

## 目录

第一部分	岗位认知.....	2
第二部分	经典例题.....	10
第三部分	备考指导.....	17

# 华图金融

## 第一部分 岗位认知

### 1. 销售人员从事理财产品销售活动，应当遵循的基本原则有哪些？

- (1) 勤勉尽职原则。销售人员应当以客户高度负责的态度执业，认真履行各项职责。
- (2) 诚实守信原则。销售人员应当忠实于客户，以诚实、公正的态度、合法的方式执业，如实告知客户可能影响其利益的重要情况和理财产品风险评级情况。
- (3) 公平、公开、公正原则。充分揭示风险，保护客户合法权益，不得对客户进行误导销售。
- (4) 专业胜任原则。销售人员应当具备理财产品销售的专业资格和技能，胜任理财产品销售工作。
- (5) 风险匹配原则。禁止误导客户购买与其风险承受能力不相符合的理财产品。只能向客户销售风险评级等于或低于其风险承受能力评级的理财产品。

### 2. 什么是基金定投？基金定投适合哪些人群？

#### 1. 基金定投含义。

基金定投是指投资者指定每月扣款时间、扣款金额及申购开放式基金，由商业银行采取定期自动扣款的方式，自动完成指定基金申购委托的一种投资方式。基金定投具有省心省力、积少成多、复利增值、平均成本、控制风险的特点，是中长期投资的一种优先选择。

#### 2. 基金定投适合

- (1) 每月都有工资剩余的工薪人群；
- (2) 有子女教育和健康养老等长期理财规划的人；
- (3) 工作繁忙，无暇顾及投资理财的人；
- (4) 不喜欢承担过大投资风险的稳健投资人群；
- (5) 月光族，需要强迫自己养成良好投资习惯的人。

### 3. 什么是个人住房贷款及如何申请？

个人住房贷款是商业银行或公积金中心向符合条件的借款人发放的用于购买住房的贷款，因此个人住房贷款可以分为个人住房商业性贷款和个人住房公积金贷款。

申请个人住房贷款一般需要满足以下条件：

(1) 年满 18 周岁具有完全民事行为能力和有效身份证明的中华人民共和国公民或符合国家相关规定的境外自然人。

(2) 有合法、稳定的收入，具备还款意愿和还款能力；偿还住房贷款的月支出不得高于月收入的 50%。

(3) 个人信用状况良好，并能提供一定的资产证明。

(4) 已经签订购买住房的合同或协议，并能提供按购房合同约定的总房价一定比例所支付的首付款凭证。

(5) 商业银行要求的其他条件。

#### 4. 贷前调查的主要内容？

(1) 基本情况调查。个人客户的身份信息和相关证件，对公客户的营业执照、经营范围、法人及代理人身份证件是否真实有效。对于个人客户，借款人提供的居住情况、婚姻状况、家庭情况、联系电话、职业情况、所在单位的任职情况等是否真实。对公客户则调查其股权结构、历史沿革、主营业务、市场份额、上下游合作情况。

(2) 借款人资信情况调查。通过人民银行征信系统、企业信用信息公示系统等查询客户征信信息、被执行信息及是否存在异常经营记录。

(3) 借款人的资产与负债情况调查。调查确认借款人及家庭的人均月收入 and 年薪收入情况。确定企业的月、季度和年营业额；确定行业的毛利润、净利润；确定企业的库存，以及流通价值；确定企业的借款周期，应收账款及他可变现资产情况；调查企业或者个人在其它机构的贷款情况，确定个人和企业真实的负债率是多少；分析借款人收入的稳定性，判断其是否具备良好的还款意愿和还款能力。

(4) 贷款用途及还款来源的调查。主要调查借款人的资金需求是否真实合理；贷款用途是否正当；资金流向是否正常，是否符合逻辑；还款来源是否清晰，是否有足够的还款能力。

(5) 担保方式的调查。包括其担保人的真实资质，押品实际价值和抵押率等。

#### 5. 如何与客户面谈沟通？

无论是与客户初次见面，还是后续与客户的接触，面对面沟通都是深入了解客户并建立长期良好客户关系的契机。

第一，在见客户前要有所准备，准备工作包括面谈的主要内容或目的、客户的基本情况和以往接触历史等；除此之外，安排好自己的工作计划、时间，不得迟到或让客户久候。

第二，在面谈中言谈举止应符合相关商务和服务礼仪标准要求，突出专业形象和真诚、亲切、自然。取得客户信赖是了解客户、发展长期良好客户关系的第一步。

第三，应该掌握一些关键的沟通技巧，并能在接触中熟练自然地加以运用，譬如提问、聆听和肢体语言方面的技巧。

第四，要做好会面后的后续跟踪工作，譬如电话或邮件致谢，即感谢客户抽空来赴约；关怀、询问面谈中客户提及的事情或问题，如小孩病愈情况、与家人休假旅游玩得如何；还有面谈中客户提出、有待解答、解决的问题，要及时给予客户回复。

