋图强，励精图治，努力实现党中央提出的战略目标，圆满完成党的各项任务。储蓄外勤员要正确理解党在各个时期的方针、政策，使自己在工作中尤其是储蓄宣传中不偏离方向。第四，牢固树立为人民服务思想。储蓄工作是服务性工作，要求储蓄员包括储蓄外勤员在工作中一切以满足储户的要求为出发点，把储户当“上帝”。

## 二、忠诚积极

储蓄外勤工作是一项主动性很强的工作，即人们常说的“想做事有做不完的事，不想做事也没有什么事”，没有忠诚积极的政治素养是很难做好储蓄外勤工作的，所以要求储蓄外勤员要忠于职守、积极工作。首先，要热爱本职工作。所谓“乐业而工作有恒”，“爱岗才能尽责”。只有充分认识银行工作和自己所直接从事的储蓄外勤工作在社会主义现代化建设中的地位和作用，热爱本职工作，才能自觉地、积极地履行自己的职责，圆满地完成各项任务。我们的许多储蓄外勤员，在自己的工作岗位上一干几十年，兢兢业业，默默无闻，既没有轰轰烈烈的事迹，也没有令人眩目的荣耀，但正是由于他们忠于职守，才保证了储蓄工作的大发展。他们在富国强民的大业中，起了不可或缺的作用。其次，要做“有心人”，眼观六路，耳听八方，善于通过各种途径和渠道，捕捉到重要的信息，提取有价值的材料，为自己开展工作提供依据，也为领导拟定储蓄工作策略提供参谋。储蓄外勤员要经常给自己的工作提出要求，提出目标，并脚踏实地地去完成，使自己的工作不断地有进展。第三，善于学习，不断提高自己的水平，更好地完成本职工作。随着改革的深化，社会的方方面面都发生了很大变化，如用工制度、劳保、住房、企业走向市场，专业银行向国有商业银行转化，股票债券市场的出现、期货的萌芽，这些均与居民生活紧密相连。因此，储蓄外勤面临的新情况、新问题很多，要使储蓄调研宣传适应形势发展的需要，跟上改革的潮流，储蓄外勤人员就要善于学习、善于钻研，不断增长知识和才干，不断

接受新事物、研究新问题。在学习中，既要向书本学、向报刊杂志学，也要注意向实践学，向同事们学。广大储蓄外勤员在实践中积累了丰富的经验，这些经验对储蓄外勤工作来说，是极宝贵的财富，大家要互相学习，互相提高。

### **三、无私奉献**

储蓄外勤工作是有求于人的事，许多储蓄外勤员自我解嘲是“为国家化缘”。虽然说法值得商榷，但毕竟从侧面说明了储蓄外勤工作的难度。客观地说，储蓄外勤工作群众性强，难度比较大，而且，储蓄外勤工作考核起来也很难量化，从某种意义上说，储蓄外勤是无名无利。可见，储蓄外勤员只有以无私奉献精神，勤勤恳恳、埋头苦干、任劳任怨、忘我工作，才能做好储蓄外勤工作。这就要求储蓄外勤员必须把共产主义理想同自己的本职工作结合起来，加强革命事业心和责任感，不为名，不为利，热爱自己的工作，学会乐在其中，虽苦犹荣。

### **四、高尚的职业道德**

储蓄外勤员必须遵守“忠于职守、秉公廉洁、诚实守信、竭诚服务”的银行职员一般职业道德。储蓄外勤工作由于其特殊性，要求从业人员文明服务，积极为储户当好参谋，同时要为储户保密，保护储户利益。须知，储蓄外勤深入单位开展工作过程中，均代表着银行的形象。因此，要求储蓄外勤员在工作中要衣冠整洁、行为高尚、讲究信用。在与单位联系工作中，不要为个人谋取私利。储蓄外勤工作有相对独立性，要求储蓄外勤员自觉遵守劳动纪律。

