

储蓄实用丛书

储蓄艺术大全

刘明胜等著



国金融出版社

储蓄实用丛书

储蓄艺术大全

刘明胜 刘久荣 周衡祥
何五星 向延平 马才文 著

中国金融出版社

(京)新登字142号

责任编辑:许小军

储蓄实用丛书

储蓄艺术大全

刘明胜 刘久荣 周衡祥
著

何五星 向延平 马才文

中国金融出版社 出版发行

湖北省宣恩县印刷厂印刷

※

787×1092毫米 32开 11.875印张 #260千字

1991年10月第1版 1991年10月第一次印刷

印数 1—5000

ISBN 7—0757—x/F·398 定价: 5.50元

编 辑 委 员 会

主 编 刘明胜

副主编 刘久荣 周衡祥 向延平

杨清平 马才文 何五星

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以上，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《储蓄实用》丛书，也适应了广大储户的要求。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：着手当前，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、艺术性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

干任何工作都需要讲究艺术。作为涉及到社会经济生活各个方面的储蓄工作，更需要讲究艺术。近几年来，尽管我国出了不少有关储蓄方面的书籍，有的并从某一方面介绍了一些技巧方法，但还未曾有较系统、较全面、较客观、较现实地介绍储蓄艺术的专著，这对于及时有效地帮助提高广大储蓄人员的业务素质，把储蓄工作搞得更有声色，对于亟需有力地引导广大人民群众参加储蓄，支持国家经济建设，会带来一定的影响。为此，我们决定著述这本小册子。

本书在写作上，力求突出如下特点：

一是艺术性。本书不是一般储蓄业务知识的介绍，而是站在具有一定储蓄业务知识的基点上，突出讲究搞好储蓄工作的方式、方法，着重研究介绍储蓄工作规律性的东西。全书始终把知识性、趣味性、专业性融为一体，采用不落俗套而又深入浅出的表达形式进行阐述，使人如临其境，受到教益。

二是全面性。本书不仅介绍了储蓄艺术，而且是“大全”。全书在储蓄人员、储蓄工作、储户参储等各个方面，从艺术的角度详尽地、完整地、系统地进行了阐述。

三是适时性。本书虽有传统业务的艺术介绍，但更多的笔墨是紧紧抓住当前储蓄工作中的重点、热点和难点问题，进行详细的介绍。全书具有鲜明的现代储蓄艺术气息。

四是实用性。本书搜集、总结了全国各地各家银行如何搞好储蓄工作的技巧秘诀，同时，书中不少的观点和经验，是通过作者多年在储蓄实际工作中摸索出来并经过验证的，其旨意是为广大储蓄人员学以致用，指导实践。本书不仅可供金融干部职工，特别是储蓄人员以及储蓄代办员、协储员使用，也可供广大储户和大中专院校金融专业师生阅读。

本书在写作过程中，参考了有关储蓄著作和文章，得到了中国人民建设银行总行李敏新同志的热情帮助，中国金融出版社许小军同志为本书的出版付出了辛勤的劳动，在此一并表示谢忱。由于时间仓促，水平有限，不妥之处在所难免，敬请读者不吝赐教。

作 者

1991年7月

目 录

第一章 人员运蓄艺术.....	(1)
一、储蓄人员的总体运筹艺术.....	(1)
二、储蓄工作人员运筹艺术.....	(5)
三、储蓄管理人员运筹艺术.....	(13)
第二章、网点建设艺术.....	(26)
一、设置上坚持六项原则.....	(26)
二、形式上讲究五个并举.....	(28)
三、建点中注重四级负责.....	(34)
四、战略上抓好三大转移.....	(39)
第三章 储源开发艺术.....	(46)
一、储源开发基本艺术.....	(46)
二、贫困地区储源开发艺术.....	(54)
三、“黄金地带”储源开发艺术.....	(58)
四、个体户储源开发艺术.....	(65)
第四章 调查研究艺术.....	(73)
一、储蓄调查艺术.....	(73)
二、储蓄分析艺术.....	(80)
三、储蓄资料收集的艺术.....	(90)
第五章 宣传工作艺术.....	(95)