## 6.如何成为一名优秀的客户经理？

第一，必须清晰自己的目标。银行通常不会给客户经理指派客户，没有人告诉你该去营销哪些客户，完全由你自己决定。在没有亲缘关系可以依靠的情况下，单纯的存款类客户、特大型贷款类客户是比较难搞定的，而中小型客户是一个不错的方向。坚持一个方向的结果就是你会把自己培养成特定行业的专家，对这个行业规则非常熟悉，积累较好的人脉资源。

第二，要熟悉银行制度和产品。作为客户经理来说，人脉资源非常重要，但并不是说没有关系就不能开拓业务，保证客户经理真正可以安身立命的是银行产品，尤其是对公信贷产品。只有熟悉了各项产品和制度才可以尽快开展业务，给客户带来价值。

第三，增强自己的驾驭能力，在与客户建立合作之初，就应非常了解客户，占据有利位置，牢牢把握合作的主动权，让客户按照你的意图行动。

第四，为客户量身定制个性化授信方案，而非机械推销标准化产品。根据企业采购、销售、经营管理等个性特点，将各类授信产品嵌入到企业产业链，为企业设计个性化的金融服务方案，在服务客户同时达到获取利润的目标。

## 7.银行业发展新挑战

服务方面，银行业是现代服务业，经济结构转型升级、新旧动能转换接续对银行业的服务实体经济提出了更高要求，银行需要从“资金中介”向“服务中介”升级。

管理方面，在稳健中性的货币政策基调下，随着民众理财意识的增强及利率市场化的深入，传统负债来源日益收窄，银行亟待提升资产负债管理水平，防范流动性风险。

业务方面，传统中间业务收入增长走入困境，而监管趋严对表外理财、同业业务等新型中间业务收入影响较大，新的增长点正在形成，营业收入面临较大的下降压力。

## 8. 银行业发展新机遇

首先，供给侧结构性改革为银行业的转型创造了良好的宏观环境，宏观经济企稳回升态势日渐明朗，为银行业健康发展提供有力支撑。

其次，“严监管”政策为银行的未来发展重点指明方向，这不仅对银行业服务实体经济提出了新要求，也将使银行业发展回归本源，有利于银行健康可持续发展。

再次，银行业自身积极主动谋求转型，采取多种措施创新产品和服务，调整和重塑经营发展模式，这是持续发展的内生动力。

## 9. 银行业发展新趋势

2018年是贯彻党的十九大精神的开局之年，是改革开放40周年。我国银行业坚持“稳中求进”总基调，持续深化质量、效率和动力变革，在2017年基础上继续稳健发展，将呈现出六个方面的趋势：

一是规模方面，继续保持稳步增长，增速或将回落到10%以内。消费增长升级和基础设施建设加快等因素，将推动非金融部门的贷款需求增长，这是支撑银行业规模能够保持较快增长的重要因素。但更多的银行逐步摒弃“规模依赖”和“速度情结”，迈向“轻资产”“轻资本”“轻成本”发展。

二是盈利方面，净利润增速有望小幅回升，收入结构继续改善。虽然息差缩窄的趋势难改，利息收入仍占主流，但随着不良贷款对净利润侵蚀持续缓解，银行业净利润将继续小幅回升，增速仍将为个位数。同时，收入结构进一步改善，盈利来源日趋多元化，非息收入占比有望逐渐提高。

三是发展方面，业务结构进一步优化，零售业务迎来较快发展。公司业务逐步投行化，间接融资与直接融资有效对接，更好助力稳增长和降杠杆。而随着经济增长动力转变，更多银行主动向大零售银行转型。财富管理、消费金融和小微贷款将作为三大引擎，带动零售银行业务新一轮增长。

