



■探访十佳营业部

国信泰然九路营业部:其实我们并不神秘

编者按:2007年度是中国证券市场波澜壮阔的一年,在这一年,券商经纪业务出现了爆发式增长,涌现出了许多成绩斐然的知名营业部,而在许多投资者眼中,这些营业部往往又带着几分神秘。近日,本报记者走访了“2007年度十佳证券营业部”,希望通过对它们近距离报道,让广大投资者真正地了解它们,也希望它们的成功经验对业内有所帮助。

◎本报记者 屈红燕

泰然九路在2007年之前是一条深圳人都未必知道的路,却因国信证券而闻名全国,国信证券泰然九路营业部2007年5月之后交易排名稳居深市第一,沪市前三。坊间的种种传言也给这间营业部披上了神秘的面纱,有人说这里是敢死队集中营,有人说这里境外热钱翻江倒海,采访时除了碰到证监局的人员来考察外,还看到一拨一拨人在楼道穿梭,据说其中有些是同行扮作客户的“探子”。

这到底是一间什么样的营业部?它的核心竞争力在哪里?

没有现场交易的营业部

营业部位于泰然九路与深南大道交接处的金润大厦中,占据了七楼和八楼整个楼层,在一楼部分还设有营业大厅。远远能看到在金润大厦的外墙上悬挂着的是“国信证券深圳营销中心——泰然九路营业部”的牌子,并非简单的“国信证券泰然九路营业部”,名字也正彰显了这家营业部的渊源。

一楼的营业大厅干净明亮,视野开阔,在炎热的夏日走进倍感清爽,入口处为一台“叫号机”,开放式的设计让柜台里一字排开的15位工作人员与客户可以“零距离”接触,所有的业务正在有序进行。

七楼是包括Call-center在内的服务区,八楼主要是高级别的财富管理中心。尽管其他营业部的散户厅面积也越缩越小,但或多或少保留着现场交易,国信泰然九路却没有任何现场交易,成为了一个只通过网上交易的“虚拟营业部”。

据营业部副总经理魏辉介绍,国信证券2003年将5个深圳营业部的银证通业务整合,成立了深圳营销中心,后在国信证券收购了民安证券的15个营业部之后,拿出了原民安证券福民路营业部让营销中心在此落地。

但千万不要小看这个“虚拟营业

部”的能量。据魏辉介绍,去年高峰时期客户资产曾达到600多亿,客户数目为35万多,而深圳股民总数也不过400万。这意味着每10个深圳股民中就有一个是泰然九路营业部的客户。

6月16号下午3点多,大盘依然在2800点挣扎,记者在营业大厅“叫号机”上取到了开户的第253号,后经证实当天开户数超过100个。如今开户大潮已经过去,在许多营业部为新增开户数每天仅有几户发愁的时候,据了解,这家营业部每天新开户数亦保持在上百户。

我自己有切身感受,我去医院看病,碰到的病友,经常一问就是我们的客户。”魏辉说。

在询问股民的特点和求证有没有敢死队时,魏辉笑言,坊间对此传闻神乎其神,其实营业部里的客户以私人客户为主,连私募、投资公司等类似专门炒股的客户都极少,我们所谓的一拨一拨人在楼道穿梭,据说其中有些是同行扮作客户的“探子”。

至于为什么频频上榜的原因,魏辉说,“最高的时候我们客户资产600亿,任何一只股票都会有客户买,五、六千万的交易量就能上榜,在我们这里百分之零点几都算不上,别人传我们热钱了、敢死队等等,根本没有这么回事。”

900多名客户经理

一位客户经理名下资产最高时达到10个亿,抵得上一个中型营业部,这名客户经理就身在国信泰然九路。

咋听之下,记者以为这位客户经理有什么特殊资源,其实不然。魏辉介绍说,这个客户经理是2003年加入国信的,从1000多元月工资做起,经历了2004年和2005年的大熊市,但一直没有放弃。就像买一只好的股票,长期持有必然得到丰厚回报。魏辉说。

这位客户经理成为了新人的榜样,这也是营销的魅力,客户经理的



本报记者 屈红燕 摄

奔走”。900多名客户经理走出营业部,在深圳的银行、社区几乎每个角落都能看到他们的身影。据国信证券相关负责人介绍,为了防止自家营业部之间互相竞争,国信指定泰然九路营业部为本公司唯一一个负责深圳银行渠道的营业部,虽然其他营业部也有不平之意,但因为泰然九路太优秀了很难超越,权衡之后国信证券还是将这一资源交给了泰然九路营业部。如蜂群般奋战的客户经理成就了国信泰然九路“中国第一大营业部”的地位。

