

## 復華期貨營業員簡素儀

# 一路走來，就是「誠懇」

◆撰文：林蔚文 ◆攝影：林志騏

「我業務銷售其實沒有什麼秘訣，就是誠懇及熱誠的對待客戶！」，復華期貨業務副理簡素儀帶著淡淡的笑答說。天秤座的她，也許因為個性要求公平合理，因此，對客戶也是誠實以對，在顧客開戶及從事交易的同時，一定告知客戶會發生那些最壞的狀況，雖然會因此失去一些客戶，但是簡素儀認為，「這是專業期貨人所需具備的職業道德！」

### 誠懇的經營之道

因為在大四的輔系選修課程中，選修了一堂「新金融商品課程」，簡素儀認識了期貨，進而引發對期貨莫大的興趣及憧憬。因此，在畢業後便毫不猶豫的選擇進入嚮往已久的期貨業界，至今一待就十個年頭。

一再強調「誠懇」的簡素儀認為，一個優秀的期貨業務員，除了具備期貨專業知識外，最重要的就是具備誠懇的態度。投資人從事期貨風險很大，一個錯誤投資，投資人付出巨大的資金，可能致使投資人再也不會回到期貨市場，所以，業務員必須誠實負責告知客戶風險的存在。

簡素儀這種正直誠實的態度，雖然贏得客戶的信賴與好感，但有時卻讓客戶對她產生誤解。一次，有一個已在交易市場處於虧損狀況

的客戶，為了填補虧損空洞，想要標一個活會下來，將資金加碼投入期貨市場。但是，簡素儀卻不贊同客戶的做法，並告訴客戶「還沒進場就賠四成，」這種以借貸進入期貨交易的方式，不太可行。他告知客戶，以借貸的方式來從事期貨投資，無法接受期貨虧損的風險，剛開始這位客戶十分不諒解簡素儀的「唱衰」及



◆簡素儀清麗的外表下，兼具的是「誠懇」的態度。

## Special Report



關於>>>  
**簡素儀**

星座：天秤座

最喜歡電影：「阿甘正傳」

喜歡這部電影的原因：證明人只要有心，都有無窮的潛力，可以成功

人生的座右銘：「要有好勝心，成敗要以平常心來看待，這次不成功一定是自己準備不充足。」

最明顯的人格特質：擅於人溝通，凡事要求公平合理

阻止。但是，之後這位客戶在其他投資發生虧損時，有幸於簡素儀當初的阻止，才有足夠的資金調度，所以反過來感謝她。

### 面對網路競爭有一套

由於過去地下期貨帶給民眾的負面印象，早年的期貨從業人員，常常遭到客戶對期貨的誤解及排斥，此外，那個時代的業務員只要具備接單、提供客戶市場訊息及資金平損的規劃工作，都可以勝任。但是，如今網路下單、多元產品的競爭、客戶的精算等因素促使手續費的競爭，讓很多業務人員面臨衝擊。網路下單的興起，使得客戶不一定得面對營業員這個窗口，網路，成為營業員最大的敵手。加上現在客戶的自主性強，對業務員要求更高，「業務員可以提供什麼，可以帶給我什麼樣附加價值，」成為現在客戶最大的訴求，簡素儀表示，面對種種困境，她只能時常檢視自己的專業態度，加上運用面對面才可以感受到的誠懇態度，來應付這種困境。她說，「網路無法給予顧客熱誠及個人化的理財規劃服務，」一個全方位理財規劃人員的競爭狀況就是全面的了解客戶及市場。

由於簡素儀的服務態度，贏得客戶的信賴，也替她帶來更多客戶，在簡素儀的新客戶

裡，有絕大部分都是固定客戶介紹而來，她認為，這些衍生出來的客戶群是最扎實的，因為它代表自己的服務優良。她一直都相信，服務好舊有的

客戶就是為自己培養出更多潛在客戶的最佳途徑。

所謂「好的服務」，指的是哪些層面呢？在對客戶銷售期貨業務的過程中，簡素儀表示她一向只站在輔助及建議的角色，為客戶介紹整個市場的特性，及風險控制管理的觀念，避免主導性的意見參與，否則必須付擔意見之後成敗的責任。客戶各人財務狀況，她也一定做全盤了解：了解客戶對資金運用程度、個人承受風險能力、降低客戶陣亡率、提高他的獲利比、穩定收益，種種服務下培養與客戶的長久關係，成為簡素儀業務目標管理最大的特色。

### 有興趣就有動力

踏進期貨界十年，簡素儀對期貨業仍然保持著當初的熱情與衝勁，她認為期貨業務員的發揮空間很大，但也由於必須經常處於挑戰與冒險的交易戰場上，壓力相當的大。但是，只要有興趣，就有原動力，無論環境如何變遷，簡素儀時時警惕自己要建立自己的特色，才不至於被取代。期許自己成為一個高度專業期貨人的簡素儀，希望能夠替每一個客戶賺取穩定的投貨報酬。面對這個金融百貨時代的大洪流，簡素儀相信自己能勝任各項挑戰，因為「成功是留給做好準備的人」！