四是风险方面，资产质量压力有望缓解，信用风险水平保持稳定。宏观经济复苏迹象显现，实体经济基本面得以修复，推动银行资产质量趋于稳定，整体上将延续不良贷款余额上

升、不良贷款率下降的“一升一降”趋势。不良贷款爆发的高峰已经过去，但对部分区域和行业仍需重点关注。

五是创新方面，深化公司治理和制度创新，加大科技投入力度。商业银行将进一步深化体制机制改革，优化股权结构和法人治理结构改革，加快建立和完善现代商业银行制度。而金融科技的深度应用，将推动银行业务的流程、渠道、平台等持续优化，进一步构建一个完整的金融生态圈。

六是开放方面，“双向开放”力度进一步加大，国际化步伐加快。一方面，随着“一带一路”、人民币国际化等推进，我国银行业将加快全球布局，更好服务企业和个人“走出去”；另一方面，随着外资持股比例限制等大幅放宽，外资将加快进入，银行业将在参与国际竞争获得历史性机遇。

## 10. 银行业发展新猜想

猜想一：行业强监管态势延续，整体冲击边际下降。在去杠杆、防风险的背景下行业延续强监管态势，同时金融协调和监管强化将会进一步加强，对于监管的细则将会陆续出台，但边际冲击将会下降。

猜想二：理财改革进入深水区，理财发行规模下降。理财改革进入深水区，理财向净值化转型，投向和投资者规定更加细致等监管方向逐渐明确，理财规模预计将会保持下降。

猜想三：同业监管继续加强，存单发行规模下降。同业业务存在空转套利、期限错配等问题。展望 18 年，同业业务仍是监管的主要方向，同业的准备金和拨备计提、同业存单、同业业务回归本源是主要的监管内容。

猜想四：息差整体企稳回升。17 年行业净息差呈现企稳小幅回升态势，受益于资产端需求上行、上浮利率贷款占比提升等因素，预计 18 年净息差稳中略升。

猜想五：生息资产同比略有扩张。18 年上市银行的生息资产同比将略有扩张，主要原因是 MPA 考核的影响以及去杠杆的冲击边际下降。

猜想六：资产质量延续改善，信贷成本压力减缓。在宏观经济走稳以及银行强化风险管理的驱动下，资产质量改善趋势明确，18 年存量风险压力将得到有效缓解。

猜想七：存款压力仍然较大，存款表现延续分化。18 年银行存款压力仍然比较大。主要由于：（1）金融去杠杆的背景下，存款派生能力和增速下降，但去杠杆的边际效应下降可能带动 M2 回升；（2）同业资金价格较高且同业存单监管趋严，银行资金资金缺口加大，对于存款有更高的需求。从内部结构看，大行表现相对较好，部分中小行吸存压力更大。

猜想八：消费信贷市场分级，新兴产品涌现。在政策面大力推动消费升级、居民消费观念更新换代的背景下，国内的消费金融市场迎来良好发展机遇，针对不同层面的消费者消费市场也出现分化。除了信用卡分期贷款外，银行消费信贷产品体系快速丰富，新兴的消费信贷产品不断涌现。

猜想九：人工智能应用广泛，主要集中在生物识别和智能投顾。人工智能应用广泛，预计18年人工智能在“人脸识别”、智能投顾方面取得突破性进展。

猜想十：区块链技术应用更加广泛。区块链技术从理论逐渐走向实际应用，未来可能在跨境支付、法定数字货币和票据市场等领域取得进展。

## 11.零售银行

零售银行业务是指商业银行运用现代经营理念，依托高科技手段，向个人、家庭和中小企业提供的综合性、一体化的金融服务，包括存取款，贷款，结算，汇兑，投资理财等业务。零售银行业务不是某一项业务的简称，而是许多业务的总称。它有着广泛的业务领域，既可以是传统银行业务，也可以是新业务；既可以是资产业务，也可以是负债业务，中间业务，还可以是网上银行业务等等。

零售银行业务相对批发银行业务而言，其主要特征是：

- (1) 客户对象主要是个人客户，交易零星分散，交易金额较小。
- (2) 零售银行的费用成本要比批发银行高。
- (3) 零售银行客户的流动性比批发银行强。
- (4) 零售银行的贷款风险极低。

## 12.金融超市

所谓金融超市，是指将金融机构的各种产品和服务进行有机整合，并通过与保险、证券、评估、抵押登记、公证等多种社会机构和部门协作，向企业或者个人客户提供的一种涵盖众多金融产品与增值服务的一体化经营方式。金融超市的发展主要表现在业务上的全能化。银行、保险与证券等各类金融业务将逐渐融入一体。银行开始涉足资本市场或金融衍生品市场，大量非银行金融产品及其衍生品已成为当今银行的主产品。

