



5月新星專訪—台東分行 賴怡君

為什麼其他人一直向我推銷？而...



聆聽怡君分享轉任理專來龍去脈後，我心理暗自慶幸地發現類似理由，緣自怡君富有同理心的特質～當分行同仁退休後，服務工作無人接手，而她剛好達到所需證照標準，便毅然決然在半年後勇敢轉任。原本一直婉拒受訪的怡君，也禁不起筆者再三邀約。當我訴諸人不親土親的感情牌，攀親帶故地請她台東人一定要支持同為南部人的屏東鄉親，終於，她願意接受了訪問。

怡君的同理心也為她開啟一段特別的緣分。有一次，她曾經因為送禮和客戶僅有一面之緣。有一天，對方來電請求幫忙，想完成太太最後的心願，但人身在殯儀館走不開，怡君二話不說就答應，並體貼考量到當時接近中午，順手帶份餐點前往。等事情圓滿後，怡君持續協助後續繼

承相關事宜。約莫一兩個月後，該客戶問她：「為什麼其他的人一直向我推銷，而你一直在做服務？」後來，他成為重要的理財客戶，也讓怡君重新認識理專這個職業的價值。

怡君分享業績達標方法。首先掌握團隊引介，IPO時由經襄理帶領下全員動起來，企個金AO、前後櫃台每位同仁齊心，營造出的熱情氛圍，讓客戶也能感受得到，進而願意敞開心胸、吸收新知。受限地緣因素，雖然沒有耀眼大單，仰賴同仁幫忙，積少成多，一點一滴朝目標邁進。

另外一個重點在於檢視既有客戶的理財狀況。許多曾經買過投資型保單的客戶，怡君聯繫時發現，他們往往因為感覺到關心而不排斥接觸。進一步透過KYC，了解其當時規劃保單的原因：如果是重視投資，則聚焦在討論績效；若是重視保障，則協助檢視保障效果。這樣一步一腳印認真call客，真心關懷服務模式，讓她去年順利產出多張手收較高的保單。

這兩年多來，客戶感受到怡君真誠且用心的服務，開始主動介紹親友給她。雖然件數不多，對於從來沒有業務經驗的她卻深具鼓勵效果，宛如東海岸蔚藍太平洋的海風，拂去心中擔心焦慮，重燃繼續努力的信心。

理專年資 2.26年，
113年 月均手收 891,273 元

6月新星專訪—北港分行-劉承禹

給自己一次機會努力看看



聽過承禹分享的理專同仁表示，對於其沈靜、認真、服務到位的形象非常深刻，半開玩笑地表示屬於“惦惦吃三碗公”的類型。詢問承禹轉任理專原因？從真實原因到官方說法，承禹的回應非常幽默有趣，讓人感受其真誠、與人為善的一面。

承禹表示業績能夠達標，最重要因素為「團隊合作」，不僅企個金同仁盡力配合、主管幫忙帶領開發客戶，再加上櫃台同仁認真引介。一方面經理及襄理對於訂定激勵分行同仁的目標下功夫，另一方面承禹主動協助AO尋找目標顧客、準備範例資料降低櫃台引介時的門檻，讓同仁更勇於嘗試開口，面對各自業績要求時，真正發揮“同舟共濟”的革命情感，愉快合作地達成分行共同目標。

承禹服務曾在投資型保單受過傷的老闆娘，不願意再做任何理財商品。經KYC後發現對方對於投資有興趣，投其所好積極拜訪分享市場展望。初期請老闆娘小額分批布局，讓對方接受承禹並非為了業績迫切行銷的做法，逐漸培養出雙方默契信任。2022年介紹配置台塑海外債，年期不長、交易量低且較少人推薦，承禹分享該債券評等雖僅BBB級，相對來說殖利率高，且2025年就會到期，國人熟悉該企業較具信心，不會擔心其違約，讓老闆娘從抗拒到認同承禹的專業，再度接受理財服務。至於保單，反而是老闆娘主動詢問，拿著保險從業人員的建議書請承禹幫忙，因為知己知彼，篩選出條件更適合的保單，也順利成交接近百萬手收。

