

长城证券

客户经理手册

长城证券郑州营业部

二00七年二月



目 录

- 客户经理日常行为守则.....3
- 营业部营销组织架构.....4
- 客户经理差勤管理要求.....5
- 生涯规划.....8
- 礼仪规范.....11
- 团队文化.....17
- 职业意识.....30

客户经理行为准则

- 1、树立“勤奋敬业、客户至上”的观念，遵纪守法、自觉维护企业形象。
- 2、遵守企业有关业务操作规程，耐心、细致、周到地为客户提供优质服务。
- 3、主动开拓客户的同步，加强学习、丰富专业知识、提升本身素质。
- 4、主动了解客户需求，广泛搜集有关资料，客观公正地提供客户参照意见。
- 5、严守客户机密，确保客户资金和证券安全，维护客户利益。
- 6、禁止对客户进行虚假陈说，或为增长交易佣金而有意误导客户。
- 7、禁止接受客户的全权委托，私下约定与客户提成或分担风险。
- 8、禁止向客户作出某些不符合实际的承诺。
- 9、禁止向客户收取或索取酬报，或串通别人损害客户的声誉和利益。
- 10、禁止在为客户服务的过程中损害企业的声誉和利益。
- 11、禁止与其他客户经理相互诋毁和恶性竞争，禁止在我司内部开发客户。
- 12、发扬团结协作精神，与营业部工作人员共同做好客户服务工作。

营业部营销组织架构

营业部

客户服务部

综合部

市场部

交易部

征询部

财务部

电脑部

渠道发展部

市场开发部

客户主任

客户经理

高级客户经理

客户主任

客户经理

高级客户经理



客户经理差勤管理要求



- 第一条 客户经理请假必须提前一天填写《客户经理请假申请单》，经书面同意后方可获假，不然视同旷工。客户经理请假需由部门经理核准，超出三天者，由营业部总经理核准。
- 第二条 一种月内连续旷工3天，一年合计旷工5天以上的，一年合计迟到、早退10次以上的，企业将予以解除聘任协议。
- 第三条 客户经理如遇下列情况可申请请假：
 - 1、事假：因事必须本人亲自处理方可请事假；
 - 2、病假：因病需休息或治疗可请病假，但病假二天(含)以上须提供县级以上医院证明；病假超出劳动和社会保障部要求的医疗期的，企业可与其解除聘任协议。
 - 3、婚假：结婚者可请婚假七天；
 - 4、产假：凡符合计划生育要求的女客户经理，其产假原则如下：
 - 正常生育者：产假90天；符合晚育年龄的产妇可增长15天；
 - 难产或多胎产：另增长产假15天，难产须出具医生开具的证明；产假结束后，如因健康或其他原因，确需休假必须重新申请病假或事假，不然按旷工处理；
 - 5、丧假：配偶、子女、员工本人及配偶的父母身故，可请丧假3天；
 - 6、除产假外，病事假一次连续请假时间不得超出1个月；若一种月后仍无法上班，必须阐明原因后再予以续假（病假仍需附医生开具的证明）。
- 第四条 有关产、病假的要求：
 - 1、维持考核扣除请假时间，以实际展业时间作为考核时段按百分比进行考核。晋升考核不因请假而降低原则。

- 2、计算年底奖金时，扣除请假时间计算；
- 3、产、病假期间产生的业绩可作为考核业绩；
- 4、提供虚假医疗证明者，一经查明，解除聘任协议。

第五条 有关事假的要求：

各级业务人员请事假，不论时间长短，不扣除请假时间，均参加正常业绩考核

第六条 每日8：30参加早会，无故迟到（早退）30分钟以内者，以迟到（早退）论处；超出30分钟者，以旷工论处；

第七条 客户经理考勤扣分扣款原则如下：

- 1、迟到或早退:底薪的5%/次;
- 2、旷工扣款:底薪的10%/次;
- 3、事假扣款:底薪的5%/次;
- 4、病假扣款:底薪的5%/次;