## 第二节 储蓄外勤员的作风、品德素养

储蓄外勤员的作风、品德素养包括科学的头脑和实干精神、密切联系群众、开拓进取、坚韧不拔、乐于助人五个方面。

### 一、科学头脑和实干精神

不能说我们的储蓄外勤员在工作中没有动脑筋，但在实际工作中，就目前来说，大部分储蓄外勤员开展工作一是等上级文件，听上级号召；二是靠领导耳提面命。即便开动脑筋，“挖空心思”，也只限于细枝末节，而不是整体上的构思；限于战术上的思考，而不是战略上的研究。要使我们的工作更富有创造性，也更富有成效，并使储蓄外勤工作逐步走向科学化、正规化，必须武装起我们的头脑。

储蓄外勤人员自己在思维活动的分析能力、综合能力、比较能力、抽象能力与概括能力等方面得到提高，使自己在思维的深度、广度、独创性和灵活性等方面都得到充分的锻炼。这样，我们就会经过对客观形势的科学分析，有计划有部署地、目的明确地开展储蓄外勤工作，而不会兴之所至，劲之所使；就能在众多的矛盾中抓住主要矛盾，确定各个阶段的中心工作，而不会陷入没有效率的瞎忙中；就会用普遍联系的观点看问题，高瞻远瞩，不为表象所迷惑，而不会就事论事，一叶障目，不见泰山。总之，就会科学地认识问

题、解决问题，而不会陷入经验主义。

有了科学的头脑，还要有实干精神。好的想法得付诸好的行动，才能有好的效果。储蓄外勤员自然可以从事理论研究，当“理论家”，但我们首先应该是“实干家”，因为储蓄外勤工作是很具体的工作。

在实干精神方面，最为人所称道也最值得我们储蓄外勤员奉为楷模的是日本知名人士、著名的银行家、储蓄工作者冈崎嘉平太先生。他在储蓄宣传活动中的实干精神，可以说是勤勉、务实的日本人的代表。在日本战后开展的声势浩大、广泛而深入的国民储蓄宣传活动中，冈崎嘉平太先生受大藏大臣派遣，到各地推动此项工作。冈崎先生接受任务之后，第三天就出发到各地，不仅到都道府县，还迈开双腿深入到偏僻农村，挨家挨户进行宣传，“象几百年前佛教行脚僧那样”去宣传动员储蓄。他走遍了全国各地，仅和各方面谈话有记录的就达八百次以上。这种“行脚僧式的精神”值得我国储蓄工作者尤其是储蓄外勤员好好学习。

## 二、密切联系群众

储蓄外勤工作本来就是一项群众性极强的工作，储蓄外勤员必须树立群众观念，加强与人民群众的联系。首先，要经常深入到群众中去，调查研究、宣传发动。储蓄外勤之所以为“外勤”，就是因为储蓄外勤工作的落脚点在外面，在人民群众中，而不是在银行的深宅大院、铜墙铁壁中。其次，要虚心向群众学习。群众的意见要认真对待，作为改进工作的依据。要学会“从群众中来，到群众中去”。把群众的意见集中起来，去粗取精，去伪存真，再拿到群众中去实

践，去检验，去提高。第三，工作方法要群众化。不要老是“阳春白雪”，脱离群众。要用群众易于接受的方式开展储蓄宣传，要多使用“下里巴人”。

### **三、开拓进取**

储蓄外勤工作尽管已有不少同志积累了丰富的经验，但总的来说，它还是一项不规范、尚未走向正规化的工作。要把这项工作正规化、规范化，还有一段很长的路要走，这就要求我们的储蓄外勤员必须具有开拓进取的精神，敢于实践，敢于开拓，“啃别人没有啃过的馍”，走别人没有走过的路。

首先，要更新观念。既要以往正确的观念作出不断的补充、丰富和发展，又要对以往过时的旧观念作出必要的否定。必须不断摒弃过时的旧观念，树立新观念，如新的竞争观念、信息观念，等等。其次，要敢于创新。要善于在工作中发现新问题、想出新办法。随着时代的进步，人民日益增长的需要不断摆在我们面前。同时，现代化的宣传手段也日臻完善，要求储蓄外勤员不断改进自己的工作作风，解放思想，创造性地开展工作。