## 13.如何做好防诈骗工作？

(1) 不轻易点击短信中的网络链接，不轻信中奖信息，特别留意陌生电话，对方自称银行客服或公检法工作人员时，主动要求验证对方身份，一旦发现不对立刻挂断电话。

(2) 在办理转账、汇款业务时，仔细核对账户信息和金额，询问客户是否认识对方，并善意提示客户不要给陌生人汇款。

(3) 客户事后发现上当受骗的，提示客户报警并配合有关部门做好账户查询、冻结等工作，如果是在 ATM 机办理的转账业务，提示客户 24 小时之内是可以主动撤回的。

#### 14.工作中遇到假币怎么处理？

办理业务时发现假币，由两名以上具备反假币上岗资格证的业务人员当面予以收缴。对假人民币纸币，应当面加盖“假币”字样的戳记；对假外币纸币及各种假硬币，应当面以统一格式的专用袋加封，封口处加盖“假币”字样戳记，并在专用袋上标明币种、券别、面额、张（枚）数、冠字号码、收缴人、复核人名章等细项。收缴假币的银行（以下简称“收缴单位”）向假币持有人出具中国人民银行统一印制的《假币收缴凭证》，并告知持有人如对被收缴的货币真伪有异议，可向中国人民银行当地分支机构或中国人民银行授权的当地鉴定机构申请鉴定。收缴的假币，不得再交予持有人。

#### 15.什么是家庭的生命周期？

家庭的生命周期一般可分为：形成期、成长期、成熟期以及衰老期四个阶段。客户的理财需求同家庭生命周期息息相关，理财师要根据客户家庭生命周期的不同阶段，结合其风险承受能力及风险主观承受意愿，将产品或产品组合的流动性、收益性与安全性同客户需求相匹配，最终形成合理、可行的理财方案，并对方案进行定期检视、适当调整，保证客户的资产安全和理财目标顺利实现。各阶段的特征和理财原则如下：

(1) 形成期。家庭成员增加，收入呈上升趋势，家庭有一定风险承受能力，同时购房贷款需求较高，消费支出增多。因此，该阶段建议在保持流动性前提下配置高收益类金融资产，如股票基金、货币基金、流动性高的银行理财产品等。

(2) 成长期。子女教育金需求增加，购房、购车贷款仍保持较高需求，成员收入稳定，家庭风险承受能力进一步提升。因此，该阶段建议依旧保持资产流动性，并适当增加固定收益类资产，如债券基金、浮动收益类理财产品。



(3) 成熟期。养老金的筹措是该阶段的主要目标，家庭收入处于巅峰，支出降低，财富积累加快。因此，该阶段建议以资产安全为重点，保持资产稳定收益回报，进一步增加固定收益类资产的比重，减少持有高风险资产。

(4) 衰老期。养老护理和资产传承是该阶段的核心目标，家庭收入大幅降低，储蓄逐步减少。因此，该阶段建议进一步提升资产安全性，将 80% 以上资产投资于储蓄及固定收益类理财产品，同时购买长期护理类保险。

## 16. 什么是个人信用报告？

个人信用报告是全面、客观记录个人的信用活动，反映自身信用状况的文件。主要包括以下信息：

(1) 基本信息：姓名、身份证件号码、家庭住址、工作单位等。这些信息告诉商业银行“你是谁”。所以在办理银行业务时，应准确填写个人基本信息，并及时更新基本信息，以便商业银行对自己做出快速、准确的判断。

(2) 在银行的贷款信息：何时在哪家银行贷了多少款，还了多少款，还有多少款未还，以及是否按时还款等信息。

(3) 信用卡信息：办理了哪几家银行的信用卡，信用卡的透支额度以及还款的记录等信息。

(4) 信用报告被查询的记录：何时何人出于什么原因查看了此信用报告。

## 17. 拥有良好信用记录的重要性有哪些？

首先，金融机构在放贷前都会有审核的程序。若拥有良好的信用记录，将增大金融机构放贷的可能性。相反，若信用记录不是那么良好，很可能被拒绝放贷。

其次，金融机构会通过信用记录来综合考虑贷款金额、贷款利率和贷款期限。拥有良好的信用记录可能会取得更低的贷款利率、更长的贷款期限和更高的贷款金额。

最后，拥有良好的信用记录说明自己在经济方面有着良好的消费习惯，对自己的收入和支出有一定的规划。对于预先计划贷款买房买车的朋友而言，拥有良好的信用记录是必不可少的，所以不可忽视。