第八条 营业部业务推广部每月应将客户经理的差勤考核进行扣款处理，将扣款由财务部列帐管理，只限于营销管理部的培训、鼓励和全勤奖励，不得用于其他支出，业务推广部每月应将差勤扣款明细和使用明细公告。

第九条 业务推广部经理未能严格执行考勤制度或虚报出勤情况者，当事人依旧扣款，责任人也作一样扣款处理，并予以警告、直至降级处分。

第十条 客户经理请假期满后需到营销管理部销假，逾期未销假者视同旷工，超出要求时间按自动离职处理。

生涯规划



“赢家不是天生的，是制造出来的”

个人的愿景

- 企业实现价值最大化，提供物质基础
- 个人努力工作，以价值最大化检验行为
- 实现良好物质保障，丰富的精神生活

实现企业和个人价值最大化



价值的实现

品质的生活

素质的提升

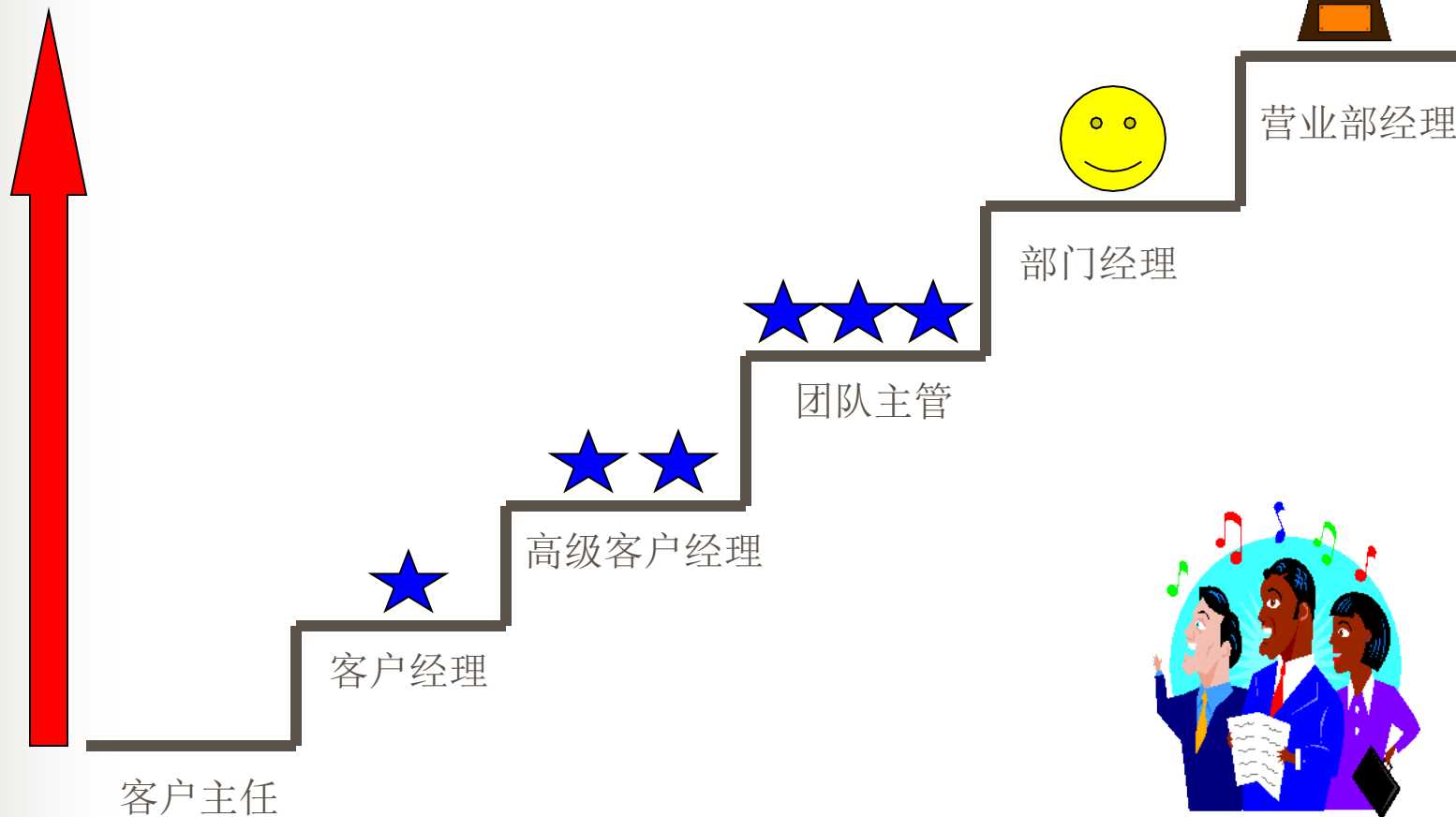
- 企业为个人提供培训
- 个人磨练意志
- 不断努力，丰富知识，技能精湛

潜能的发挥

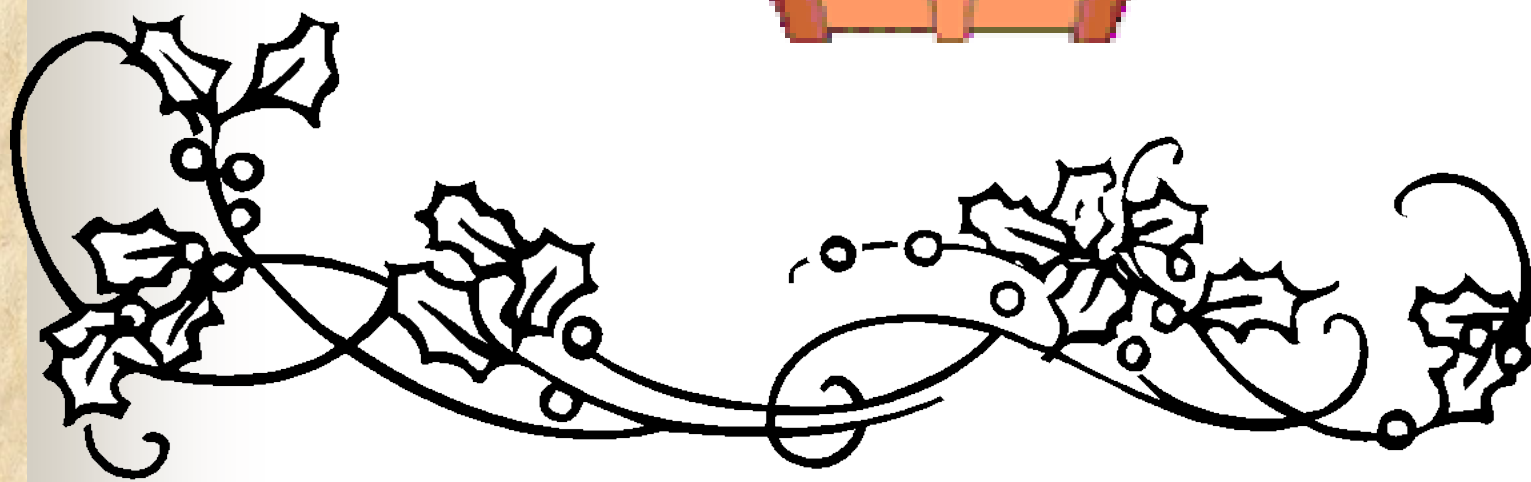
- 企业为个人潜能发挥发明空间
- 追求卓越，挑战极限，激发潜能
- 才华展示，脱颖而出



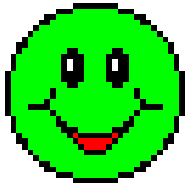
个人晋升台阶



礼仪规范



一、仪态



微笑是仪态中最能赋与人好感，增长友善，愉悦心情的表情，也是人与人之间最好的一种沟通方式。脸上多一点微笑的人，必能体现出他的热情、涵养和魅力，从而得到人们的信任和尊重。长城是一家金融服务性企业，“客户至上，服务至上”的服