一、储蓄宣传工作的基本艺术·····	(95)
二、储蓄宣传的战略艺术·····	(102)
三、储蓄宣传的战术艺术·····	(110)
第六章 对外联系艺术·····	(116)
一、储蓄对外联系的基本艺术·····	(116)
二、如何借助社会力量·····	(129)
三、储蓄外勤服务艺术·····	(133)
第七章 柜面服务艺术·····	(140)
一、储蓄柜面服务艺术·····	(140)
二、储蓄柜面语言艺术·····	(147)
三、储蓄柜面接待艺术·····	(156)
第八章 会计核算艺术·····	(161)
一、储蓄会计核算艺术·····	(161)
二、储蓄事后监督艺术·····	(175)
三、翟同生工作法·····	(183)
第九章 利息计算艺术·····	(188)
一、计算储蓄利息的基本艺术·····	(188)
二、活期储蓄利息计算·····	(192)
三、整存整取定期储蓄计息艺术·····	(196)
四、零存整取定期储蓄计息艺术·····	(198)
五、其它储蓄种类计息艺术·····	(204)
第十章 电脑储蓄艺术·····	(208)
一、电脑储蓄的发展策略·····	(208)
二、电脑储蓄的使用艺术·····	(211)
三、电脑储蓄的管理艺术·····	(215)
四、泰安农行电脑储蓄工作法·····	(223)

第十一章 储蓄管理艺术	(234)
一、储蓄管理的基本艺术.....	(234)
二、储蓄目标管理艺术.....	(238)
三、储蓄人员管理艺术.....	(243)
四、储蓄政策管理艺术.....	(249)
五、储蓄内部管理艺术.....	(257)
第十二章 堵错防案艺术	(261)
一、堵错防案的基本艺术.....	(261)
二、查找错帐艺术.....	(264)
三、查找错款艺术.....	(274)
四、防外部作案艺术.....	(279)
五、防内部作案艺术.....	(284)
第十三章 储蓄竞争艺术	(288)
一、储蓄竞争艺术的原则.....	(288)
二、储蓄竞争的手段.....	(292)
三、储蓄竞争的艺术.....	(297)
四、储蓄竞争中艺术运用的实例.....	(301)
第十四章 储蓄承包艺术	(306)
一、储蓄承包的基本艺术.....	(306)
二、深化储蓄承包的艺术.....	(319)
第十五章 代办联办艺术	(326)
一、储蓄代办艺术.....	(326)
二、储蓄联办艺术.....	(331)
三、代发工资艺术.....	(335)
四、“四员”工作艺术.....	(342)

第十六章 储户参储艺术.....	(347)
一、治家理财艺术.....	(347)
二、储户参储艺术.....	(354)

第一章 人员运筹艺术

储蓄工作是靠人去做，正如毛泽东同志所讲：“决定战争胜负的是人不是物。”储蓄人员要能胜任自己的工作，取得储蓄这场“战争”的胜利，就必须讲究诸方面的艺术。讲究“人”（即储蓄人员）的运筹艺术，是讲究“物”（即储蓄工作）的艺术的前提，是搞好储蓄工作的保证。

一、储蓄人员的总体运筹艺术

储蓄人员是个整体概念。具体细分，储蓄人员可分为管理人员（即领导者）和工作人员两大类，工作人员中，又可分为内勤人员和外勤人员，内勤人员还可分为会计员、出纳员（兼复核员）、事后监督员、检查辅导员，外勤人员也可分为宣传员、调研员、上门服务员、对外联系员。由此可知，储蓄人员是由“九大员”所组成的，九大员是一个相互依存、互相制约、缺一不可的储蓄人员整体，他们共同为储蓄工作服务。

所谓储蓄人员的总体运筹艺术，简言之，就是如何最大限度地发挥储蓄“九大员”的整体合力的艺术。这些艺术主要体现在两个方面：

（一）优化群体结构

储蓄人员群体结构优化，指储蓄人员的组合具有科学性和合理性，适应储蓄工作的开展。就一个储蓄所而言，全体人员

身具“全才”的确实很少，多数成员是“偏才”。他们的智能有强弱，知识有高低，年龄有大小，气质有优劣。如果对储蓄所的每一个储蓄人员进行合理的组织安排，就能使其各献其能，各谋其政，各得其所，从而发挥 $1 + 1 > 2$ 的整体效能，组成一个相得益彰的储蓄人员群体，从而能出色地完成人民赋予的重任。具体来讲，储蓄人员群体结构优化主要体现在以下四个方面：