### **四、坚韧不拔**

坚韧不拔也就是指人们为达到预期目的，勇于克服千难万险，不达目标不罢休的这样一种品德。储蓄外勤员之所以要具备这样一种品德，是由储蓄外勤的工作性质决定的。可以这么说，完成储蓄外勤工作任务，达到储蓄外勤工作目标，总是与克服困难联系在一起的。储蓄外勤员必须具备坚

韧不拔的品德，才能充满自信地、精力饱满地去战胜困难。

工商银行大连市分行中山办事处储蓄外勤员丁淑芳同志正是这种具有坚韧不拔品德的人。有一家海运企业，是当地远近闻名的“大肥肉”，每月现金投放六七十万元，可是，过去不知有多少家银行的储蓄外勤员去攻过，都没有攻下。原因是财务处长难说话，劳资科又忙不过来。而丁淑芳认为，这个单位储蓄不搞起来是自己的严重失职。她披挂上阵了。第一次，财务处长忙着接电话、开会，一句话都没谈上。丁淑芳心里觉得真是名不虚传的老大难。可她想，为国家筹集资金，碰碰钉子无所谓，下决心磨！一次又一次，那位处长不是不在，就是不想谈。直到第十次，其他同志告诉她处长又上楼开会去了，她就在楼梯口等，一直到处长开完会下来。她对处长说：“刘备三顾茅庐还请出了诸葛亮，我都来了十次了，难道你就不能抽空谈谈？”处长终于被她折服了，答应去做劳资科的工作，把小额储蓄搞起来。这个堡垒终于给攻下来了。后来，这个多年来空白的单位日吸储额达到11300多元。不难想象，没有坚韧不拔的品德，这个堡垒是攻不下来的。

## 五、乐于助人

几乎所有有经验的储蓄外勤员都深谙乐于助人的重要性。储蓄外勤员开展工作需要有一大批熟人、朋友。而熟人、朋友有许多就是因为相互帮忙而由生人到熟人再朋友的。所以储蓄外勤员一定要乐于助人，只要不违反政策、制度，在力所能及的范围内应尽量满足储户的要求。工商银行临武支行

桥头储蓄所外勤员骆玉萍，一次有个个体户来换大票子，所里不够，骆玉萍建议他到别的储蓄所试试看。储户为难地囁囁：“没有熟人，换得到么？”骆玉萍爽快地说：“我带你去”。跑了三个所，最后还是在支行营业部才凑齐的。这种乐于助人的品德对于储蓄外勤员来说是相当重要的。

### 第三节 储蓄外勤员的知识素养

一般来说，储蓄外勤员应具备一定的经济金融理论知识、政策知识、银行业务知识和公关知识。

#### 一、一定的经济理论、金融理论知识

储蓄外勤员应掌握必要的政治经济学、分配学、消费经济学、统计学知识，特别是货币银行学知识。因为储蓄外勤员接触面比较广，对种种经济现象要能作出科学的、合理的解释，只有这样，开展工作才会理直气壮，宣传起来才会得心应手。比如说，相当一部分储蓄员和代办员对银行存、贷利差“太小”不理解：一年存、贷款利率相当接近。哎呀呀，我们银行还有这么多职工的工资、奖金，怎么承受得了呀！因而影响了抓定期储蓄的积极性，有的行甚至提出口号要“调整存款结构”，片面强调降低成本。熟悉金融理论的储蓄外勤员就能作出合理解释，储蓄存款存进来，贷出去后企业并未一次用完，而是存到银行里，一次一次用，一次一次取，这样就会产生派生存款。派生存款是公存款，利率就不那么高了。“只要企业效益好，保住你的饭碗是没问题的。”这样一解释，储蓄员、代办员就会明白定期存款重要

性，从而增强大抓储蓄存款的积极性。

## **二、较强的政策知识**

储蓄工作是一项政策性很强的工作，因为储蓄工作联系着千家万户，政策敏感性强，国家每一项新政策的实施，都可以通过储蓄存款动态，迅速反映出来。由于储蓄外勤要经常深入机关、企事业单位和街道，面向广大群众宣传储蓄及与之有关的方针、政策和办法，进行储源及市场动态的调查研究，所以要求储蓄外勤员必须具备较强的政策水平。既要了解各个时期国家的大政方针，又要熟悉一些具体政策。例如：价格政策、金融政策、储蓄政策，等等。作为储蓄外勤员要嗅觉灵敏，吃透政策精神，灵活运用各项政策。储蓄外勤员还要揣摩有关政策出台的意图、预期效果，并有意识地去进行验证。