宗旨，要求我们每一位员工都能以微笑面对客户。

工作时注意自己的仪态，不但是自我尊重和尊重别人的体现，也能反应出员工的工作态度和精神风貌。

要求如下：

1、站姿：正确的站姿是昂首、目视前方、挺胸直腰、肩平、双臂自然下垂、收腹、双腿并拢直立、脚尖分呈V字型，身体重心放到两脚中间；也可两脚分开，比肩略窄，双手交叉，放在体前或体后。

晨会要求：男职员两脚分开，比肩略窄，双手交叉放在体后；女职员双腿并拢，脚尖分呈V字型或丁字型，双手交叉放于体前。

2、坐姿：

男士：入座时要轻，至少要坐满椅子的2/3，后背轻靠椅背，双膝自然并拢（男性可略分开）。身体可稍向前倾，表达尊重和谦虚。

女士：入座前应用手背扶裙，坐下后将裙角收拢，两腿并拢，双脚同步向左或向右放，两手叠放于腿上。如长时间端坐可将两腿交叉重叠，但要注意上面的腿向回收，脚尖向下。

3、蹲姿：

女士：并膝下腰。

男士：曲膝。

二、仪表

保持良好的仪表，能够使一天的心情轻松、快乐，也可使人对自己充满信心。

要求如下：

男职员：浅色衬衫，深色西装，佩带领带，深色皮鞋。保持头发的清洁，整齐。（周五可穿便装）

女职员：穿得体的套装，防止穿休闲装；发型文雅、庄重，长发可用发卡束起；指甲不宜留的太长，不可涂艳色指甲油。（周五可穿便装）



三、社交礼仪

（一）握手：握手时，应尊者先伸手。握手的力度不宜过猛或毫无力度。握手时间一般在2、3秒。要注视对方并面带微笑。

握手时注意：不能交叉握手，不能在握手时与其别人说话。握手摆动幅度过大，戴手套或手不清洁和别人握手都是不礼貌的行为。

（二）鞠躬

鞠躬是体现敬意、尊重、感谢等的常用礼节。鞠躬时应心存感谢、敬意，从而体现在行动上，能给对方诚恳、真实的印象。

阐明:

欠身礼：头颈背成直线，目视对方，前倾约15度。一般适于在座位上回礼（不必起立）或在行走中施礼（不必停留）。

★15度鞠躬礼：

男士：站立，双手放在裤缝两侧，头颈背成直线，前倾15度，目光约落于体前1.5m处，再慢慢抬起，注视对方。

女士：站立，双手交叉放于体前，头颈背成直线，前倾15度，目光约落于体前1.5m处，再慢慢抬起，注视对方。

★30度鞠躬礼：

男士：站立，双手放在裤缝两侧，头颈背成直线，前倾30度，目光约落于体前1m处，再慢慢抬起，注视对方。

女士：站立，双手交叉放于体前，头颈背成直线，前倾30度，目光约落于体前1m处，再慢慢抬起，注视对方。

★行礼的最佳时刻：距离对方2-3米处，与对方目光对视



(四) 电话礼仪

接电话的礼仪：

- 铃声三声之内接起电话，接迟应道歉。
- 左手拿话筒，右手能够备纸、笔做统计。
- 接电话应该说：“您好！企业或部门的名称、姓名”。
- 明白对方来电用意后应及时予以回应。
- 接到拨错电话要礼貌告知。
- 待对方挂断后再轻放电话。

拨打电话的礼仪：

- 做好准备工作：如确认电话号等。
- 自报单位、姓名，寻找接听人。

（六）办公室要求

办公室内禁止吸烟、闲聊。

应注意的细节

1、进入别人办公室

- 未开门，必须先敲门，再进入
- 已开门或没有门的情况下，应先打招呼，如“您好”、“打扰一下”等词语后，再进入。

办公秩序：

1. 上班前的准备

- 上班前应充分计算时间，以确保按时出勤，作为一名社会人，一名长城员工，应以文明行为出现于社会、企业。
- 如有可能发生缺勤、迟到等现象时，应提前跟上级联络。
- 计划当日的工作内容。