## 18. 什么是绿色信贷？

绿色信贷是指将企业履行环保责任情况作为授信基本前提条件,视企业生产经营对环境造成的不同影响,给予其不同的信贷政策,对贷款项目和贷款企业实行“环保一票否决制”。

绿色信贷的发展有利于处理金融业与可持续发展的关系。通过在金融信贷领域建立环境准入门槛,对限制和淘汰类新建项目,不得提供信贷支持,可以从源头上切断高耗能、高污染行业无序发展和盲目扩张的经济命脉,从而解决环境问题。

### 19.经济下行对银行带来的影响?

(1) 经济下行导致企业利润下降,加大了银行的信用风险。房地产销售下降,导致一些房地产商的资金链断裂,银行信贷风险上升。按揭房产价格一旦下降到银行按揭贷款额度或以下,客户还款意愿差,违约风险加大。股票市场不景气,市场整体流动性差,一些过度依赖资本市场投资收益的企业财务风险加大,银行信用风险随之加大。

(2) 经济下行可能引发了货币政策的调整,增加了银行市场风险。

(3) 经济下行可能产生的大量坏账,增加了银行流动性风险。

(4) 经济下行造成的金融机构普遍惜贷,客观上加大了操作风险发生的可能性。

### 20.人民币加入 SDR 的影响?

(1) 有助于人民币在多边使用、国际投融资、跨境资产配置、国际货币体系等方面实现突破,进一步加快人民币国际化进程。

(2) 一定程度上可以分散过渡依赖美元产生的系统性风险,促进国内金融改革和市场完善。

(3) 从对金融消费者的影响来看,随着外汇管制的放松,人民币结算区域不断扩大,很多国家和地区人民币的兑换和使用相当普遍,国内居民出境旅游、探亲、留学等不用像频繁进行外汇兑换,节省了货币汇兑产生的手续费,并通畅了结算通道。

(4) 对于国内投资者而言,也可以拓宽国内居民投资海外渠道。以后,国内投资者不仅可以配置国内股票、国内资产,还可以更方便地配置海外资产,对资产的安全以及保值增值都将提供新的渠道。

## 第二部分 经典例题

### 1.自我介绍

**参考解析：**各位考官好，我是 X 号考生，我毕业于一间综合性的大学，四年的大学生活给了我学习与学生工作方面的锻炼，我对此记忆犹新。

在我刚进大学门槛时，父母就叮嘱在校期间应以学习为重，所以我通过不断培养自己对学习的兴趣，坚持完成学习计划，汲取其他同学的所长，连续四年获得了奖学金。另一方面，我也懂得“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”的道理。所以在学习之余，我会积极参与与所学专业有关的比赛活动，尽努力在实践中运用课堂上学到的知识，例如计算机操作大赛等。与此同时，我也积极争取到了在学校的勤工助学岗位，通过在图书馆整理图书既赚取了一定的生活补助，又很好地服务了同学。

各位考官，我现在能淡定站在各位考官面前侃侃而谈，其实也与我学生时期经常参加各种文体活动息息相关，篮球比赛、书法风采等无一不在塑造与人的沟通能力、协调能力和组织能力，也因此成就了我开朗、大方的性格。当然我还有很多不足的地方，以后进入单位依然会坚持学习，尽快适应银行的工作，谢谢！

## 2.如果给你安排的岗位不是你想象的，你怎么办？

**参考解析：**我相信所有的应届生在毕业之前，肯定都对自己以后想从事的工作和岗位有一个畅想或者计划，我也是如此。如果给我安排的岗位不是我想象的那样，我也一定服从安排。因为毕竟我是一名新人，对银行的部门结构不熟悉，单位框架不了解，既然银行选择了我，那对我而言就是一个很好的机会，我一定会调整好心态。另外，作为应届生，对具体的工作内容和人际关系的经营与维护，我也是比较陌生的。如果自己过分挑剔，那么只会适得其反。因此，我会主动服从安排，熟悉单位结构，办事流程，用心学习待人接物，认真履行岗位职责，并帮助同事做一些力所能及的工作。我相信，虽然开始不是我想象的岗位，但我可以创造以后想象的岗位。

