

# 商业银行重点公司类客户的维护及拓展

周 婷

(中国农业银行玉溪分行, 云南 玉溪, 653100)

客户维护与拓展是商业银行发展的重要环节。商业银行作为特殊企业, 其竞争方式和其他企业有所不同, 它的核心在于吸收维护客户。如今同行业竞争压力加大, 谁能拥有更多高质量的客户, 谁就能掌握竞争主动权, 从而扩大市场的占有份额。因此, 客户的维护与拓展是商业银行的重中之重。

## 一、商业银行客户维护的必要性

随着银行业间竞争压力越来越大, 要脱颖而出, 就需要以更好地管理水平来强化自身竞争力。有人说, 世界上只有永远的利益追求, 没有永远忠实的客户, 这句话非常有道理, 对于商业银行来说, 谁有更多的客户, 谁就能在市场上占领先机, 并会得到更多的发展优势。如果商业银行的客户维护管理跟不上, 就很容易被客户所抛弃, 所以, 在依法合规、风险可控的前提下, 商业银行应该尽最大努力满足那些给商业银行带来高收益客户的服务需求。

## 二、公司类客户拓展与维护过程中的问题分析

### (一) 难以实现客户的实际需求

目前许多银行之间存在着竞争关系, 竞争的关键部分就是资金实力雄厚、风险程度较小、附加值较高的公司, 其对银行的贡献度较高, 也能为银行带来较大的综合回报。但一些公司会同时与其他银行建立合作关系, 所以, 银行之间的服务质量以及整体服务体系的完善与建设效率等不同都会成为客户选择的重点。如何在各个银行中脱颖而出成为客户的首选, 这就需要商业银行出台一些相应的福利政策。客户的需求各不相同, 有些客户希望办理业务时间短, 环节少, 贷款利率低, 手续简单等, 但这些要求往往与银行信贷制度及合规经营的要求相悖, 也因此加大了商业银行维护和管理客户的难度。

### (二) 银行工作人员存在过度服务的现象

一些客户服务人员或者客户经理为了取悦客户, 以更好地完成业绩, 常常会出现服务过度的情况。由于同行之间的竞争压力较大, 当一些重点客户提出苛刻条件甚至是过分要求时, 一些服务他们的客户经理会抱着“这单我要拿到”的心理, 希望

完成业绩而导致服务过度, 客户说什么就答应什么。但这实际上并不利于商业银行长远性的拓展与维护客户。

### (三) 维护客户的模式具有滞后性

就目前多数商业银行发展状况来看, 其容易将需要维护的客户重点划归到领导的工作范畴中。思想观念的落后不利于后期客户的维护, 且方法的使用上也存在一定的弊端, 大多数的客户经理对客户的管理方式还是较落后的。他们的工作内容只是停留在对客户的走访、查报表等, 并没有积极收集数据并分析, 从而对市场做出预测。对此, 其应该改进接触客户的方式, 让客户耳目一新, 从而获得客户的理解和接受。全面系统性服务客户属于机构类的重点服务对象, 其中还包括政府职能部门或者地方财政等的重点机关人员。相对于整体来说, 政府财政部门的客户多数处于资金稳定的状态之中, 对此商业银行一般会选择加大投资力度, 来实现对客户的拓展。另外, 因为前后台的协作意识不强, 各自处理事物的状态, 缺乏高效配合, 就无法发挥出相应实力。

### (四) 服务过程中不细分客户

在传统观念的影响下, 很多商业银行工作人员是眉毛胡子一把抓, 服务不分层次, 重点客户和一般客户的服务质量之间无差异, 这直接造成重点客户的使用感受与体验无法得到充分满足。假设客户去了别的银行, 获得了更好地差异使用感受和体验, 那么该商业银行就容易失去这些客户, 导致银行客户的流失。

## 三、对商业银行维护及拓展客户的几点建议

### (一) 对客户进行细分

首先, 商业银行要抓住客户心理, 将客户细分为优质客户和普通客户, 然后提供不同的服务, 从而使优质客户能体验到银行对他们的重视, 无差别的用户体验只会造成客户流失。在细分客户的时候, 商业银行要重点把握客户档案, 在此基础上通过系统化、多元化、多角度、高水平的服务方式, 来提升用户对银行服务的满意程度。对于造成客户流失的工作人员, 银行方面要追究其责任, 而对有

