

為了培育更多優秀的期貨業務員，公會特別邀請國內多家期貨證券公司的業務高階主管，舉辦一次座談會：給期貨界新兵或老將級的業務員一些中肯而實用的建議。

◆撰文：陳俐齡 攝影：王俊雄

高階業務主管座談會

五位高階主管 給業務員的一番建議

近年來，隨著期貨市場的蓬勃，國內對專業人才的需求大幅增加，包括證券業、期貨業、甚至期貨交易所，都急需大量期貨人才投入。其中，掌握商家命脈，站在最前線的

期貨業務員，更是國內各大業者積極招兵買馬的對象。

這次公會舉辦的座談會，五位主管包括瑞富羅盛豐期貨業務副總李志華、復華期貨業務



◆期貨公會總幹事謝夢龍邀請五位高階業務主管，共同談論如何成為一個成功的業務員。

Special Report



◆大華期貨經紀部專業協理吳政哲強調，從事期貨業務一定要具備積極的態度。

副總方世聖、群益期貨業務副總蔡鎮村、大華期貨經紀部專業協理吳政哲、以及寶來證券業務部協理邱國洋等，將他們從事期貨業務工作十多年來的寶貴經驗、智慧與建言，誠摯與所有期貨業務人員分享，共同打造海闊天空的未來！

瞭解自己、學會認錯

在訊息萬變、商品種類繁多的期貨界，什麼樣的人，最適合擔任這一行業的業務員？瑞富羅盛豐期貨業務副總李志華首先表示，期貨業務人員的第一步就是要瞭解自己，適不適合從事期貨業務員工作。因為面對每天行情上下波動、客戶投資折損，身為業務員必須具備良好的抗壓性，才能從容以對，倘若對工作無高度熱忱、喜好之心，很容易遇到挫折就失去鬥志，萌生退堂之意。而復華期貨業務副總方世聖也有感而發地說，能夠抗壓、懂得舒緩壓力，正是期貨業務員能否成功站穩利基的第一步。方世聖回憶：「我印象最深刻的就是從前看過一位業務新進人員，難得拿到1800萬的大單，可是卻碰上股市從一萬兩千點開始往下掉，結果這位業務員一路硬ㄠ到底，只做了

80口就說拜拜了！」

群益期貨業務副總蔡鎮村則是強調，勇於認錯的重要。蔡鎮村表示，即使是期貨專家也會有對行情判斷錯誤的時候，更何況是一位初生之犢的期貨業務員，一旦為客戶提供的行情分析有所錯誤，一定要勇於向客戶認錯！

「不能錯了之後不敢承認，明明行情已經由空轉多，卻持續堅持做空，結果只會造成不可挽回的大錯！」蔡鎮村說，認錯是很重要的態度，尤其當客戶的分析是對的時後，業務員更要虛心向客戶學習，這樣才能建立良好的溝通管道，進一步取得客戶的信任！

態度積極、當個人事業來經營

積極的態度，則是大華期貨經紀部專業協



◆業務員一定要具備專業的知識，才能精確掌握行情的高低。



◆瑞富羅盛豐期貨業務副總李志華表示，要當一個期貨業務員之前，應先評估自己的個性是否合適。

理吳政哲強調的要素。吳政哲說，業務員能否從激烈的同業競爭中脫穎而出，取決於是否具備積極的態度。「因為你永遠不會知道，什麼時候會遇上大客戶，一位敬業的業務員一定隨時保持積極的態度應對每一位客戶，要有見縫插針的精神。」

而究竟什麼是積極的態度呢？方世聖舉自己為例。「常有業務員問我，為何我能夠每月做到幾千口的業務量，我回答對方說，當我眼睛張開就是上班，眼睛閉上才算下班，因為當客戶一早七、八點便來電時，你能跟他說我現在還沒上班，然後不理他嗎？這是不可能的事，隨時抱著服務的精神，就是積極的態度，不去計較太多，才有機會成功！」

對此，寶來證券業務部協理邱國洋有感而發地說，他所認識的每一位Top Sales，都具備一項共同特質，那就是把服務客戶當作事業來經營，積極創造穩定的客源，掌握穩定的客戶回流率。「我常跟新進業務人員舉例，從事保險、房地產、汽車銷售的業務人員都面對一個共同問題，那就是客戶回流率低，再上門交易的時間長，而證券、期貨業務員的最大優勢在於只要客源存在，客戶資金操作順利，每天

