

通过实行全方位、综合型的服务实现营销转型

券商转型迫在眉睫 财富管理任重道远

□本报记者 蔡宗琦 实习记者 周景萍



本报记者 车亮 摄

由中国证券报社、中证网主办,腾讯财经联合主办的“首届金牛投资顾问大赛”日前已经落下帷幕。在8月11日于北京举行的“券商财富管理高峰论坛暨首届金牛投顾大赛颁奖典礼”上,多位嘉宾在致辞中表示,财富管理的转型迫在眉睫,证券公司需要通过实行全方位、综合型的服务实现营销转型。

转型迫在眉睫

在本次论坛上,财富管理转型成为来自国泰君安、民生证券及长江证券等多位嘉宾讨论的核心话题。民生证券财富管理部总经理周雅男在梳理行业发展脉络时表示,证券行业发展过程经历了产品、生产、营销等导向支持业务发展的历程,首先,券商最初经历的是产品导向阶段,主要是指建立通道,客户使用通道并为通道付费。在这一阶段,由于证券营业部数量少,行业通过通道制生存并没有问题。随着竞争加剧,证券行业进入生产导向阶段,从2003年、2004年开始,不少券商都希望通过送盒饭等小服务留住客户,但这一方式使用几年后再次过时。行业竞争又进入销售导向阶段,大批券商开始搭建自己的营销队伍,而且营销半径从最初固定在周边不断扩大,甚至出现营销团队,建立移动营销半径,不少先行的券商开始让业务人员在银行驻点,增加固定营销半径。正是在这一发展过程中,券商的销售竞争日益激烈,各大营业部被迫降价促销,导致上一轮激烈的“佣金战”出现。

“中国证券市场发展到现在,总体来讲基本是一种急功近利的发展模式。”长城证券营销总监张志宏认为,证券行业多年来以团队营销渠道建设为主要特征,“呼啸山林”似的营销模式实际上是一种短期行为,背离证券行业最基本属性。

张志宏表示,前20年中国证券市场的经济业务正是靠打“佣金价格战”以及各种各样的产品吸引客户。如果现在证券行业还停留在为客户提供投资咨询服务,即所谓“今天买这只股票,明天卖那只股票”就能达到较高收益的水平,整个行业就会掉入发展的怪圈,依靠传统的佣金促销,开展我们的经纪业务,无疑是饮鸩止渴、难以为继的。我们必须要通过经营财富管理业务,实现营销转型”。

以服务为核心

事实上,券商财富管理转型并非新话题,一直以来行业都在探索转型的成熟路径,但在传统业务下过惯好日子的不少券商难以扭转思路。周雅男表示,行业在以往开展业务和为客户提供服务过程中,常常做出三个假设:一是客户需要服务,二是客户需要券商设计提供的服务,三是客户对券商设定的服务非常满意。“于是券商很欣然地按照这三个假设提供服务,但实际上这三种假设下的服务不一定适合市场需求”。

他认为,通过经营财富管理业务,券商进入市场导向后,重点将不再是券商生产什么产品给客户,而是市场要求券商生产什么产品、提供怎样的服务。进入市场导向后,客户将对券商服务提出要求,这和以往的形势完全不同。

证券行业基本属性不是金融行业,而是服务行业,它要为客户提供增值的、有价值的服务”,张志宏认为,证券经济行业的营销转型,核心问题实际上就是在于券商要给客户提供全方位的综合性服务。券商应通过收益率的提升,体现专业水平,建立券商和客户之间的服务桥梁,为客户提供长期的、量身定做的财富配置。只有把专业体现在客户关系管理上,才能最终实现财富管理的意义。

张志宏表示,证券市场已经发生天翻地覆的变化,券商未来的盈利模式要从单纯的通道性的佣金收入,转向多方位的收费模式,而收费模式未来要体现在券商为客户提供各类产品上,这些产品可能包括前端、后端、终端的服务。券商只有面对这些变化带来的挑战,将转型提升到战略高度,才能真正走过这一过程。