效维护及拓展客户的人员则需给予奖励，如此才能增强工作人员对客户细分的重视。还有一点需要注意，对于优质客户可创造绿色通道服务空间，从而使优质客户在办理业务时能享受到更加高效的服务。

### （二）改变维护客户的方式

时代在进步，思想也要随之更新，以往单纯依靠人际关系，用感情维护客户的方式需要改善甚至摒弃。对于地方财政、社保局、住房公积金等机构类大客户仅仅依靠感情是很难维护的，就算投入足够费用，也不一定能增加客户粘性，因为你的这些优势，其他银行也有，你并没有更突出的长处。对此，这就需要积极优化服务，提高用户体验，加快办事效率，以此来巩固与客户之间的合作关系。还有一类客户，是与本行存在较大款项借贷关系的客户，这类客户的合作关系虽然比较稳定，但也需要银行不断创新服务意识，针对客户的不同需求来不断创新更好地产品。

### （三）采取分层维护客户模式

重点客户的维护管理质量，会在商业银行经营业务的过程中发挥重要作用，如果出现商业银行在这方面的不到位，也会导致客户的流失，给银行造成一定的损失。因此，商业银行要重视客户维护与拓展的工作，结合客户的服务需求以及不同层级级别来采取不同营销模式，积极建设高质量的任务营销队伍，另外，银行还应及时将有关专项营销的费用放到各类型产品中，并将其列入队伍业绩考核标准，从而加快推动整个任务营销模式以及专业队伍建设的形成，提高工作效率和执行力度。

### （四）安排好客户需求和合规经营的关系

前面问题提到一些商业银行员工存在服务过度而违反银行合法经营合规的问题，对于该问题的出现，银行要及时制止。商业银行应缓和长期客户

需求以及短期需求之间的利益关系，用更加长远的眼光来处理问题。在进行客户的日常服务业务办理过程中，银行要避免运用人际关系来解决客户问题。商业银行必须遵循程序制度，严格按照程序走，对于一些不清楚银行相关规范机制的客户要展开具体宣传工作，及时消除客户不走正常程序的现象。安排好客户需求和合规经营的关系，能在一定程度上规范银行工作，在合规中求发展，在发展中促合规。

### （五）采取不同业务策略

商业银行应根据同行市场变化对产品价格做出相应调整，从而使自己的产品更具有竞争力。很多的客户并不是根据产品的价格来办理业务的，因此需针对不同的业务需要来采取不同的服务策略，针对性服务才更能吸引客户。另外，对重点客户的关注也不能落下，商业银行要有高于客户的市场敏感度，如果市场发生了细微变化而银行不能做出相应调整，无法满足客户需求，那就可能造成客户的流失。

### （六）加强部门协调合作

每个银行都是一个整体，只有部门与部门之间充分协调合作，才能更好地提高办事效率。在进行客户维护和拓展的时候，商业银行上下级要明白维护和拓展的重点，并加强部门与部门之间的配合，后台人员要积极支持前台人员的客户维护工作。

总而言之，商业银行应该着眼于客户的维护与拓展，并时刻关注银行各类业务优化，从而避免客户的流失。在市场竞争中，商业银行只有牢牢把握好本银行重点公司机构客户的维护与拓展重点，才能占得先机，并取得最后的胜利。

【作者简介】周婷，中国农业银行玉溪分行。



（上接第85页）

此外，也要在事业单位业务系统内部嵌入内审监督措施，具体来说，就是根据事业单位业务审批流程以及管理人员不同权限，嵌入相应的审计监管程序。借助该监管程序，能使得单位各项业务的批准和执行都有迹可循，经得起追溯和检查，通过系统的全方位监控，能有效阻断人为违规操纵的可能。

## 四、结语

在新时代背景下，要想做好事业单位内部审计准则建设工作，我们必须清醒认清当前事业单位在内部审计工作的现状和存在问题，提高对事业单位内部审计必要性的正确认识。事业单位要在思想认识、独立性建设、机制建设、人才培养和一体化平台建设上多方发力，从容应对新形势带来的新挑战，以推动事业单位工作有序前进。

【作者简介】李春梅，女，1969年11月30日，学历本科，副高级会计师职称，研究方向：会计专业。