

从传统客户服务中心向利润中心转变:那些甜美悦耳的声音开辟新的盈利渠道 银行电话营销“响起来”,理财多一种方式

随着渠道效率逐步显现,传统的客户服务中心正谋求向利润中心悄然转变,原来高高在上的银行,如今已“放下架子”,通过电话销售理财产品。“您好!我是某某银行的理财顾问……最近我们推出了一款年收益率8%的理财产品……”今年年底,或许您在下班回家的路上有可能接到这样的电话。

■记者 陈张书

银行电话营销将进入湖南

“我们票据客户中心将于今年年底全部更换新版电话系统,实现由传统的客户服务中心向利润中心转变。”近日,中国银行湖南省分行票据客服部客户中心团队主管叶红向记者透露。

据了解,7月12日上午9点,中行湖南省分行95566客服中心将在中行湖南省分行一楼营业厅举办“95566与客户面对面”,让一直在客户心中保持一种神秘感、声音甜美悦耳,且年轻貌美的女员工与客户亲切接触,让中行客户亲身感受“95566”的贴心服务。“这只是我们传统客户服务向利润中心悄然转变的前奏曲,一直以来客户中心被定位在成本中心,而电话银行中心能够在一定程度上达到成本收入平衡,电话营销更能够产生利润。所以说我们的活动真正目的是为年底即将推出的客服中心电话营销理财等银行产品做铺垫、树品牌。”叶红说。

随着金融业竞争日趋激烈,金融服务机构之间、各种产品和业务之间的界限已经变得越来越模糊,为客户提供一体化一揽子的解决方

案,通过交叉销售来满足客户的整体需要,正成为当今金融市场的一种发展趋势。目前各大银行客服中心的业务种类从简单的业务咨询扩充到包括在线金融交易、综合业务咨询、呼入营销、呼出营销、贷款催收、网银关怀、集中授权在内的多种服务内容。

电话营销效益令银行心动

电话营销在其他行业的效率和效益让银行逐利心萌动。“我们客户中心年底更换电话系统后,肯定要推出电话营销银行理财产品。”叶红说。

据了解,2009年3月16日,太平洋人寿保险公司湖南分公司依托中国建设银行湖南省分行95533电话平台,向客户营销保险产品。试运行不到两个月,通过这种方式取得的预收收入超过100万元。“目前热门的电话车险业务,其远比业务员跑单效率高得多。”一保险公司人员接受记者采访时说,因为电话销售依靠数据库的支持,可以避免户外营销的盲目性和局限性。

据记者了解,最早在中国内地实施电话营销的是荷兰、渣打等银行。国内商业银行紧跟其后,仅



形象气质俱佳的中行湖南省分行“95566”客服中心员工与您相约7月12日上午9点,中行湖南省分行一楼营业厅见。

2007年一季度,华夏银行通过电话营销本行理财产品“创盈1号”,预约金额超过了7300万元,最终成交金额突破4700万元。近日,记者分别拨通了建行、工行、招行、交行等银行的客服电话,目前他们中还没有一家银行通过客服中心电话营销本行产品。其中交通银行和招商银行分别于去年和今年在湖南推出了电话营销保险,也有部分银行推出了基金业务。

电话银行不再“守株待兔”

记者从中行湖南省分行票据客服部客服中心了解到,二季度该客服中心人工受理来电84679通,其

中来电的89.21%为该行各类业务咨询。从另一组数据可以看出,二季度该行电话银行新增签约客户近6万户,较去年同期40566户增长近50%,截至2010年6月底全辖公私电话银行签约客户累计突破100万户。

“随着产品功能越来越完善,用户的投诉、不满逐渐减少,电话银行业务却迅速增加,电话银行可以说还是一种‘守株待兔’的形式,并没有主动出击营销,从中我们可以看出客服中心的功能远没有得到发挥,银行电话营销市场大有前途。”有过多年地方分行行长和营销业务经验的叶红告诉记者。

相关链接

电话营销如何不扰民

随着科技发展,已经渗透到大多行业的电话营销已引起不少市民的反感。记者在调查采访中了解到,尽管有不少受访者认为银行的电话营销对于银行来说是低成本运作的方式之一,且有助于市民了解更多理财产品,对其合理规划财产有所帮助,但一些受访者对这一销售方式表示了质疑。

“我们客户中心掌握大量客户信息,是通过后台数据库进行有针对性的甄别、分析后,对有需要的客户推荐销售合适的产品。我们这样做,不断给有需求的客户提供了服务,不仅不会引起客户的反感,反而更受到他们的欢迎。”叶红对记者分析说。

全省 14 个市州全面覆盖 小小投入大大回报 一个电话 立刻上门

刊登热线 0731-84190101 **鼎极分类信息** 刊登热线 13875895159

传真:0731-84190202 QQ:602058576 郑重提示:本栏日信息不作法律依据,请慎重核对对方资质、场所和产品,切勿盲目经济往来

广告类 35 元/行起 公告声明类 40 元/行起 每行限 13 个 6 号字(加大的标题、正文按 0.3cm/行高推算) 每日信息同步在 <http://epaper.voc.com.cn/sxsd> 发布