詢問承禹關於心態轉換及如何面對壓力？經過這幾年的洗禮，他從容地分享：「對每一位遇到的顧客都保持禮貌並耐心服務，即使沒有成交，但常常被說服務很好，也算有點成就感。」「珍惜每一次的行銷機會，通常當下講完顧客不見得會直接成交，但後續繼續電話追蹤，就算這次不做商品，也算多認識一位顧客，未來保持聯絡還是有機會成交。」正向思考是身為業務最好的自我激勵，與大家共勉。

理專年資 2.44 年，
113年 月均手收 942,536 元



5月全員啟動專訪—埔心分行



小 檔 案

經 理	張豐富	理財襄理	沈龍英
理專團隊	李曉丹、蘇怡君 譚永源、宋雯萱	理助專員	沈蕊寧

年度	2024	2023	2022
手收	4,500萬	2,229萬	1,546萬



齊心協力豐富純樸小鎮



早上9點不到，分行門口已經人潮聚集，隔街市場攤販推著小車經過，草仔粿和剛蒸熟的糯米香氣撲鼻而來。銀行大門一開，人流像潮水湧入。這裡是埔心分行，傳統的客家小鎮，分行在這扮演的角色不只是銀行，更是鄰里感情的連結點。兩年多來，分行手收業績從1,546萬元提升至4,500萬元，沒有超級大單，成長背後不是奇蹟，而是用心經營及全員投入的結果。

「全員行銷」在埔心分行不只是口號，而是一種行動文化。每個部門在襄理們的領隊下，AO、櫃檯人員、理財團隊形成一種資訊流動的網絡。經理帶領的分行文化，核心就是「團隊合作」。不僅關心業務發展，更重視人與人之間的配合與信任。在張經理堅持下，企個金AO拜訪客戶時，一定搭配理專陪同，讓理專認識企業主，真正成為一

條龍金融服務。出發前充分準備基本資料，由FA說明客戶過去購買理財商品的狀況、經管AO分享目前公司資金水位，透過留存銀行的財產歸戶資訊，預先概算出客戶百年後面對傳承時的稅務風險。

大企AO筱君表示：「我們的KYC很徹底，經理對授信的包裝能力很強，解決了客戶的問題，理財成交就很自然。」另一位中小企AO靜茹也贊同：「經理幫我很多，無論是授信或是談業務，他的應變能力超強，聊天中很自然地引導客戶聯想到自己的需求…」在埔心分行，業務能力的訓練就是工作的日常。

除了實地陪同開發業務，張經理對理財部門相當支持，包括隨時隨地讓同仁自行採購伴手禮，讓客戶倍感溫馨。今年初更巧思訂購現代保險雜誌出版的《2025年節稅創富保典》，讓團隊跟客人分享傳承

觀念時，手邊工具不僅是一份試算表，而是多了一本尊榮精緻的創富保典。「我們

不喜歡請客人捧場，而是說故事、談專家觀點，更能引起客人共鳴。」張經理說。



團隊合作精彩彰銀人生



因應授信理財雙職能的政策，張經理也鼓勵企個金人員轉任理專，將原本的帳務與關係經營經驗延伸到理財領域。他承諾：「只要你肯轉，我一定親自帶。資源、客群、行銷方法，分行全力支援。」這樣的做法，讓許多同仁願意跨出舒適圈，投入理財團隊。

「轉換跑道當然有壓力，大家都這麼努力，我也要趕快成長分擔分行的業績！」企金轉任的永源堅定地說。從第一場客戶拜訪開始，就能感受到團隊無私的支援與合作氣氛。個金轉任理專的怡君談起自己的成長也直言感激：「我原本沒信心，是經理跟襄理帶著我去接觸客戶，一次次陪我練習。現在能獨立談業務，全靠那時候的陪伴和鼓勵。」

資深理專曉丹表示：「經理提供理財部門真正的團隊合作，陪同拜訪企業主及存款客戶，也都親力親為積極處理解決問題，獲得客戶們肯定，工作起來很踏實。」沈襄笑說：「有這樣的隊長，誰會不想跟著衝？」

