

元富期貨營業部副理吳小瑩

熱情開朗的從業態度

◆撰文：劉麗惠 ◆攝影：李健豐

短髮俐落是元富期貨吳小瑩給人的第一印象。然而，除了短髮之外，讓人感受最深刻的是她霹靂啪啦的談話方式。一跟她談話，她那清晰且熱情的話語，頓時讓人感受到一股生氣盎然的活躍感。進入期貨至今已經10個年頭，從對期貨完全不懂，轉而進入美盤交易的魔鬼訓練。之後，愛上接單的她，正式成為一個期貨業務員，「如果可以重新選擇，我還是會進入期貨界」吳小瑩以堅定的語氣說。

迅速、確實的服務品質

在金融業界當業務員，挫折往往有如過江



◆個性活潑的吳小瑩，對自己最大的要求就是提高服務品質。

魚鯽般湧來。尤其身處期貨界，挫折湧來的感受更是強烈、直接又快速，面對這麼龐大的壓力，吳小瑩以理所當然的態度說，「我相信每個危機都是轉機，遭遇的危機越多，成長的速度就越快」。面對客戶，吳小瑩除了認真、負責之外，最重要的是他永遠以充滿熱情的心面對客戶，因此，客戶總可以在第一時間直接感受到她的誠懇。

吳小瑩話語漫妙的說，即使只有一、兩口的客戶，她也會把它當成大戶一樣來服務，一視同仁的對待。然而，這種不大、小眼的態度，有時會得到令人意想不到的收穫。她回憶幾年前：「曾經有一位客戶前來詢問期貨，那

個人看起來不怎麼樣，一點也不像會下大單的人，但是，我仍然抱著一貫的熱情，花了將近四個小時，為他仔細解釋什麼是期貨。」後來，吳小瑩發現這名客戶是證券業的忠實戶，現在也成了她的最大戶。

在執業的過程中，客戶來來去去很正常，吳小瑩難免也會流失一些客戶，但是她並不因此感到沮喪，「客

Special Report



關於>>
吳小瑩

星座：雙子座

最喜歡的一本書：《千江有水千江月》

喜歡此書的原因：這本長篇愛情小說有豐富的古詩，且文學造詣相當高，最主要是用來減壓。

人生的座右銘：「危機即為轉機」

最明顯的人格特質：愛說話，停不下來。

要被諸如，客戶之留倉倉位、保證金管理、order單的準備等雜事干擾，「保持盤中下單順暢，才能維持最好的服務品質。」吳小瑩以堅持個人服務品質的口吻說。

時間與體力的賽跑

戶現在不跟你下單，並不表示以後不會再來下單，所以，不要停止與流失客戶聯絡，」吳小瑩說，客戶不繼續下單的原因很多，無論如何，都要維持一定程度的聯繫，往後，如果他還要進入這個市場，第一個想到的一定是最常跟他聯繫的營業員。

競爭激烈的市場

踏入期貨界這麼多年，遭遇過的市場狀況及挑戰很多，而最令吳小瑩感到困擾的是近年來市場嚴重的削價競爭，她表示，「雖然覺得不合理，但是為了生存，還是不得不委屈自己符合市場趨勢」並且也不諱言地說，在削價競爭下，客戶以為得到利益，但是，他們可能永遠也不知道，真正的損失還是會回流到客戶身上。因為，營業員為了生存，接單量變的很大，整體接單品質就會下降，最後，連最好的業務員都無法維持接單品質，整個市場造成很嚴重的惡性循環。

面對現今這種接單量要擴大，才能維持生存的環境，吳小瑩有她自己一套應付模式，除了不斷提升自己的專業、吸收市場資訊的速度走在客戶前面、加深自己的敏銳度之外，最重要的是更精準的掌握時間。現在，吳小瑩一定在盤前就把所有工作處理完畢，維持開盤時不

擔任期貨營業員，時間的調配需要非常精準。除了國內期貨商品，如果有接國外盤商品的營業員，所花費的時間，更不是一般上班族可以比擬的。更何況，身為職業婦女的吳小瑩，在工作之餘，還要帶小孩上課、做家事、陪小孩做功課，「一天24小時，真的是不夠用，我的時間真是少的可憐。」吳小瑩語帶無奈的說。

雖然已是兩個小孩的母親，只要客戶留有倉位在，吳小瑩幾乎不請假，她語氣認真的說：「我不是鼓勵營業員不要休息，只是，客戶只要一、兩次找不到營業員，自然而然會失去對你的依賴感。」

面對不夠用的時間，吳小瑩調配出一套分段分批管理的方式，頭腦清晰的她，把家庭與工作所用到的時間，分的很清楚。目前，即時時間還是不夠，但是這樣的分配方式，勉強還是應付得過來，即使生活是一場時間與體力的賽跑，但是看起來依舊精神奕奕的吳小瑩，一點也沒有顯出疲憊的樣子。

雖然十年的經驗不算短，但是能在期貨市場一直保持良好狀態的人不多。吳小瑩希望自己可以一直堅持下去，她除了繼續努力尋找客戶、克服困難，還要向業界許多成功的前輩學習與模仿。