## 3.如果你被录取了，你要如何开展工作？

**参考解析：**如果我有幸被录取了，这是对我前期付出的肯定，欣喜会有，但绝不会过分沾沾自喜，更重要的是投入之后的准备工作。

首先，我会积极学习单位的规章制度，严格遵守单位的纪律。

俗话说“没有规矩，不成方圆”。规矩也就是规章制度，它保证了单位良好的运行秩序，是创造良好工作环境的关键。只有遵守规矩，尊重制度，才能在以后的工作中避免不必要的

失误，才能更好地进行下一步工作。因此，学习单位的规章制度、遵守单位纪律是我开展工作的第一步，也是最基础的一步。

其次，我要尽快熟悉关于本岗位的工作流程，适应工作环境。

进一步了解本岗位的工作职能、组织架构及工作职责，尽快进入工作状态。作为一个行业新人，熟悉工作流程、掌握操作规范是快速上岗的保证。

再次，我会服从领导安排，合理安排并完成领导交给我的每一项任务。

工作中踏实做事，增强自己的服务意识，做到让领导放心，让客户满意。

最后，我会在新的工作岗位上继续学习相关的理论知识，虽然在校期间已经掌握了一定的专业知识，但理论和实践之间还是有鸿沟，我会在工作中不断的提升自己的工作水平。遇到问题会虚心向有经验的同事求教，工作之余多与同事交流，争取早日胜任自己的工作。当然，如果同事遇到困难我也会及时进行帮扶。

总之，我会在不断的工作实践中，不断摸索，成为能够为单位和领导排忧解难、服务客户的合格的银行从业人员。

#### 4.领导安排工作，你与小刘负责一项任务，他不配合你，你怎么办？

**参考解析：**每一份工作都有不尽如意的地方，正如题目所说，共同负责一项任务，但小刘不配合这种情况，我认为应当积极面对，化解不配合的问题，从而努力按时保质的完成我们的工作。

首先，我会主动找到小刘，心平气和的与他交流弄清楚他出现消极情绪的原因，是因为对我有什么误会，比如说之前工作交流中我没有注重自己的语气、说话方式而伤害了他的感受；或者是我们对工作的看法不一致；又或者是由于这项工作不是其熟悉领域，所以他有些畏难情绪。

其次，针对具体原因一一化解。若是由于自己的语气和说法方式给小刘带来了不悦，那我会诚恳的给小刘道歉，表明自己以后会多注意语气和说话方式，以商量和建议的口吻来表达自己的。

若是由于我们对工作的看法和安排有分歧，我会冷静下来，和他一起把我们的任务重新梳理一遍，双方交换意见，求同存异，最后商量出一个我们都认可的方案。

若是因为小刘有畏难情绪，我也表示理解，毕竟每个人都有自己不擅长的领域，但若遇到困难就逃避，不利于拓展自己的能力，也会影响工作的进行。所以我会先聆听他的倾诉，并且把自己的经验与之分享，帮他重新鼓足干劲。

最后,我相信小刘是深明大义,坚持以工作为重的,只要我以真诚谦卑的态度去与他沟通交流,就一定会争取到他的配合,最终顺利完成领导交代的任务。在以后工作中,我也会多与同事沟通和交流,努力营造和谐良好的工作氛围。

### 5.你怎么看“失之于粗,失之于虚”?

**参考解析:**“失之于粗,失之于虚”的意思是说,失败归根于疏漏,失败归因于虚浮,从反面强调了细节和实干的重要性。

第一,无论做什么事都不可忽视细节,否则可能就会“一招不慎,满盘皆输”。想必大家都听过马蹄钉的故事:丢失了一颗钉子,坏了一个蹄铁;坏了一个蹄铁,折了一匹战马;折了一匹战马,伤了一位将军;伤了一位将军,输了一场战争;输了一场战争,亡了一个帝国。我们要有所作为,就要从身边的小事做起,把一个个小的胜利果实聚集起来,才能获得更大的胜利果实。然而,想做大事的人很多,但愿意把小事做细的人很少;雄韬伟略的战略家很多,而精益求精的执行力者很少;各类管理规章制度很多,而规章条款不折不扣执行的很少。所以我们必须改变心浮气躁、浅尝辄止的毛病,提倡树立细节意识,注重细节、把小事做细。