国信的制度让营销成为不懈的追求,即使客户资产达到10个亿的客户经理也不能止步不前。魏辉介绍说,国信的制度是不养懒人,客户经理必须要有新的增量,不能每个月只拿提成。也有人骂我们太狠了,但这样才能逼出客户资产10亿的客户经理,否则等客户资产到了1个亿,每个月那上万块钱的提成,这个人可能就不思进取了,人的潜力很大的。”

国信也给了客户经理相应的地位。这些客户经理都是国信的正式员工,即使在今年4月末出台的《证券公司监督管理条例》明确证券经纪人不必是证券公司正式员工,而双方是委托代理关系后,国信也没有将客户经理从正式员工转为居间人的打算。魏辉指了指自己身上的衬衫说,给客户经理的衬衫和我的一样,一

共五件,皮鞋也是一样的,开门利市也一样,我和一个客户经理除了拿绩效工资的方式不同外,其他东西全部相同。客户经理的地位在国信其实很高的,没有任何心理上的二等公民的感觉。”

给服务注入灵魂

营销一向是国信泰然九路营业部的强项,他们的服务也绝对与众不同。在金润大厦的七楼,有一个50多人组成的24小时Call-center,客户可以随时进行咨询,你会发现这里很多解决实际问题的能力和耐心,因为客户流失要算到他的账上。据记者了解,其他券商都是公司层面才拥有自己的Call-center,Call-center人员并不需要对客户流失负责。魏辉说,这样的制度设置下Call-center人员会格外用心。原来电话中心就是接电话,客户走了,走就走了,跟客服关系不大,造成敷衍客户。”

Call-center人员如果客户不满意流失了,不仅Call-center人员、而且相关的客户经理、投资顾问都会承担责任。最关键责任到人,对客户有人负责了,他就会想客户到底需要什么内容,而我们后台有产品可供选择。”魏辉如是说。

另外一个特殊之处在于,泰然九

路营业部还有一个“超豪华”的投资顾问军团,由20多人组成,全部为硕士以上,一半是投资经验为10年以上,且多为券商资产管理或者研究员出身,他们服务于营业部设计的“金色阳光账户”中的高端客户。

投资顾问的报酬极具市场化特色。据了解,“金色阳光账户”分为金通道、金智慧、金锦囊和金典投资等多个不同层次的产品,客户可以享受不同的服务,其中,金通道客户享受最基础的服务,佣金费率为0.15%,而“金智慧”到“金典投资”享受更高层次的服务,佣金费率为0.15%-0.28%之间,投资顾问的个人绩效也是恰巧体现在0.15%-0.28%的增值服务上。如果客户觉得投资顾问服务不好,随时可以退签“金锦囊”等高端账户返回最基础“金通道”服务,投资顾问将会丧失这一部分收入。

更市场化的是,营业部并不指定投资顾问服务哪个客户,需要客户经理来选择。如果客户经理都觉得某个投资顾问不错,这个投资顾问的客户数就会不断上升,他个人的收入也会很刺激。”魏辉介绍说,投资顾问因此会拿出浑身解数去研究、去服务,去沟通。

正是因为把公司、客户和员工的利益捆绑在一起,调动了员工最大的主动性,服务的主动性才会渗透到每一个参与者的灵魂当中。

市场疲弱 券商基金合作升级

◎本报记者 杨晶

在行情持续走软、市场信心疲弱的背景下,基金与营销能力较强的券商合作,借券商渠道促销基金、存量基金搬家移仓,优质券商在此过程中更为得益。

券商经纪业务的竞争也从经纪人拉揽存量客户的模式,逐渐升级至券商与机构客户“一拍即合”的双赢模式。

同病相怜 抱团取暖

从去年市场调整以来,券商在

经纪人的要求上便逐渐加码,但伴随市场行情的进一步升级,来自拉揽存量客户的收益也在投资者观望的情绪中受到限制。同样被困低迷的还有基金的销售,倚靠银行的渠道,现在不管用什么促销、打折的方式,都很难撬动。”一位基金公司人士说。

今年春节后,基金公司便开始着手寻找新的有力销售渠道,一些具有突出品牌效应、营销力量较强的券商成为基金首选的合作对象。而券商也通过增加机构客户,一定程度上减缓经纪业务收入下滑的速度。