除了方法，激勵制度也相當具體，埔心分行製定獎勵活動激勵表現優異的員工。「有績效就要即時頒獎，現金紅包實質肯定努力付出的人。」張經理強調：「後台與前台不是分開的，我們的行員都很認真，她們的一句話，常常是客戶願意進一步瞭解理財服務的關鍵。」

在地耕耘已久，櫃員主任惠珍認識

每位鄉親客戶，時常主動開口關懷並傾聽客人的狀況，而淑華在服務台替客戶開戶時，總是好整以暇的和客戶話家常，分享理財觀念及金融工具，再搭配理專解說提供更好的資產配置選擇。沈襄形容團隊氛圍如同跑大隊接力，一棒接一棒無縫接軌。加上張經理無私地將業推費及各項競賽獎金，充分用在推動及獎勵上，創造團隊的榮譽心及成就感。

四月三十日中午，『好利滿滿』競賽早鳥加碼的最後一天，剛調任埔心分行一個月的雯萱興奮地傳來捷報：「老闆娘簽單了，我們滿分了！」前不久經理陪同開發的企業主終於開花結果。

關鍵時刻，團隊合作再次發揮力量，表現優異的成績。「我們沒有大單，成績都是靠大家共同努力來的！」張經理謙遜地表示：「感恩分行同仁們的齊心協力，才能夠一點一滴靠小單累積成就團隊榮譽。」有好幾次大家都認為沒有機會，但經理常常說：「有開口有機會，不開口問，機會永遠為零。」事後證明，再一次努力往往得到意外豐碩的果實。在埔心分行，理財不只是產品，而是一場堅持及持續累積信任的互動，從一聲早安、一句關心開始，讓客戶感受到團隊服務，每一步都踏踏實實，成功沒有捷徑，都是不斷地拜訪、溝通、取得認同後才有機會成交，業務能力在不知不覺中，奠基在待過埔心分行的行員基因裡。



量諒亮小語



沈襄：
「明天會更好」



經理：「別想，就去做~
想，都是問題，做，才是答案
只要有意願，我一定全力支持
只要有需要，我一定隨時協助。」



曉丹：「心懷感恩腳踏熱忱，
感謝幫助的每個人。」

雯萱：「遇到困難先撐過去再
說，成功不是給最快的人，是
給撐最久的人。」

永源：「初心不改，永續向前。」



怡君：「挫折多磨耐性努力學，
被拒絕再找下一個。」





6月全員啟動專訪—鳳山分行



小檔案

經理 許淑雲 理財副理 黃齡淇
理專團隊 邱裕昇、薛芬婷 理助專員 張簡郁庭

年度	2024	2023	2022
手收	3,442萬	2,227萬	2,017萬



做業務好好玩 彷彿浪花朵朵開



齒令 淇副理語調熱情表示「路人甲的詢問，真的只是路人甲嗎？」曾有一對夫妻在分行大廳東張西望，服務台同仁親切上前關心詢問並引介理專認識，經過2個月的發展，讓原本僅僅是來行詢問海外債資訊的賢伉儷，與分行沒有任何關係的路人甲，匯了8位數字金額來行，請團隊協助理財服務。詢問這對夫妻選擇我們的原因？對方表示其他銀行只有推銷商品沒有誠心服務。

類似驚喜層出不窮，副理幽默地形容接踵而來的各項業務專案，彷彿浪花一朵朵。從4年級到8年級生，超越一個世代年齡差距，共同打造面對挑戰，能夠凝聚同心、克服困難，進而達成目標的工作環

境。全體同仁共享歡笑幸福的氛圍，讓業務好好玩成為副理深信不疑的信念。

副理幾乎不假思索說出琳琅滿目種種任務，財管類：保險、基金、海外債、組合式商品及安養信託；放款類、外匯類、數金類、非理財保險等業務。將其視為浪花朵朵，融入大家在炙熱陽光流汗揮灑拜訪客戶情節，然後歡笑收穫的沁涼感動。