法国“拉菲”红酒招商

湖南八开贸易有限公司为法国拉菲红酒在湖南的总代理商

专营:大拉菲、小拉菲、拉菲私家系列、拉菲酒窖系列

现在省内诚招地市级代理商

联系人:许先生13974978388 肖先生13975183788

地址:长沙市五一大道湘域中央二栋2906

联系电话:0731-85861998 网址: www.hnlafite.com

全省招商

五粮液福喜迎门酒特惠招商

福喜迎门酒是五粮液股份有限公司为纪念60华诞隆重推出的一款浓香型优质白酒,该酒外盒艳丽豪华,酒质醇香扑鼻,中低价位,利润空间高,另有央视及赠车、送广告费、品尝酒、促销人员工资等优厚市场支持。现特惠诚征全国县市级以上独家总经销商,诚邀加盟合作! www.wlyfym.com 028-68988888 025-58838888 13678197888

永远不限流量 永远不限时间 终生免费上网

客户服务热线:400-668-1900 官方网址: www.ltkeji.net

省级 AAA 投资企业

大额资金寻优质项目

★企业、个人规模资金周转(区域不限)

★各类项目投(融)资(矿业、水电站、房地产、交通、农林、养殖、新建项目、在建工程等)

详询:028-6800006 纳川投资

典 黄花典当

黄建集团建筑、装饰、市政一级资质,典当公司为您提供投标保证金、工程垫资、银行过桥、汽车、房屋抵押,资金周转 8498888

理财 代办

提示:请慎重审核对方资质,勿向私人账户支付费用,切勿盲目经济往来

直投 银行战略单位 担保公司指定

信贷、房贷部:88277871、88277872

项目部:0731-88277873、15111025557

免收中介费、手续齐、半日放款

1.无抵押个人、企业、学历证、专利证等信用(三户联保)快贷(2-300万)

2.经适用、自建房、未产权合同房等

3.在建工程、项目、酒店等短期借款

4.各市大型地产开发可先借款办理接待处:芙蓉中路黄土岭弘林大厦 916

几元钱的《玉米脱粒机问世》

欢迎各界朋友来厂现场示范效果,1小时可脱500斤玉米,而且大小、干湿都能脱,几岁小孩或90岁的老人都可以使用,操作起来又轻松、又省时、又方便、又灵活、又安全、又耐用、全钢制造,只有0.5公斤,家家都能用,经济实用的廉价产品,是经销商赚钱的好机会。免费索取DVD操作演示光盘及详细资料,请把你收信地址、姓名、邮编发送至13880089998 电话:028-83342898 联系人:古隆华 厂址:成都市解放路一段204号 成都民华电子机械厂

省市 AAA 投资企业

自有大额资金寻项目

★企业、个人项目投资借款合同(免抵押,区域不限)

★各类项目投(融)资(矿业、水电站、农林、房地产、在建工程等)

028-68993388

发亿投资 028-68807555

AAA 诚信单位,企业投资、融资,个人小额短期拆借,信用借贷、各优质项目(区域不限,免抵押)不成功不收费。地址:成都市温哥广场 29 楼 CD 座

浴池专用锅炉

安全无压高效节能无烟环保获国家专利,点火 5 分钟出热水,每小时 10-30 吨,20 分钟达到供暖效果,比蒸气锅炉节能 50%,是洗浴中心、宾馆、学校、医院等理想产品。诚招区域代理。电话 0539-8875892、13053981636 山东临沂浴池专用锅炉厂

买楼送移民

首付 10% 不到 20 万人民币即可拥有澳洲墨尔本无敌海景别墅,产权永久,购置海外物业更是您个人资产安全的保障!同时协助办理签证,详情欢迎来电咨询:020-38251344

手工产品 诚寻合作

本单位有大量纯手工产品外发加工,货源稳定现金结算,上门服务可提前预付加工费。株洲建设南路 52 号 0731-22716008、22716007

五大连池“世宝泉”牌

天然苏打水面向全国诚招代理商 招商电话:400-667-9997 网址: www.wdlsbq.com

祖传秘方专治精神分裂症

抑郁症、失眠症。13873722325

怀化农家茶油招商

长沙市曙光中路 15 号 13907325128

工业物资

高压磨 微粉磨 制砂石料生产线

上海:021-50325201、50325205 上海建冶 网址: www.china-shjy.com

破碎机、磨粉机、制砖机 成套砂石料生产设备

上海远华 021-36040749、36040746

名筑砖机 聘焊工、车工 13808411364

专本硕轻松拿证

诚聘:招生与教学管理人员 地址:原长沙市教育考试院 电话:0731-84415515、84891180

贷款 免抵押项目房产快贷 咨询 不成功不收费 82820658

空乘安检 旅游 护理 本科 定向委培 签就业协议

北京国际商务学院

★首都大学生就业模范高校★国家空乘地勤培训基地 招:影视动画、商务韩语、经理人专业(免广告报修车票高铁票代理 招初中、高中生 010-80703439 (聘退休教师) www.ibub.cc

对外经济贸易大学

★英美加澳意留学★学费优惠 010-64493585、64493437、64495040 www.jmlx.cc

公积金提取 咨询

正规快捷湖南住房公积金,成功后收费。18673168326

大额资金寻优质项目 028-86660850

干洗设备 典当

芙蓉露干洗机水洗机

汽车南站涟源百货城 0731-85637878

贷款咨询

正规无抵押贷款,款中扣息,当面签约,当日放款。15874927698

工商代办 82284857

华伦贷款咨询 免抵押办好收费 13628656755

贷款咨询 无抵押 当日办理 15116456622

职称论文服务 论文发表直通车 13574817012

全程工商税务 84415166

速办特惠工商 82147786

特价工商税务 84432855

特价工商 85860054