很多一线的营业部老总、同事都感觉,跟客户谈财富管理,客户可能会说,只要你告诉我买哪只股票就行,客户并没有一种全面的财富管理理念”。他表示,要从战略层面认识转型,转型是一个漫长的过程,我把它看成一个化蝶的痛苦过程。我们现在走的路就是台湾证券行业八年前走过的路,这个过程是提升整体证券行业服务水平、服务意识的过程。在这个过程中,客户将逐渐体会并认同我们的财富管理。”

转型任重道远

虽然服务定位思路清晰,但券商们亦承认转型任重道远。周雅男直言“财富管理业务发展将很艰难”。他认为,如果以营销4P理论分析券商财富管理业务,就会发现券商的产品(Product)、价格(Price)、渠道

(Place)、营销(Promotion)在发展中存在的问题。最初券商数量较少,行业控制产品、垄断通道、把持价格,后来进行行业扩张、拓展渠道,并为保证价格的发言权增加营销,却发现很难稳定佣金价格。

投资顾问业务实际上需要的是在一次转型之间,解决产品、渠道和营销三个问题,既要让产品和服务变成客户需求的产品和服务,又需要在渠道上增加营销半径,并且在营销上也作出改变。而以往只要改变其中一项就可能取得领先,这正是投顾业务目前发展面临的问题。”周雅男说。

值得关注的是,不少券商人士表示,参与“金牛投资顾问大赛”有利于推动投顾业务的发展。这次比赛是以证券公司投资顾问团队和参赛网友为主体,网友在投资顾问团队指导下进行比赛,分别通过趋势判断能力、个股精选能力、客户服务能力等五项指标对投资顾问团队进行考核,最大程度还原投资顾问的真实工作场景。通过此次大赛,多家券商投顾团队的品牌知名度和影响力得到极大提升,参与活动的网友对投顾团队均给予了较高评价。投资者对券商投顾业务具有更加全面和深刻的理解,很多投资者通过此次大赛找到适合自己的券商投顾团队并签订服务协议。

五项全能大奖第一名——长城证券杭州营业部快枪手团队

乍暖还寒 2300点天堑应犹在

营业部介绍

长城证券杭州营业部成立于2002年6月,位于杭州市文一西路176号,自有物业总面积5000平方米,营业部服务分标准化服务与个性化服务两种。从近半年的运行结果看,无论是2月还是5月2450点附近的系统性风险,还是3月底在朦胧逆周期性政策推动下的阶段性反弹行情,都有相对提前的判断与传递。

后市观点

从近期盘面表现看,调整较为充分的周期股反弹较快,小金属方面,稀土行业领涨板块,也有现实的背景或是触发因素,其准入条件正式发布,预计两成以上产能被淘汰。受需求不振、去产能化制约的化工行业,也出现短期供求关系平衡短期价格回稳,产能利用率出现向上暂时拐点推动股价持续上行。这两个行业本轮调整最大的关键之一是

去库存,化工等代表的周期性行业股价企稳,最大诱因也是去库存,应该可以视作整个制造业短期产能平衡的关键信号。

同时,盈利预期修正的板块随着中报的陆续释放,业绩压力也开始得到消退。另外,作为大资金进出通道的ETF,近期持续获得净申购,八月首周43只ETF整体获得6.12亿份的净申购,七月最后一周净申购规模更达到14.84亿份;而素有“抢反弹利器”之称的杠杆基金近期场内份额也

骤增,境外机构低位布局QFII近两月净汇入88亿。超跌之后,短期已经具备一定的交易价值。

但是,现在欠缺一个主流的清晰热点,持续碎阳后也需要确认20日均线突破的有效性。因此,如果迟迟没有主流板块形成清晰的盈利效应,我们仅仅把目前行情定义为简单的超跌反弹,前期跌破的2300点则成为市场非常重要的中期压力位,浅尝辄止边打边退或是下一段时期的主旋律。

五项全能大奖第三名——华安证券南京营业部智多鑫财富管理团队

逢低关注业绩持续增长消费类个股

营业部介绍

华安证券有限责任公司前身是安徽省证券公司,截至2012年7月末,公司注册资本为28.21亿元,现有营业部81家。华安证券南京中华路营业部崇尚“让投资更轻松”的服务理念,大力开展投资顾问一对辅导模式,定期的投资报告会帮助客户指明投资方向。