鳳山分行憑藉中壯青各年級生交叉行銷服務，與客戶的關係不僅僅單一面向，齊心合作的業務連結越深，才能在眾多競爭銀行中勝出的關鍵，分行不僅僅是經理和主管的共識，有資深同仁的經驗智慧，加上年輕同仁善用軟體快速應用的效率效能，共榮共存的團隊。

理專芬婷分享好玩經驗：「有一位年輕、形象專業的小姐來行，詢問關於債券基金的問題，一開始我們都以為她是秘密客。後來經過兩次約訪，KYC客戶往來許多新銀行，因為頻率相近很投緣，主

動提出將他行定存到期資金陸續匯進來讓我們服務，很開心可以跟我們變成朋友，常常帶家裡的農產品及相關製品讓我們分享。」這種驚喜也來自團隊長期培養的專業默契，才能享有的豐碩果實。



服務有價 審時度勢不瞎忙



一大清早分行絡繹不絕來電不曾停過，副理形容那氛圍就像廟宇開壇幫信眾排憂解惑一樣迫切熱鬧，常常一不小心光接電話就忙了一整天，造成服務很好業績卻不好的窘境，因此副理叮嚀提醒同仁“服務有價”的重要性。

既然對方主動來電聯繫請求協助，結合真心服務不求回報解決客戶問題的行動力，提供比客戶想要的多更多，反而成就信任的開始，其實客戶心裡也明白不點破，同仁需要被看見的業績鼓勵。最近成功一個案例，理專以因應市場狀況調整定期定額標的為初衷，檢視客戶帳上仍有定存、活存許久沒動用的資金，且債券基金持續配息；透過生動舉例「以前養樂多一瓶3元，現在要10元！錢會越放越薄～」讓客戶積極採取行動，成交IPO商品。副理進一步分享，儘管從108年開始高保障保險推廣多時，仍一再提醒客戶隨著財富累積，關於身家財產傳承，也應該審時度勢“加價購”才能更符合自己現況。

理專裕昇分享堅持的重要性：一位

家族企業老闆娘，以前規劃很多投資型保單，親友和家人也都一起規劃。老闆娘人很好活力十足，每次來行都很開心談笑風生，但一講到投資型保單，就開始變臉很嚴肅。副理說要面對不能逃避，歷經多次討論，並用不同的角度去告訴客戶轉換為元氣滿滿的好處，客戶慢慢地接受並同意轉換，那嚴肅的臉也開始綻放笑容。裕昇開心表示：「後來客戶和家人的保單、海外債的規劃，還是信任交由我們規劃」

同仁都一致認為團隊合作是分行幸福的泉源，前/後台共榮共存的團隊觀念。同仁間橫向溝通協調互助，每次出門訪客時大聲喊一下「我們現在出發囉，有沒有文件要幫忙…」，讓全行同仁都參與其中，充滿期待滿載而歸的收穫。分秒必爭的時間管理，目標設定按月量化，搭配外訪次數活動量，團隊齊心讓每個月20號前完成當月目標。對於客戶經營分配，大家能接受公平公開的原則，讓服務做到無縫接軌；擬好策略找對商品就出發的行動力，團隊撐腰的底氣，業務路上也能玩得精彩。



量諒亮小語



裕昇：「團隊合作是讓平凡人取得不凡成果的秘密武器。」



經理：「前台/後台都是行銷的主角、每位同仁的參與，都是我們達標的關鍵力量。」

副理：「有溫度的服務才能深植人心。」



芬婷：「所有人齊心努力，成功便水到渠成。」

郁庭：「只要勇於開口就會有意想不到的收穫」



七夕遣懷

鄭洋一

夜深銀漢顯明遲
雲淡鵲橋踐約時
仙界牽牛情永繫
斗星織女愛無移
年年七夕方相會
短短五更又別離
天上奇緣傳萬世
人間頌德詠歌詩

風城客撰于悠然居

夕陽紅

春夏秋冬轉換間
寒來暑往又一年
青春年少蹉跎過
好好珍惜向晚天

鄧明雄

撰書