第二,做工作要强调实干,不能搞形式主义,否则会使工作的落实大打折扣并导致失败。现在很多城市大搞城市建设,但是群众的满意度却不高,归根到底是因为只是强调光鲜外表,却忽略实质内容,搞了很多形象工程,却忽视了群众的幸福指数,长此以往,不仅会引起群众反感,还会导致政府公信力下降,不利于宜居城市打造。

综上,细节和实干是成功的重要法宝。对于银行从业人员来说,我们做的是与钱相关的工作,每一个小数点、每一个数字、每一位客户、每一条规章制度,我们都要谨慎对待,始终牢记重视细节、脚踏实地的工作理念。

### 6.有的人就业一锤定音,有的人就业骑驴找马,你怎么看待?

**参考解析:**在就业时,存在两种倾向,一种是一锤定音,认真找寻自己喜爱的工作,并付出努力,找到工作后即认真工作。另一种是骑驴找马,先将就找到一份工作,而后跳槽到别的公司。我认为第一种一锤定音的做法是可取的。

第一种求职者在就业过程中有着明显的针对性、目的性,在充分分析自己的优缺点、兴趣爱好后能够全心全意地投入到自己喜爱的公司求职中,最终得到一份满意的工作,将一份工作作为自己的终生事业来经营。我们也要谨遵习总书记教诲:大学生要脚踏实地,干一行爱一行,要专一,要坚持。

此做法意义重大：对自己而言，十多年的寒窗苦读有了回报；对公司而言，找到了最合适的员工；对社会而言，教育资源的投入效果突出。

我的偶像是中国人民银行前任行长周小川先生，他从 2002 年 12 月 27 日履职央行行长，到 2017 年 3 月离任，历经十五年，是新中国任期时间最长的央行行长。十五年期间，他先后完成了农村金融体制改革、国有商业银行改革、政策性银行改革，汇率制度改革、利率市场化改革，人民币国际化和加入 SDR 等，他能在社会各方的压力甚至指责中，取得如此成就，与他坚定的信仰和事业心是密不可分的。唯有全力以赴自己喜爱的事业，方可取得成就。

反之，如果在找工作的过程中骑驴找马，则危害众多。首先，不利于求职者个人能力的提高，浅尝辄止，无法成为行业的精英，骑驴找马使求职者易形成以跳槽为乐的恶性循环，而频繁的跳槽也是对社会资源的巨大浪费。其次，不利于求职者的发展，骑驴找马削减了求职者的信用度，会增大被企业拉入黑名单的可能性。

对我来说，因为学的是金融学专业，并且在金融行业实习过，所以求职银行是自身兴趣和职业发展的需要。我十分想成为贵行的一名员工，并愿意以此作为自己的事业来经营。

## 7. 银行现在有 500 个客户，你怎么管理？

**参考解析：**随着金融市场竞争加剧，客户将成为金融真正的重要资源，银行要想保持良好的发展势头，必须牢记“以客户为中心的”的发展理念，提升客户的满意度和忠诚度。面对 500 个客户我觉得可以采用如下方法：

第一，对 500 名客户进行分析，根据他们的年龄、职业、年收入、资产规模、投资风格、过往交易信息等建立完整的客户档案，并按照我行客户分类分级标准，将他们分成不同的级别，并录入客户管理系统。

第二，根据前期的信息统计提供差异化服务的种类和质量。对于普通客户实行基础普通定价标准。在此基础上，对不同等级的客户，根据资产水平、贡献度等标准，实行递减定价策略。对于 VIP 客户可以进行多项优惠。例如某些项目的费用可以减免，如跨行取款手续费、网银跨行转账费用、短消息服务月租费等，这样可以增加客户的满意度。另外还可以根据客户的存款额度以及信誉度，提供一些方便服务，例如可以免排队或者进行礼品的发放等。

第三，提供多元化产品支撑，针对不同的客户，给他们推荐适合的产品，站在客户的角度多思考问题，帮助客户进行分析，提供个性化服务。围绕客户和市场，增减产品线的长度、宽度、深度和产品线的关联度，使产品组合达到最佳状态，更好地满足客户需求。

第四，注重服务细节，在平常节假日要多向客户发慰问信息，或去拜访老客户并送上节日礼物，有合适的产品第一时间通知客户，在职权范围内多为客户谋利益。

第五，对于不愿意进行业务合作的客户可以多打电话进行交流，并且勇于面对拒绝，还可以请老客户进行劝解，或推荐。这样的效果是最好的，最具有说服力的。

对客户的管理是一项耐心、细致的工作，在这样的工作中，我们要始终保持的“一以贯之”的态度来从事工作。客户是我们竞争的核心，在现代激烈竞争的环境下，适应客户的需求，给客户选择产品的权利，让客户得到真正想要的东西，是竞争的关键需要。

