

金融榜样·明星理财师来了 系列报道之六

# 用专业打动客户 用真诚铸就信任

## ——专访2023年度中原金牌明星理财师 刘晓培

夏日阳光透过树荫洒落在城市的街道上。“阿姨,最近生意都好吧?”未见其人先闻其声,交通银行郑州东明北路支行的厅堂内,理财经理刘晓培每天都要接待很多客户,她热情洋溢的态度感染着周围每一个人,而面对客户的“疑难杂症”,她总是贴心服务,提供专业的解决方案。

自2003年加入交通银行以来,刘晓培一直践行着“用专业打动客户、用真诚铸就信任”的理念,用心、用情服务着每一位客户。

本期嘉宾:

2023年度中原金牌明星理财师  
 交通银行郑州东明北路支行  
 零售客户经理 刘晓培

职业感言



理财是一种生活方式,也是一种人生态度,它能教会我们如何更好地管理自己的生活,如何更明智地做出决策。作为理财师,要始终站在客户的角度,倾听客户的需求,尽可能提供最适合的理财方案,并逐步赢得客户信任。

——刘晓培

练内功 夯实专业技能

和很多理财师的工作履历一样,刘晓培从最初的柜员、大堂经理到理财经理岗位的转变,每一步都伴随着一项项闯关般的专业学习和考验。

“刚开始做理财经理,内心还是比较忐忑的。”刘晓培回忆起当时的情景,“刀在石上磨,人在事上练。趁着年轻,我迫切地想要挑战一下自己。”理财经理是一个需要融会贯通的岗位。面对新岗位、新职责,刘晓培抓住一切机会学习各种技能。

一方面,她通过参加上级行的各种培训,拓宽知识面,提升专业素养,并陆续考取AFP金融理财师,基金、理财和银行从业资格以及心理咨询师等证书;另一方面,充分利用闲暇时段,与同事进行产品讲解的模拟练习,学习优秀伙伴的沟通技巧和策略。同时,她利用业余时间,学习相关经济政策、理财知识,包括产品的投资范围、风险等级、发行周期以及适合的客群等,以便能够更准确地为不同的客户推

荐适合他们的产品。

功夫不负有心人。交通银行河南省分行“先进工作者”“十佳行员”“2022年度优秀零售客户经理”“2023年度中原金牌明星理财师”……从普通柜员到专职理财经理,入行21年,交通银行见证了刘晓培从青春稚气到专业成熟的点滴进步,而刘晓培也用无数个奖项和荣誉见证了交通银行蓬勃发展的岁岁年年。

稳守护 陪伴客户成长

“在和不同客户的沟通中,我会根据每个人的风险评级综合配置金融产品,让客户切实感受到理财带来的成果。”刘晓培说,“当然,投资理财并非一路坦途,产品的收益会受到多方面因素影响,一旦出现收益波动,我也会及时与客户沟通相关情况,尽可能地损失降至最低。”

多年来,刘晓培始终要求自己真正站在客户的角度去考虑问题,无论理财市场如何变化,都能够充分利用交通银行综合金融的平台优势和自己的专业水准帮助

客户解决“痛点”问题,从而赢得对方的信任。

在日常服务客户过程中,刘晓培信奉“真诚是最好的通行证”。“客户不是等来的,而是靠日积月累的沟通和细致入微的服务换来的。”每逢客户生日,她会及时送上祝福;客户有金融业务以外的问题,她也会竭尽全力提供帮助。

刘晓培说,众多客户中,60岁以上的老年人占比较大,平时需要帮助解决的琐碎事情也较多。曾经有位90岁高龄的客户,每天都要到网点查看自己账户中的存款数额。了解到需求后,刘晓培上门手把手教会老人使用手机银行查询功能,受到老人及其家人的称赞,对交通银行的服务也更加认可。

艰难方显勇毅,磨砺始得玉成。谈及未来,刘晓培坦言,希望通过自己的努力,为更多的客户提供财富管理,用锐意进取的实干精神,为交通银行的发展添砖加瓦、贡献力量。

记者 谢宽 宋聪颖

金融播报

### 中国银行河南省分行 为知识产权插上“金融翅膀”

一直以来,中国银行河南省分行高度重视知识产权成果的保护和运用,发挥金融优势,制订“惠如愿·知惠贷”专属服务方案,助力创新型企业“专利”变“红利”、“技术”变“资本”。该行聚焦地域特色,迅速投放贷款,为畅通县域经济发展提供崭新思路。近日,中国银行新乡支行向某企业投放贷款130万元,解决企业经营发展中遇到的资金难题。中国银行三门峡分行通过“计算机软件著作权”质押向某科技型企业投放了350万元贷款,对加快推动知识产权向现实生产力转化起到了积极作用。截至目前,中国银行河南省分行知识产权质押融资余额超8亿元,服务客户近200户。 杨天