2. 工作时间

（1）在办公室

- 办公台上应保持清洁和办公用品的整齐
- 以饱满的工作态度投入到一天的工作中。
- 离开座位时，将去处、时间及办事内容写在留言条上以便别人安排工作（离开座位前应将机密文件、票据、现金和珍贵物品存储好）。同步，将办公台面整顿好，椅子放回办公台下。

2、会谈中上司到来的情况

- 必须起立，将上司简介给客人。
- 向上司简朴报告一下会议的内容，然后继续会谈。



(2) 在走廊、楼梯、电梯间

- 走路时，要有良好的姿态。
- 有急事也不要跑步，可快步行走。
- 按照右侧通行的原则，遇到迎面来人时，应主动让路。
- 遇到客人找不到想要去的部门时，就主动为其指路。
- 在电梯内为客人提供正确引导。

3. 就餐

- 不得提前下班就餐。
- 在食堂内，要礼让，排队有秩序。
- 不挥霍饭菜，注意节省。
- 用餐后，保持座位清洁，将餐具放于指定点。

4. 在洗手间、茶水间、休息室

- 上班前、午餐后等人多的时间，注意不要影响别人，要相互礼让。
- 洗面台使用后，应保持清洁。
- 不要忘记关闭洗手间、茶水间的水龙头，以防止挥霍，如发觉没有关闭的水龙头，应主动关好。
- 注意保持洗手间、茶水间、休息室的环境清洁、卫生。

5. 下班

- 下班时应将下一天待处理工作统计下来，以以便第二天的工作。
- 整顿好办公台上的物品、文件（机密文件、票据和珍贵物品要存储好）。
- 离开企业后，每个人都要记住自己是一位长城员工，出去的一言一行，代表着长城的企业形象。



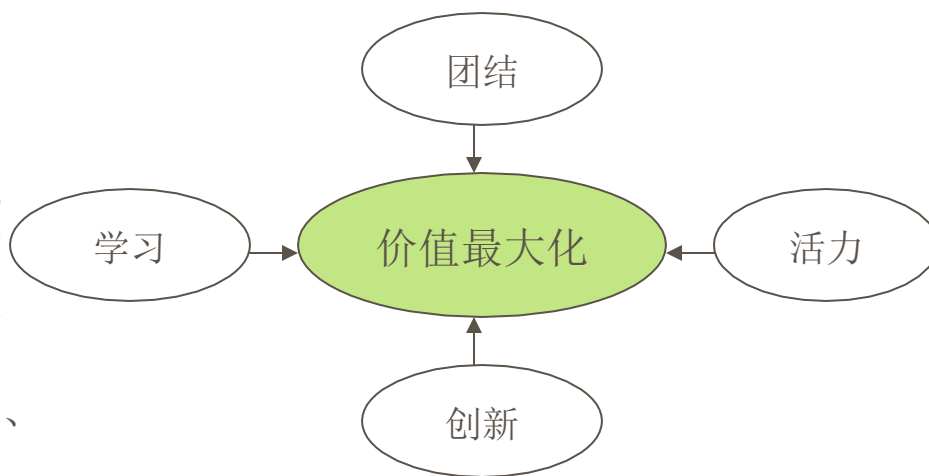
团队文化



团队价值观：以价值最大化为导向的团队行为准则

团结：团结是实现组织价值的前提条件，组织中的每一位组员在共同的文化、共同的理想和共同的追求下，为实现价值最大化齐心协力、努力奋斗。

学习：学习是组织发明价值的动力源泉。组织中的每一位组员不但要相互学习，相互帮助，共同提升，同步也要学习组织外的先进经验和技能，从而使每位员工、整个组织永远都进步和提升，为企业价值最大化提供技能积累。



活力：活力是发明组织价值的力量保障，组织中的每一种组员永远都充斥朝气，生机勃勃，主动向上，营造一种发明价值的良好气氛。

创新：创新是实现组织价值的手段，组织中的每一位组员都锐意进取，大胆革新，发明性地工作，从而使组织内每位员工的才干和智慧都得到充分的发挥。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/358017101024007014>