销售额换交易额

据了解,一般情况下,基金公司先主动找上券商,给其优惠的产品手续费率,券商帮基金公司销售产品达到约定标准时,基金公司也将在二级市场进行换手操作,在该券商的交易席位上达到约定比例的交易额。通常基金公司在二级市场上的正常换手给券商带来的交易量,基本能达到约定的比例。基金公司一般不会为达到约定而刻意频繁换手。”一位基金公司人士透露。

伴随行情日趋疲弱,基金公司开始更加重视券商的渠道,采取各种办

法激励券商帮助其推广产品。据一位知情人士透露,基金公司按照合作的承诺,把从银行渠道获得的销售额“打包”给合作的券商,作为激励券商助其代销的一部分。

同时,以“销售额换交易量”的约定比例也悄然有所抬升。市场上1:10、1:12是常见的,现在1:15的水平也逐渐有普及的趋势,甚至还有更高的水平。他认为,在本轮调整行情中,趋势性投资的风格逐渐普及,换手率较以前也自然提高,但困于销售迷局,是否会现出基金公司为达到这样的约定而刻意增加换手频率,这两种情况很难界定。

优质券商更具优势

在这场机构客户的加速流动中,证券行业的集中度也将加剧。据了解,优质大型券商以及在某一区域具备明显的品牌力、营销能力优势的券商,尤其获得这些基金公司的青睐,合作也更加频繁。在市场成交总量仍较低水平时,这些券商人士也愿意与这些基金公司合作。

值得注意的是,在建立这样的合作关系后,券商与基金公司的合作方式也在逐渐酝酿拓宽。某些不具备较强定向理财业务竞争力的券商,也乐意为基金公司的专户理财推荐客户。

新股发行动态				
新股名称	申购时间	申购代码	申购价格(元/股)	发行总量(万股)
升达林业	20080707	002259	--	不超过5500
伊立浦	20080707	002260	--	不超过3000

上交所免除川渝甘陕上市公司年费

◎本报记者 王璐

为配合地震灾区上市公司和会员公司开展灾后重建工作,减轻上市公司负担,进一步为证券公司提供技术支持,上海证券交易所日前研究决定:第一,免收已在上交所上市的四川、重庆、甘肃、陕西三省一市总共71家上市公司2008年度的上市年费,2008年度将在上交所上市的上述三省一市公司的上市初费及上市年费,以及上述地区公司在2008年度发行并上市分离交易可转债的上市费用;第二,免除上交所收取的上述公司董秘等公司高管人员2008年度的培训费;第三,对灾区会员公司实行24小时技术支持和上门服务。

上交所表示,今后将一如既往地持续关注灾后重建工作,进一步加大支持力度,将灾后重建工作落到实处。

深交所免除四川公司上市费

◎本报记者 屈红燕

深交所前前期向四川灾区捐款1000多万元的基础上,为配合地震灾区上市公司开展抗震救灾,支持灾后重建工作,决定免除四川地区公司的上市费。

由于地震灾区上市公司生产经营活动受到不同程度的影响,根据当前抗震救灾工作的新形势,恢复生产和灾后重建成为更加重要的工作,为减轻上市公司支出负担,深交所近日决定免收已在深交所上市的四川地区33家上市公司(其中主板28家,中小板5家)2008年的上市年费,以及2008年将在深交所上市的四川公司的上市初费及上市年费。四川以外受灾严重的上市公司,可向深交所提出申请,经深交所同意后减免2008年度的上市费。深交所还将视地震灾区灾后重建的情况,再考虑以后年度上市费减免问题。

深交所还表示,将根据地震灾区公司实际情况,采取有针对性的措施,促进上市公司规范运作,鼓励做优做强,使其在灾后重建中发挥更大的作用。

兴业银行2个月内出现20笔大宗交易

◎本报记者 许少业

沪市的兴业银行和中煤能源昨天各发生1笔大宗交易。这也是兴业银行2个月内出现的第20笔大宗交易,其中世纪证券深圳福虹路证券营业部成为最大的买家。

信息显示,昨天兴业银行大宗交易成交价为每股24.3元,成交量为25万股,买方仍是世纪证券深圳福虹路证券营业部,卖方也仍为信达证券北京裕民路证券营业部。中煤能源大宗交易成交价为每股15.9元,成交量100万股,买方也是世纪证券深圳福虹路证券营业部,卖方仍为信达证券北京裕民路证券营业部。兴业银行和中煤能源二级市场价格昨天分别收报于24.79元和16.12元。