都會有回流率，每天都能創造業績！」

不過，從負面角度來看，有些業務員反而因為這樣的優勢養成惰性，不積極開發新客戶，直到手上舊有客戶因業務員專業不足、投資操作失利、同業競爭而流失後，才恍然覺悟，卻為時已晚，一下子從Top Sales變成業務菜鳥，無法重新再來過，成為期貨業務員不斷惡性循環的共通問題！

對此，吳政哲建議，「當業務人員感到茫然時，協助他們打破現狀，重新回到原點，回想當初進入這個行業的初衷，找回工作的熱忱和喜好，也許便可讓業務人員重新來過！」

建立專業形象 認清自身角色

除了態度積極、工作熱忱、具備抗壓性外，李志華還特別強調，專業的重要性。

「過去常發現有些同仁在跟客戶談行情波動時，一些客戶對業務員的信任明顯不足，常常業務員看多，客戶卻看空，兩人僵持不下；前提是，業務員提供給客戶的買賣依據是什麼？有沒有一套自己的分析工具？有沒有透過理性溝通讓客戶知道為什麼會做這樣的建議？」面對這些疑問，李志華強調，只有透過



◆復華期貨業務副總方世聖認為，隨時抱著服務的精神，積極的態度，不計較太多，才有機會成功！

Special Report

溝通，才能建立雙方互信基礎。如此一來，不論結果是輸是贏，互動會慢慢趨向理性，客戶對業務員的信任度才會提高。如此，不論是對業務員的業績或客源的累積，都能產生正面助益。一位優秀的業務員必須要提供客戶專業的知識，如各類期貨商品的買賣規則、市場運作情形、摩根結算價拉高會產生什麼狀況等；而非代客殺進殺出，每天隨著盤勢的波動，心情上下起伏。

李志華提醒營業員，一定要認清自己的定位，因為，當業務員也是操盤手時，內心會產生很大的矛盾跟衝突；「有些業務員會在業績不好時，想為客戶多下幾口單來衝刺業績，然而這時最容易失去判斷依據，如果此時客戶全聽業務員的建議，一旦錯估形勢而遭受損失，結局就是客戶全部跑光，一個不剩！」

方世聖接著說，「有些業務員喜歡自己下單、催單、看行情，或是私底下代客操盤，以為自己很厲害。然而，就我的觀察，只要是屬於這類型的業務員，通常很快就說拜拜，下場都是賠得很慘！」唯有認清自己的角色，不斷提昇專業素養，才能免於茫然、徬徨、及黯然退場。

建構人際關係 學習贏家做法

由於台灣是先有地下期貨才設立合法期貨，過去長期以來民眾對地下期貨的負面印象，至今仍無法完全導正過來，加上選擇權又成了不良示範，讓第一線的業務員在拓展客源上，相當吃力。

蔡鎮村強調，人際關係是業務員最重要的資產，如果人際關係不理想，其他都不用談，從對客戶的噓寒問暖到主動提供資訊給客戶，



◆一個專業的期貨業務員，必須掌握各種資訊管道。

一步一步從點、線、面連結建立起人際網絡。「現在的網路資訊很發達，不論是國內外的期貨分析資料，都可以在網路上取得，雖然業務員本身不見得有分析能力，但把資訊蒐集提供給客戶，就能建立良好的互動關係。」

此外，聰明的業務員懂得學習贏家的做法。蔡鎮村表示，期貨操作也跟行銷管理一樣，有所謂的二八理論，只有少數百分之二十的人賺錢，其他百分之八十都是賠錢。「把輸家當借鏡，向贏家學習，跟著市場贏家的腳步走，借用專家的經驗，來強化自己的專業，借力使力，能達到事半功倍的效果！」

低價手續費時代來臨！

當市場競爭逐漸白熱化，同業紛紛調降手續費，形成削價流血割喉的激烈戰況，手續費邁向微利化的趨勢，便成了業務員心中難以承受的痛。

台北市期貨商業同業公會總幹事謝夢龍表

示，同業競爭加上網路下單，促使低價手續費時代來臨，這是無法抗衡的趨勢，絕非單靠一家公司或是公會的力量便能挽狂瀾。因此業務員一定要改變觀念，順勢而行，並強化個人專業能力，才能提高個人附加價值，突顯個人特色。

然而，手續費持續下降，對業務員來說，真的百害而無利嗎？蔡鎮村以中信期貨選擇權業務成長八倍為例，雖然手續費收入降低，但因整體業務量增長，使得每位業務員的收入依然維持過去的高峰，沒有萎縮。