## **三、扎实的银行业务知识**

储蓄外勤员代表银行面向社会工作，对银行各部门如计划、信贷、会计、出纳的业务知识要有较全面的了解，这样，工作起来才会游刃有余。

特别地，储蓄外勤员应具有精湛的储蓄业务知识，要能完整地把握各项储蓄规章制度。储蓄外勤员一般来说都经过较长时间的临柜实践，各种储蓄业务的具体办理方法、操作程序都比较熟练，这些是极有利的条件。但是另一方面，长期以来大部分临柜人员满足于柜面业务的操作，而对操作的依据即储蓄的各项规章制度一知半解，知其然不知其所以然。这些

在一定程度上影响了储蓄外勤工作质量。所以储蓄外勤员应该努力提高对储蓄规章制度的把握能力，因为这些内容与储户，与企事业单位的切身利益密切相关，是他们最关心的问题。而储蓄外勤员要做好宣传解释工作，自己就要深刻地理解。所谓“给人一碗水，自己要有一桶水”。很难想象，一个在宣传对象面前支支吾吾的储蓄外勤员能获得满意的宣传效果。

比如说，挂失的手续比较复杂，但复杂的背后，实质上是保护储户存款的安全，而不是阻止储户取款。储蓄外勤员如果不能把握这一点，简单地说“是按规定办”、或者附合“是复杂了点”，就会引起储户的不满。

随着经济改革、金融改革的不断深化，有关储蓄政策和具体规定必然不断增加新的内容，这更需要储蓄外勤员——储蓄工作的“传教士”不断提高把握储蓄规章制度的能力。

#### **四、公关知识**

储蓄外勤员运用公共关系学这门“利器”，“善事”于储蓄外勤工作，这是个方向。从某种意义上说，储蓄外勤员是注定充当银行公关人员的。关于储蓄公关的具体内容，后面我们将辟专门章节介绍，这里先介绍一下储蓄外勤员应掌握的公关知识。公关知识大体上包括三个方面：

##### **（一）公共关系的基本理论和实务知识**

1、公共关系的基本理论知识。从事公共关系实践需要有理论的指导。公共关系的基本理论知识包括：公共关系的基本概念；公共关系的由来及历史沿革；公共关系的职能；公共关系活动的基本原则；公共关系的三大要素，社会组

织、公众和传播的概念和类型；不同类型公共关系工作机构的构建原则和工作内容；公共关系工作的基本程序；等等。

2、公共关系的基本实务知识。公共关系的一大特点是实务性强。公共关系人员除了需要精通公共关系的基本理论知识，还需要熟悉公共关系的基本实务知识。公共关系的基本实务知识包括：公共关系调研的知识；公共关系活动策划知识；公共关系活动实施和评估的知识；公众分析知识；与各类公众打交道的知识；社交礼仪知识；等等。

## （二）与公共关系密切相关的学科知识

公共关系学作为一门新学科，具有多学科交叉的特点。与公共关系最密切、交叉最多的有八大类学科：管理学类学科，包括管理学、行为科学、市场学、营销学等；传播学类学科，包括传播学、新闻学、广告学等；社会学和心理学类学科，包括社会学、民俗学、心理学等。

公共关系活动在某种意义上说是一种管理活动。从管理的角度看待公共关系工作的地位和作用，把公共关系工作视作一种管理行为、管理过程和管理方式，将有助于我们充分认识公共关系的本质。因而，公共关系人员非常有必要了解管理学方面的知识。

公共关系采用的技术目前绝大部分是传播技术。无论何种类型的公共关系工作，都需要大量运用人际传播、大众传播技术。因而，公共关系人员也有必要了解传播学的知识。

公共关系直接面向社会、面对人。为此，公共关系人员需要研究社会中的人的心理、态度和行为。因而，公共关系人员还有必要了解社会学和心理学方面的基础知识。

另外，市场学、营销学、新闻学、广告学等学科也与公