

第四部分 证券营销

证券公司营销是指证券公司向客户销售证券类金融产品或相关服务的活动,包括品牌推广,客户招揽,产品推介和销售及客户服务等。证券公司在具体开展营销活动时需根据客户需求设计产品或提供服务,并通过多种销售渠道,采取多种促销手段,实现客户与证券公司的目标交换。证券公司营销参与的主体包括证券公司,证券公司营销人员和客户等,而营销的客体则是证券类金融产品和服务。

第七章 证券金融工作的营销

第一节 证券营销概述

证券公司营销是证券公司为了生存与发展,以客户需求为核心,通过创造与交换证券运作理念而刺激、满足客户需求的社会行为过程。

证券公司营销工作的基本任务

根据现代市场营销理论,证券公司不仅应当高度重视市场营销工作,而且应当系统地设计并安排好证券公司的营销职能,明确券商营销的基本任务。

证券的供给者和证券的需求者是券商营销活动中重要的两极,交换活动主要在它们之间进行,而券商是保证交换顺利进行的重要机构,并在买卖双方的交易活动中抽取佣金。实际业务中,券商不仅充当了中介作用,它还参与了证券的设计、发行活动的各个过程,因此,券商的实际功能更加广泛,券商的营销工作应该是从证券交易活动向前延伸到证券发行前的调查、分析、设计等准备工作一直到发行、交易乃至二级市场上的证券投资分析、咨询等服务工作,这样券商营销的工作就包括很广泛的内容,例如:市场信息搜集、证券需求分析、证券产品开发设计、渠道选择、价格制定、宣传沟通、证券投资分析、咨询服务等各项活动。它是券商在科学合理地发现市场、创造性地满足市场的同时,使自己获得盈利和发展。总的来说,券商营销的任务包括如下八个方面:

1、信息管理

这是券商营销的一项基本工作,信息管理应围绕做好券商营销工作提供各种所需信息,包括客户信息、宏观经济信息、经济政策信息、法律信息、消费信息、产业发展信息、竞争者信息、国际金融市场信息、内部监管信息和其它各种信息等。券商作为证券服务的中介机构,特别应重视信息的收集和管理,并不断采用科学的手段,为营销工作提供快捷便利的服务。当今社会已经步入信息时代,计算机管理、网络化服务已在各国的金融界得到广泛深入地使用,这对极大地改进券商的服务质量,提高券商的营销效率发挥了极其重要的作用。券商应适应时代的要求,加快信息管理现代化的步伐,不断提高竞争能力。

2、客户需求分析

要不断研究各类客户的金融服务需要及其动态变化情况，并从中把握商机，寻求券商盈利和发展的机会，它要求券商不仅要掌握老客户的需要，而且要善于掌握大量潜在客户的证券运作欲望。为了及时把握商机，必须随时了解不同客户群的收入状况，消费特殊证券服务的偏好，投资倾向、风险意识，了解企业股份制改造的动态情况，善于发现商机和培育客户企业，并结合宏观经济状况的变化，分析其证券服务需求的动态变化情况。同时也可以随时关注同业竞争者的经营行为，了解他们的目标市场定位信息。

3、证券产品的开发

这是在对客户分析的基础上，针对不同目标市场的客户需求特征，开发相应的证券产品满足其需要的行为。在券商的经营过程中，有些产品是长期一贯提供的，也有许多产品是相继开发的，券商可根据实际情况，运用金融工程开发出多种多样的证券产品。券商在营销过程中，不仅要不断提高服务质量，扩大那些一贯产品的使用深度，也要根据市场需求的变化，及时开发满足新的需求的新产品，发现新的市场，拓展新的业务。

4、制定券商营销战略

为了确保券商营销的成功，券商必须根据自身的业务许可范围，自身资源状况和面临的经营环境状况，系统地制定经营战略，以达到扬长避短、趋利避害的目的。总的来讲，券商的营销战略包括服务定位战略、市场开发战略、形象战略、产品组合策略、价格策略、促销策略、渠道与网点策略。但是，对不同的券商，可以根据其业务的性质和特征，制定相应的符合自己特点的营销策略。

5、提高服务质量，维护券商信誉

券商属于服务性机构，所以不断提高服务质量是券商营销工作的根本任务，也是维护券商信誉的基本方式。各个券商的服务一般来说没有较大的差异性，客户在决定对某家券商的认可程度时，信誉往往发挥着主导作用。所以，券商要向人类爱护自己的眼睛一样维护自身的形象和信誉。树立“信誉至上”、“信誉就是市场”、“信誉就是生命”、“信誉就是成本、利润”的思想，搞好信誉管理。

6、防范金融风险

证券行业是高风险行业、券商所经营的任何业务都存在不同程度的风险，所以券商应将风险防范作为营销的一项要重要任务。不仅要自身经营的风险控制在最低限度，以确保经营的安全性，同时也要使客户所承担的风险与获得的收益相对称，减少客户不应有的损失。这要求在证券产品开发环节就明确产品可能存在的风险，合理地安排受益与风险的匹配关系，制定必要的风险防范预案，并在营销全过程的各个环节加强风险的防范和管理。券商要加强

对市场的风险研究，科学评估投资风险，业务扩展必须量力而行，遵循证券市场规模规律，防止风险的发生。

7、提高经营效益

券商在向客户提供服务的过程中，还必须注重自身的盈利与发展，处理好社会效益与经济效益的关系。为此，要做好如下工作：（1）、应充分发挥自身资源优势，提高资源利用效率，减少浪费。（2）、要合理设计价格体系，确保适度的价差和佣金。（3）、注重降低营销成本和消耗，对一些长期提供的一贯产品也可以实行目标成本管理，增加收益。（4）、正确处理价量关系，保证券商在保本点上经营。（5）、科学安排短期亏损但长期获利的业务，提高整体经济效益。（6）、依法建立呆坏账准备金制度，及时化解风险隐患。

8、确保社会经济稳定

证券行业是高风险的特殊行业，其对国民经济影响的广度和深度都比较明显，在市场经济条件下，证券市场扮演着极其重要的角色，发挥着特殊的作用，因此，一旦证券市场出现问题，就危害极大。所以，券商必须认真执行国家的法律法规，接受金融监管机构的监管，同时应加强券商同业的合作，开展健康有序的竞争，本着对社会公众负责、对国家负责、对股东负责、对长期发展负责的精神，遵守证券市场的运作规律，共同维护社会经济的稳定和繁荣。