后市观点

盘面:上周五沪指低开后小幅回落整理,电力、化纤、金

改、页岩气概念股走强。经过一定时间的累积上涨后的强势股出现回调,三沙概念、券商、酿酒板块出现走软。

板块分析:电力板块在煤炭成本下降,销售电价实行差别电价后,会导致相关企业盈利预期增加。沉寂多年的电力板块终于在大盘寂静的时刻开始绽放,该板块上涨主要集中在火电类公司。

金改概念股的辉煌有着深刻的改革背景,它正在演绎着中国改革开放的进行曲,因此备受投资者的关注,在寄予深厚的期

望中不断上涨。建议投资者在与之共舞的过程中,要把握概念股的特性,掌握胜利果实。

7月经济数据显示,工业生产数据继续回落,7月工业增加值同比增长9.2%,较6月下滑0.3个百分点,反映去库存化的进程仍在延续;终端需求依旧低迷,7月社会消费品零售总额同比增长13.1%。较6月下滑0.6个百分点。此外,7月固定资产投资同比增长20.4%,与前期基本持平,同样没有出现市场预期中的反弹,因此建议可逢低关注业绩持续增长的消费类

个股。

操作策略:从7月份的经济数据分析,经济走势仍在下跌趋缓的过程中,因此大盘的反转尚需等待。从成交量上分析,没有呈现出资金大幅流入的情况,并且部分题材股出现获利回吐现象。因此建议保持半仓波段操作的思维,控制总体仓位,设定好止盈、止损点以应对市场变化。

关注:金融改革受益股;大消费中医疗器械、医药、食品、农林种子、旅游等板块;部分稀缺的自然资源股。

五项全能大奖第四名——浙商证券永康九铃东路证券营业部“股色股香”投顾团队

市场已经进入熊市末端

营业部介绍

“股色股香”投顾团队由浙商证券永康九铃东路证券营业部的三位成员构成。团队一直以来秉承“儒性做人、狼性做事”为核心的浙商证券新型企业文化,在投资分析和实践中,

始终坚持价值投资与趋势投资相结合,兼顾估值安全边际和公司成长性的理念。

后市观点

自从刘易斯拐点出现以来,我们国家城市化进程过半,并进入后工业时代,很多

传统产业产能严重过剩,经济转型迫在眉睫。根据日本和台湾地区的经验来看,经济转型期指数表现相对平淡,个股选择是超额收益主要来源。根据国际市场统计,经济转型期,各国绝大多数传统周期性行业都大幅跑输指数,而转型受益行业的个股占比则持续提升,并成为大牛股的主要发源地。

从市场运行周期判断,市场已经进入了熊市的末端。在市场底部区域,着眼于长远,选择符合国家的产业政策、行业集中较低、成长潜力巨大的个股才是上策。

最佳客户收益奖第一名——国信证券江苏南通营业部江海之滨投顾团队

10月后对市场整体需持谨慎态度

营业部介绍

国信证券南通营业部坐落在有“江海之滨”之称的江苏省南通市。财富中心积极推行“金色阳光”服务体制,在其自身不俗专业能力的支撑下,同时背靠国信经济研究所的强大投研后盾,为客户提供高质量的投资咨询研究服务。目前,财富中心已经形成以金色阳光服务团队为主导,投资研究团队为支撑的崭新格局。

后市观点

A股市场从5月份开始出现连续三个月的下跌,很多个股

的跌幅都达到甚至超过40%,给股民造成很大的困扰。究其原因,一是由于欧洲债务危机导致外需不振及国内经济下行,二季度很多上市公司业绩下滑比较严重,使得股票的估值中枢也出现下滑;二是欧洲债务危机后,美元走强,加上中国经济下滑,很多资金出现外流。国家外汇管理局7月31日公布的数据显示,2012年第二季度,我国资本和金融项目逆差达714亿美元。资金外流导致国内资产价格下降,同时美元资产价格上涨。

然而,股指从7月31日开始在2100点出现反弹,其原因有

两点:首先,股指在连续下跌后,本身就存在超跌反弹需要;其次,从证监会近期IPO发行减速,央行表态已有政策储备,随时准备微调适调,可以看出管理层对于维持股市稳定、健康发展决心。