### 中信银行郑州分行 举办金融赋能重点拟上市企业专场沙龙活动

5月28日,中信银行郑州分行成功举办金融赋能重点拟上市企业专场沙龙活动,特邀省内多家科技型拟上市企业参加。中信银行郑州分行副行长吕智浩出席会议并致辞,他表示,中信银行郑州分行将持续依托中信集团“金融全牌照和实业全覆盖”的协同优势,从企业需求出发,为拟上市企业提供“量身定制”的中信方案。中信证券、金石投资和中信银行总行投行部相关领域专家分别对最新监管政策、股权投资和中信银行全生命周期的综合服务方案进行专题宣讲。该行私人银行部相关负责人介绍了中信银行财富管理私行服务体系。在交流环节,多家企业代表踊跃发言,分享企业发展现状,深入探讨合作需求,现场氛围活跃热烈。 井瀛英

### 工商银行郑州分行 多举措夯实安全生产基础

近日,工商银行郑州分行在全行开展大安全主题活动,取得良好效果。首先,广泛开展“人人讲安全”宣传活动:加强对一线网点人员传导,提高大安全意识;强化安全教育学习,营造群防群治的安全文化氛围。其次,持续提升安全管理品质:各机构负责人对所辖网点安全制度落实情况开展自查,再由安全保卫部门通过明察暗访、调取视频等多种形式对各机构执行过程进行摸底排查,真正做到认真排查、不留死角、防患未然。在此基础上,将全行所辖办公楼、机房、库房等重要区域纳入排查范围,及时发现并排除电路老化等消防安全隐患。活动有效帮助员工克服麻痹思想,进一步提高员工的安全防范意识,推动安全保卫工作再上新台阶。 李欣

### 泰康溢彩 地铁“亚布力企业家号”公益专列启航

5月29日,郑州地铁5号线中州大道车辆段,一列特别的地铁列车正蓄势待发,准备启航。这列被命名为“亚布力企业家号”的地铁,由“郑州市红十字亚布力防汛救灾专项基金”捐赠。近年来,亚布力论坛及其社会责任委员会联合郑州市红十字会设立“郑州市红十字亚布力防汛救灾专项基金”,共筹集资金6702万元,其中向郑州地铁集团捐赠6000万元,用于购置地铁5号线电客车一列及有关专业设备。泰康溢彩公益基金会作为最大捐赠方,捐赠金额为3000万元,用来支持郑州市备灾救灾和社会公益事业。此外,泰康溢彩公益基金会联合中华社会救助基金会发起的“一根拐杖”防跌倒公益项目上线公益专列,唤起乘客对老年人跌倒问题的关注。 赵亚玲

### 工商银行郑州分行 做精做实“养老金融大文章”

工商银行郑州分行不断提升对老年客户的服务质效,做精做实“养老金融大文章”。首先,加强线下适老化建设,为老年客户提供各类标识设施及公益宣教服务,在营业网点常备老花镜、轮椅、雨伞、急救药品等便民物品;设立公益宣教区,及时更新金融安全手册,提供舒适、安全、便捷的到店体验。其次,完善线上适老化服务,关注老年客户线上服务安全,引导体验老年专版手机银行、生活缴费、预约取号等线上便捷服务。最后,落实反诈宣传教育,充分发挥营业网点宣传阵地优势,通过开展厅堂微沙龙等,宣传普及非法集资、防范电信网络诈骗等金融安全知识,广泛宣导各类养老金融常识和防诈技能。 李欣

### 平安产险河南分公司 发起高考护航平安守护者志愿行动

2024年高考在即,平安产险河南分公司宣布于6月6日至9日开展高考护航专项行动,并提供多项公益助考服务保障。一是减免手续,为所有出险平安客户开通绿色通道,减免理赔手续,快处快赔,确保道路畅通。二是停车关爱,加大一线巡查频度,遇到道路交通事故,无论是否平安承保,均下车提供咨询,协调帮助。三是招手即停,高考期间,不论是否平安客户,遇到平安的查勘人员和车辆均可寻求协助。四是车辆保障,该公司将发动全体员工参与爱心送考活动,提供爱心送考车70余台。此外,平安产险河南分公司还将提供紧急事故处理、事故快处快赔等暖心服务,为广大考生和家长提供出行服务保障。 王筱

教你投资 帮你理财 助你创业