

提升專業知能 最佳教育訓練教材

自 2007 年下半年美國爆發次貸危機以降，全球金融體系面臨前所未有的重大考驗。國際金融海嘯明顯衝擊國內財富管理業務，並凸顯國內銀行從事財富管理業務時控管投資風險機制之重要性。然而，業務發展及風險控管是否健全，與從業人員素質、程序作業規範及系統功能配合等，皆息息相關，財富管理人員專業素質提升的重要性自不待言。

此外，隨著金融環境的變化及發展，存匯、授信等傳統銀行業務職能，已無法完整涵蓋財富管理服務的需求。推展業務應學習之投資專業、信託稅務規劃及風險管理等議題，已成為新興財富管理從業人員在傳統銀行業務職能外，另需具備之服務新技術。

為此，本院特商請曾任國內兩家知名金控公司財富管理部門主管，並為本院菁英講座的鍾嘉莉女士，特為國內理財專員量身訂作，編寫《優質理專的第一本書－財富管理從業人員必讀寶典》，本書係以理財專員的角度來撰寫，依內容的深淺度分為三大篇：第一篇、從業認知面；第二篇、專業技能面；第三篇、業務服務面；篇篇精采、字字珠璣，其中的實際案例解說，對於從業人員而言，尤其具有參考及實用價值。

坊間關於行銷及業務主題的出版品多如汗牛充棟，但卻鮮少有為金融機構理財專員量身訂作的書籍，實在相當可惜！此

次，鍾嘉莉女士願將其於金融機構財富管理部門多年的實戰經驗與大家分享，實屬難能可貴！本書不僅是一本可供業務人員提升專業知能的工具書，更可做為國內各大金融機構財富管理部門的教育訓練教材，值得各界多加利用。

許嘉棟

謹識

台灣金融研訓院董事長

2009.06

培育財富管理人員最佳入門書

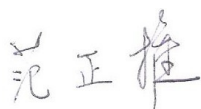
邇來美國次級房貸風暴之影響持續擴大，使得全球經濟體系面臨前所未有的重大考驗。而國際金融海嘯亦明顯衝擊國內金融機構之財富管理業務，國內銀行界如何面對及因應，是吾人所應深思之議題。然而，銀行財富管理業務之發展及其風險控管是否健全，與從業人員素質、法令遵循、組織架構、政策及作業程序、商品開發、業務行銷、銷售控管、品質確保及系統功能配合，均息息相關，財富管理人員專業提升的重要性自不待言。

隨著金融環境的快速改變及發展，利用高度專門知識與諮詢技巧，發掘客戶在資產運用等人生規劃之課題，並以客戶之立場，經由長期往來關係，提供客戶最好且最實際解決方案之財富管理服務業務，已使得傳統銀行運作，無法完整滿足客戶實際需求。推展業務應學習之投資作業及管理、法令遵循、交易室規範、內部人投資及內線交易規範、信託稅務規劃及風險管理等議題，已成為新興財富管理從業人員在傳統銀行業務職能外，另須具備之服務新技術。

本書由實務推廣的角度出發，以深入淺出的方式，介紹進入此行業應具備之基本觀念及專業知識，實為培育優質理財業務人員的重要入門書。首先，本書概述從業人員應具備之基本概念：「財富管理關係人扮演」及「服務人員資格」為入門基

本認識；「績優從業人員個案」與「成為優質從業人員必備的態度」則屬工作經驗分享與傳承的重要參考。其次針對推展業務應學習之金融投資專業、資產保全、信託稅務規劃及客戶關係管理等議題做進一步之探討；最後，作者強調「風險管理」的重要性，對具有職業道德之優質業務人員，注重良好之作業流程及風險控管，實為協助企業創造利潤及確保客戶與業務人員自身權益之最佳途徑。

作者多年來擔任國內外金融機構財富管理之專題講座及相關工作，將其在財富管理之經驗分享國內外金融業界，引起國內外業者極大之肯定與共鳴，其精闢之理念與實務經驗都貢獻在本書中。本書不僅是現代理專職場生涯發展良善與否的指標，亦是追求卓越服務的重要參考書籍，書中闡述之理念，對於金融業服務品質提升、客戶權益保障的加強，甚至金融業務弊端的預防均值得國內外業者參考，亦期盼能對財富管理領域水準之提升有所助益。



謹識

金管會檢查局副局長

2009.06

讀來興味盎然，產生極大共鳴

筆者進入新聞界之前，曾經擔任中國信託投資公司（現為中國信託銀行）辦事員，負責業務推廣。這個職務，主要是尋找客戶、吸收信託資金，相當於現在理財專員前半段的工作。

兩年多「推銷員」生涯，邊做邊學，雖然當時覺得很辛苦，但事後回想起來，卻是我職場生涯最重要的「奠基期」。

在摸索如何做好「salesman」的過程中，我從一本雜誌上，看到這段畢生難忘的句子：「三流的推銷員會說；二流的推銷員會聽；一流的推銷員會問。」我仔細推敲這句話的涵義，對自己的拙於言辭從此不以為意；我學習誠懇地傾聽客戶的心聲，更進一步研究如何提出問題，讓對方滔滔不絕、暢所欲言，還漸漸把我視為知己。我的業績漸入佳境，自是不在話下。

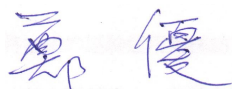
進入媒體業，我把這句話修正為：「三流的記者會說；二流的記者會聽；一流的記者會問。」將推銷的經驗運用到採訪工作上，讓我天天感受「如魚得水」的快樂。在人際關係上，我結交許多迄今仍常相往來的政商界好友；在新聞崗位上的表現，也一直受到上級的青睞。

一路走來，我深切體會真正的業務高手，必備三個條件：一是專業、內行；二是永遠以客為尊；三是對工作懷抱高度熱情。能夠如此，必然會一直挖掘服務對象的需求、設法給予滿

足，從而持續締造佳績。

最近這些年來，金融機構銷售的金融商品不斷推陳出新，幫忙客戶提升獲利的「財富管理」成為一門顯學，理財專員更變成高度熱門的職業。一個優秀的理專，不僅要扮演「推銷員」的角色，致力開發新客戶，還要協助客戶做好投資及風險控管，創造利潤。雖然去年爆發全球金融海嘯，預料財富管理的重要性將有增無減，只是理專業務必定面臨更大挑戰，從業人員更需要充實專業技能、強化服務品質、提升競爭能力。

「優質理專的第一本書」，正是為即將或已經加入理專行列者而寫的實用參考書。作者鍾嘉莉小姐先後任職於國泰世華銀行、日盛銀行、元大商銀等金融機構，擔任財富管理部門主管，屢創卓越績效；目前擔任台灣金融研訓院菁英講座，並經常應聘前往中國大陸各大銀行現身說法，傳授現代銀行財富管理實務經驗，受到熱烈歡迎。如今她將講授心得撰寫成書，我有機緣先睹為快，讀來興味盎然，產生極大共鳴。這本書理論、實務兼具，可以協助有志於理專工作者，快速「登堂入室」，進一步「窺其堂奧」，因此很樂意加以推薦。



謹識

曾任工商時報總編輯、台灣電視公司總經理，
現任工商時報總主筆

2009.06