值得指出的是,世纪证券深圳福虹路证券营业部和信达证券北京裕民路证券营业部为近2个月来大宗交易的“常客”。据统计,兴业银行自5月9日至7月1日共发生20笔大宗交易,其中有19笔是上述两个营业部包办的,总计金额高达7.27亿元,总成交股数为2570万股,成交价格最高为33.68元,最低为23.82元。

此外,深市的神华集团昨天出现3笔大宗交易,涉及金额4573.68万元。

据悉,神华集团3笔大宗交易成交价均为每股6.46元,成交量分别为354万股、232万股和122万股。买方均为第一创业交易单元,卖方均为国泰君安证券重庆中山三路证券营业部。二级市场上神华集团昨天收报7.13元,较大宗交易价格高出10%。

上海证券交易所股价指数									
项目	前收盘	开盘	最高	最低	收盘	较上交易日涨跌	涨跌幅	平均市盈率	换手率
上证180	6,265.44	6,283.48	6,303.41	6,016.71	6,035.94	-229.50	-3.66	18.95	—
上证50	2,175.61	2,181.71	2,186.89	2,075.01	2,081.05	-94.56	-4.34	18.18	—
上证指数	2,736.10	2,743.16	2,753.33	2,644.78	2,651.61	-84.49	-3.08	19.98	—
A股指数	2,869.94	2,877.38	2,888.06	2,773.91	2,781.09	-88.85	-3.09	19.99	—
B股指数	209.37	209.44	210.56	204.97	206.14	-3.23	-1.54	18.16	—
红筹指数	2,277.01	2,285.13	2,295.03	2,189.59	2,200.27	-76.74	-3.37	—	—
新综指	2,323.58	2,329.65	2,338.37	2,245.85	2,251.68	-71.90	-3.09	—	—

上海证券交易所股票成交										
项目	成交股数(股)	成交金额(元)	发行总额(亿股)	上市总市值(亿元)	流通市值(亿元)	上市家数	上涨家数	下跌家数	平盘家数	
上证180	2,136,720,437	26,307,071,917	—	—	—	180	17	158	5	
上证50	1,173,845,403	14,132,734,728	—	—	—	50	2	46	2	
总计	4,069,392,395	43,018,465,250	5,033.42	4,238.41	4,035.02	41,428.76	894	139	710	45
A股	4,046,688,131	42,890,795,681	4,914.13	4,111.62	3,932.83	40,666.42	841	134	665	42
B股	22,704,264	127,669,569	119.29	126.78	702.19	762.34	53	5	45	3

深圳证券交易所股价指数									
项目	前收盘	开盘	最高	最低	收盘	较上交易日涨跌	涨跌幅	平均市盈率	换手率
深证成指	9,370.78	9,307.32	9,439.27	9,062.06	9,096.97	-273.81	-2.92	—	—
综合指数	793.13	794.41	797.57	773.52	776.67	-16.46	-2.07	23.03	—
A股指数	830.20	831.58	834.98	809.51	812.87	-17.33	-2.08	23.52	—
B股指数	475.44	475.06	476.72	467.34	467.88	-7.56	-1.59	12.24	—
深证100指数	3,212.87	3,221.29	3,237.79	3,115.86	3,129.80	-83.07	-2.58	—	—
中小板指数	3,676.12	3,693.51	3,715.66	3,620.36	3,629.76	-46.36	-1.26	—	—
创业板指数	3,392.13	3,398.55	3,413.00	3,298.36	3,315.68	-76.45	-2.25	—	—
深证创新	4,654.86	4,657.03	4,668.85	4,523.47	4,556.51	-98.36	-2.11	—	—

深圳证券交易所股票成交										
项目	成交股数(股)	成交金额(元)	发行总额(亿股)	上市总市值(亿元)	流通市值(亿元)	上市家数	上涨家数	下跌家数	平盘家数	
成份股	445,556,430	5,015,839,081	—	—	—	50	5	41	4	
中小板	296,847,761	4,193,958,302	527.83	1,972.02	7346.20	2678.07	256	69	176	11
总计	2,011,590,055	21,131,712,487	3,247.68	1,904.44	32,866.15	16,550.41	768	153	557	58
A股	1,988,391,473	21,033,438,947	3,098.76	1,669.18	32,131.23	15,824.86	713	145	517	51
B股	23,198,582	98,273,540	148.91	235.25	734.92	725.54	55	8	40	7