邱國洋認為，表面上看起來手續費下降造成業務員的權益受損，然而事實卻是整個期貨市場快速成長的交易量因超過手續費價格下降、同業競爭的幅度，而讓業務員擁有比過去更多的客源。從這幾個角度來看，只要抱著正面積極的態度，從事業務工作絕對可以享受工作上的成就感！

生涯規劃多元、收入多元

除了經紀業務、顧問事業外，國內又將推出經理人事業，此一趨勢，對業務員來說，又



◆群益期貨業務副總蔡鎮村說，即使是期貨專家，也會有對行情判斷錯誤的時候，因此業務員誤判形勢，要勇於認錯。

帶來哪些改變、影響？謝夢龍表示，未來顧問事業跟經理人事業成立後，將使得原本隱藏在經紀業務部底下的顧問、經理人業務，浮上檯面化，朝向透明化、好管理。方世聖認為，顧問事業、經理人事業的成立，可說是減輕營業員的負擔。「過去營業員一個人要同時扮演經紀、顧問、經理人三種角色，將來便可專心扮演專業經紀業務角色，由顧問事業部負責行情的研究、分析，而倘若有客戶需要代客操作，則交由經理人事業去執行，形成團隊作戰。」

而蔡鎮村則補充說明，經理人事業的開放，除了可將過去業務員私下代客操作的行徑

化暗為明外，更可透過電腦投資設定的完全機制化，取代執行力不彰的人為思考操作，以百分之百的執行力為客戶創造最大獲利，嚴守最低損失。

而儘管純經紀業務已趨向微利時代，但在座的每位來賓皆



◆整個座談會在專業卻不失幽默的氣氛中，圓滿結束。

Special Report

強調，對業務員來說，往後的收入將不僅是來自經紀業務，還包括將個人人際關係、客戶轉介到顧問事業、經理人事業所帶來的利潤分享。同時將來業務員亦可隨著自己的興趣、專長及人生規劃，選擇成為專業的經紀人、顧問或是經理人！

積極學習，創造機會與價值

人人都想成功，每一位業務員不論處於何時，心中永遠有個「數字」待自己去達成，一心一意攀上事業的聖母峰。然而什麼是成功的秘訣？有沒有更好、更快、更有效率的方式，能幫助自己早日脫穎而出、站上峰頂？「終身學習，學習不一定會成功，可是不學鐵定不會成功，此外，跟錯老闆也沒有成功的機會。」蔡鎮村強調，不斷地學習是成功的不二法門，尤其對新商品的推出更要主動積極去瞭解；「什麼叫ETF？它的發行條件是什麼？進入證交所的網站去瞭解，學習不需要花大錢，每天花一點時間即可，重要的是學習的成效！」

而快速學習的訣竅在於順著前人走過的正確道路而行，借力使力，凡事不一定都要自己去創造，「否則等到你練就一身武藝後，人也

老了，客戶也老了，老了膽子小，不敢下單了！」蔡鎮村語帶玩笑地說。

至於，對想轉型主管之路的後生晚輩，大老們的建議又是如何？方世聖認為，除了跟對老闆外，忠誠度很重要，同時凡事不能計較太多；然而歸根究底，業務主管的天職就是掌握業務，為公司創造最大利潤；「一個人要能不斷創造自己的被利用價值，當你能夠掌握業績，就有機會晉升成為主管！」

邁向無限寬廣的未來

由於國內期貨的交易比例目前只有證券期貨交易的十分之一，因此市場還有廣大的成長空間。「以韓國期貨市場一天交易量是台灣百倍，但韓國人口只有台灣兩倍為例，顯示國內期貨市場還有很大的成長空間！」蔡鎮村看好國內期貨市場未來的成長潛力。同時根據國外金融市場的統計，不管一個市場的期貨交易量有多大，百分之五十還是靠人力來完成交易。李志華說，「從這角度來看，期貨從業人員應該要肯定自己的價值。」

邱國洋也鼓勵所有新進業務人員，不管是證券或是期貨業務員，工作久了都容易產生惰性，因為手中已有既定客源，比較不會努力積極開發新客戶；因此，只要多努力一點，新進人員便能夠比前輩更有機會開創一番輝煌事業，尤其面對不斷成長的期貨市場，只要肯努力、用心，跟著前人正確的方法持之以恆地去做，未來的路無限寬廣！

最後，與會的來賓們以「勞會累，閒更苦」、「積極認識，謹慎行事」箴言，與全體期貨業務人員共勉，一同打造明日期貨界光明前景！



◆寶來證券業務部協理邱國洋表示，他所認識的每一位Top Sales，都具備一項共同特質，那就是把服務客戶當作事業來經營。