1. 智能互补

人的智能主要包括自学能力、研究能力、思维能力、表达能力和组织能力。储蓄人员的智能各异，类型不同，如有发现型、创造型、系统型、线性型等等。如果将储蓄人员群体结构中不同智能类型的人员合理组合，即结构的优化，就能产生一种无形的凝聚力。一般而言，一个储蓄所的储蓄人员群体结构中，既要有善于运筹帷幄，能统观全局，具有较强指挥能力、组织能力的“管理家”，又要有腿勤嘴巧点子多、善于社交的“外交家”，还要有精通业务、勤恳工作的“内当家”。这样的储蓄人员群体结构，才能充分发挥其整体的效能。

2. 年龄互补

不同年龄的储蓄人员有不同的行为特征和心理特征。年龄老的储蓄人员传统业务精通，管理经验丰富，阅历广，处事稳重，待人热情，但思维欠敏捷，精力不够充沛，在接受新事物、开拓新业务方面比较保守。年青的储蓄人员精力充沛，思维敏捷，易于接受新事物，敢于创新，但往往经验不足，考虑和处理问题简单化。中年储蓄人员思想比较成熟，经验比较丰富，精力旺盛，工作上往往表现突出，是“主心骨”。一个储蓄所合理的储蓄人员年龄结构，应该有“中流砥柱”的中年职

工，也应有“老马识途”的老职工，还应有创新奋发的青年职工，从而形成一个多层次的梯形结构。总之，优化储蓄所人员的年龄结构，既要防止储蓄人员年龄上的老化，也要避免绝对的年轻化；既要注意男女比例配备，又要保持老中青的继承性和人员的相对稳定性，以便按各自的特点发挥最优化效能。

3. 知识互补

作为一个合格的储蓄人员，不仅要有实际工作操作的能力，而且要有诸方面的知识。这些知识，既包括实践方面的知识，也包括理论方面的知识；既包括储蓄专业知识，也包括有关经济、金融方面的知识，还包括储蓄相联系的其它知识。当然，具体到每个储蓄人员身上，其知识在客观上是存在着多与少、深与浅、高与低的不同的；同时，就一个储蓄所而言，不可能也不需要所有的成员都具有同等的知识水平，否则就形成不了知识的主体结构，不能充分发挥出每个储蓄人员的能量。所谓知识互补，也就是指把储蓄人员中各种不同知识水平的成员合理配备。从当前情况看，储蓄所的储蓄人员中，大多是近几年从学校毕业分配去的，有的还是大学生，他们具有较高的文化素质和理论水平，但其实践经验比较缺乏；也有些是银行职工子弟和待业青年，这些人一般有一定实际操作能力，但理论知识水平较差。有的储蓄人员具有认识问题的能力，但解决问题的能力却不足。总之，储蓄所人员的知识结构，应该讲究科学性，注重各类知识人才的搭配，切忌清一色，使之相互补充，协调，构成有一定的层次，具有内在联系的知识体系。

4. 气质互补

心理学家把人的气质分为胆汁质型、多血质型、抑郁型和液质型，各种气质类型具有不同的个性心理特征。每个储蓄员

的气质是不同的，个性特点也是不尽相同的。但对于气质这个问题往往被有关领导在储蓄所人员组合上所忽视，造成了储蓄员之间志趣不投，性情相悖，以致内耗丛生。因此，储蓄主管部门和人事部门在组合储蓄所人员时，要把具有不同个性特征的储蓄人员科学地组合在一起，使他们之间性格相容，刚柔相济。作为储蓄人员，更要正确认识自己的个性特点，注意发挥自己的长处，纠正和避免自己的短处，培养优良的个性，以适应储蓄工作的需要。一个有战斗力的储蓄员群体，应该是一个充分协调和充满团结友谊的集体。

上述四种因素的互补，是储蓄员群体结构优化所必须具备的，并且各有所用，缺一不可。因此，储蓄部门在调整配备储蓄人员时，要用系统的观点、长远的观点对所辖范围作全面考虑，使储蓄人员群体结构趋向优化，从而发挥储蓄人员的最佳效能，达到储蓄所整体功能的最佳效果，以适应储蓄工作的需要。