本轮反弹从时间上看,有望延续到10月前后。大盘在2300点附近可能会有强阻力,到时会出现震荡整理走势。

10月份以后,我们对市场持相对谨慎态度,原因有两点:

首先,发达国家未来的政策预期紧缩,美国从明年开始实行削减赤字计划。欧洲方面,为解决债务危机,各国也会实行削

减政府开支计划,日本近日也通过增加消费税计划等等;其次,随着页岩气的大量开发,美国的原油依存度大幅降低,美国的战略也将从石油美元转向粮食美元,再加上近期极端天气频发,粮食减产,使得全球粮食价格暴涨。中国从三季度末开始可能会面临食品、猪肉价格的上涨压力,到时通胀可能重新抬头。这两大因素将制约未来股市的行情。

综上,我们看好10月份以前的超跌反弹及救市行情,重点关注农业、资源、有色以及有估值优势的金融板块等。而10月以后对市场整体需持谨慎态度。

最佳客户指导奖一等奖——长江证券荆州江津西路营业部投顾团队

下半年仍以结构性行情为主

营业部介绍

长江证券股份有限公司荆州市江津西路营业部成立于1994年1月,坐落在千年文明古城荆州市。

荆州市江津西路营业部目前共有6名成员,其中资深投资顾问1名,投资顾问5名。团队采用业务专员制度,每个人负责从不同的市场角度来研究市场,对股指期货、融资融券、事件驱

动等方面进行非常深入的研究,并通过团队研讨,形成操作计划,从而达到帮客户规避市场风险、把握市场机会的目的。

后市观点

对于市场后期走势,短期来看,沪指2100点获得暂时支撑,但其反弹的有效性有待观察,

宏观经济能否企稳是最大的风险点。经过上半年经济增速的下滑和企稳预期落空,投资者对于月度指标改善还持一定怀疑态度,再加上中报业绩风险仍在释放,市场情绪谨慎偏淡。虽然管理层频繁出台相关利好政策,但是这些政策的做多效应还不够,资金进场不坚决,股指期货市场空头减仓明显但是多头依然显得犹豫。

短期来看,随着经济数据的好转,CPI降至18月以来新低,

对政策利好的期待,可以适当参

与目前的技术性反弹,但投资者对反弹力度需保持谨慎态度,趋势反转信号仍不明朗。中期来看,经历长期下跌后,股票投资价值逐步凸显,虽然对经济依然担忧,但是如果政策利好积累到一定程度,一波中级反弹完全可期。如遇市场再次大跌,可注意把握随后的机会。总体上,建议主要以成长股配置为主,兼顾超跌周期股,下半年仍以结构性行情为主。

首届金牛投顾赛获奖名单

本次大赛分为三类奖项:券商类、营业部投顾团队类、网友类,具体名单如下(仅部分排名)。

获奖券商名单

金牛投顾大赛优胜券商(排名不分先后)

国泰君安证券

长城证券

银河证券

华安证券

西南证券

金牛投顾大赛优秀组织奖(排名不分先后)

国信证券

广发证券

获奖投顾团队名单

五项全能奖(综合大奖)

名次 团队名称 所属营业部 所属券商

1 财富长城-杭州营业部 快枪手队 长城证券

2 海口滨海大道 银河证券-海口滨海大道 银河证券

3 智多鑫财富管理 华安证券-南京营业部 华安证券

最佳投资组合奖

排名 团队名称 所属营业部 所属券商 投资组合收益率

1 财富长城-杭州营业部 快枪手队 长城证券 49.47%

2 股色股香 浙商证券-永康九铃东路 42.18%

3 财富民生 民生证券-南京阳江景南 25.84%

最佳趋势判断奖

排名 团队名称 所属营业部 所属券商 大盘趋势判断收益率

1 海口滨海大道 银河证券-海口滨海大道 40.81%

2 台州邮电路营业部 银河证券-台州邮电路 10.76%

3 士心投顾团队 华龙证券-温州营业部 9.06%

最佳客户收益奖

排名 团队名称 所属营业部 所属券商