（二）搞好相互配合

系统科学认为，系统的内部配合对整体合力具有重要的作用，配合状况的优劣影响着整体功能的好坏。储蓄员是储蓄所整体的“细胞”，“细胞”的“健康”状况如何，很大程度上取决于彼此间的相互配合。反过来，作为每个“细胞”来讲，又该怎样去为整体的“健康”作配合呢？这就需要讲究艺术，一般来讲需要做好三件事：

首先，要把自己本职范围内的工作做好，做扎实，尽量不让或少让其他储蓄人员增加负担，尽量不影响其他方面的工作。如果仅仅考虑怎样去争取别人的帮忙协作，而自己

力，不下功夫完成本职工作，这是不可能搞好配合的。

其次，要主动做“交叉”之间的工作。储蓄所内各项工作没有截然的分工，很多工作是交叉的。比如新开办一项储种，宣传员在社会上反复作了宣传，做到了家喻户晓，那么，储户来储蓄所办理业务就不必向会计员、出纳员问这问那，从而相应地减少了内勤人员的工作量。又如，外勤服务员尽量多上门收储，这可以直接减少柜面人员的业务量。总之，对于这些既是你之事，又是我之责的工作，有关储蓄人员要主动争取多做些，尽量争取做得好些，以方便对方，减少对方的工作负担。

再次，要多交换意见，交流信息。由于储蓄员的职责不尽相同，活动范围和工作重点各有所别，故有许多信息情况本身不能得到，其他人员却能了解到。比如通过柜面收储打听，可以从侧面了解到有关储蓄宣传，调研、上门服务、代办、辅导等方面存在的问题或好的经验，还可以了解到储户的心理变化、储源变化等新情况，而这些信息外勤工作人员会有所不知；对外联系员通过对外联系和调查研究，又可以了解到不少的关于内勤工作而内勤人员并不知道的情况。因此，各方面工作人员要经常主动交换意见，互通情况，以引起对方注意，更好地改进整个储蓄工作，发挥整体合力。

二、储蓄工作人员运筹艺术

在我国现阶段，储蓄业务主要是通过储蓄工作人员的技术性劳动和服务性劳动，以及在他们与储户的双向沟通中实现的。储蓄工作人员是整个储蓄活动的关键环节，无论储蓄现代化程度有多么高的水平，都离不开他们付出的特殊劳动；无论

储蓄事业发展有多么快的速度，最终取决于他们的劳动热情与劳动效率的提高。那么，作为一个储蓄工作人员，又该怎样提高自己诸方面的素质，具有能够驾驭实际储蓄工作的技能呢？这就需要讲究待人艺术、处事艺术以及其它等各方面的艺术。

（一）待人艺术

所谓待人艺术，都指储蓄工作人员如何取得储户的信赖支持、同事的乐于配合和领导的信任满意的方式方法。待人艺术是储蓄工作人员的首要艺术。

1. 储户都是“上帝”，但要区别对待，这是待人艺术的基础

把储户当作“上帝”，就是要求储蓄工作人员时时、事事、处处想储户所想、急储户所急、帮储户所需，真正为储户存好款，服好务，使储户感到温暖和放心，能把储蓄工作人员作为自己的知心朋友对待。

“储户都是‘上帝’，但要区别对待”，这话乍听起来好像自相矛盾，其实不然。这话的意思是：储蓄工作人员不应该带有色眼镜，对高干、社会名流、腰缠万贯的个体户等存款大户就阿谀奉承，过于热情；而对零星小钱、存取频繁的工人、农民等平民百姓则目中无人、冷冷清清。恰恰相反，不管是什么人，也不管是存或取、多或少，只要是储户，就一律一视同仁，都当“上帝”对待；只要是储蓄业务，就要一样热情办理，这是前提。但是，由于储户来自社会各个方面、各个阶层，其年龄、性别、职业、性格、修养、文化、习惯以及经济条件、社会环境等各不相同，因此，不能一个模式“一刀切”地对待。就是同一类型的储户，其接待方式也是有区别的。比