### 8.在工作中，你与客户发生了冲突，你怎么办？

**参考解析：**作为一名银行的工作人员，和顾客打交道是我们的日常工作之一，也是我们彰显服务意识、树立良好单位形象的重要途径和渠道。如果在日常工作中与客户发生了冲突，我首先会保持一颗忍耐、谦让的心，沉着应对，帮助客户认真解决问题才是最重要的。

我会安抚客户情绪，请客户到单位的会议室坐下来并给他倒上一杯热水，耐心认真地倾听顾客的诉求，并做相应的记录。

待客户心情平复后，我会对客户提出的问题耐心解答、及时反馈。如果是客户对我们的工作流程不了解，我会首先就工作流程没有及时公布向他道歉，再耐心地对我们的工作流程向他做一个解释，如果是我们工作中存在一些纰漏，我会认真对客户意见做一个记录整理，并积极帮助他协商解决；如果他反映的问题在我的能力范围之内，我会尽快帮他解决；如果客户反映的问题超越了我能力范围，我也会做好详细记录，在领导方便的时间进行反馈，尽量帮助客户解决问题。当然，如果是客户对我的服务态度有意见，我也会及时向客户道歉，积极端正自己的工作态度。

在以后的工作中，我会本着客户至上的工作原则，不断改进提高自己的工作态度和业务能力，争取在以后的工作中能获得顾客的好评，为单位争光。

### 9.如何看待拉存款这个问题？

**参考解析：**存贷款业务是银行最基本的业务，存贷款利率差也是早期银行的主要受益来源，在这种前提下，商业银行产生了一种拉存款的现象。

这种拉存款的竞争，对我国的银行业产生了负面的影响。首先，这种明贴暗补的拉存款现象，变相提高了存款利率。在高额的储蓄指标重压下，很多基层银行只能挖空心思千方百计的拉存款。其次，这种拉存款的现象会影响到银行的内部控制，特别是人事方面，难以做

到任人唯贤。在银行，谁能给银行拉来存款，谁拉的存款数量越多，谁就是贤才，就能领取高额奖金，就能得到领导重用。第三，这种拉存款现象会损坏银行在公众心中的形象。

我国商业银行要取得更高更好的发展，银行本身应放弃拉存款的旧习惯，树立吸存款过来的新观念，这并不是对银行市场营销的否定，但营销的前提是产品的质量要高，所以银行应将更多的人力、物力、财力集中于提高服务，开发更好的产品，将存款吸引过来，而不是使用各种违规行径去拉存款。同时大力发展中间业务，纠正员工的观念误区，从而带动客户从思想观念上接受中间业务收费，促进中间业务的发展。同时银行还应正确看待金融监管的作用，金融监管不尽是银行的监督者，也是为银行服务的服务者，金融监管为银行创造一个公平有序的金融环境，使我国商业银行平稳的发展，在日趋激烈的竞争中立于不败之地。

#### 10. 银行柜员需要具备哪些素质？

**参考解析：**银行柜员是直接与客户接触，为客户办理开户、存取款、转账汇款、挂失等基本业务的工作人员，是银行形象的直接代表。在我看来，银行柜员需具备以下几点素质：

第一，较强的学习能力。目前，银行产品和业务不断推陈出新，这就要求柜员在短时间内尽快掌握新的金融产品和业务知识，从而更加熟练快捷地为客户办理业务。如果学习能力不够，势必影响办事效率。

第二，良好的沟通与表达能力。近些年，随着银行竞争的加剧，许多银行提倡全员营销的理念。前台柜员在为客户办业务的同时，还要主动与客户沟通，了解和挖掘客户需求，建立良好的客户关系，适时合理地向客户推介银行的相关产品。

第三，要有吃苦耐劳的精神和较强的抗压力。柜员的工作就是处理日常业务，业务量往往比较大，一直坐在柜台盯着电脑屏幕，是比较辛苦的。另外，随着银行业竞争的加剧，柜员身上背负的业绩压力也越来越大，工作中可能还会遇到被客户投诉甚至责骂等情况，因此必须要有一颗大心脏，要有不怕吃苦的精神和较强抗压能力。

第四，良好的服务意识。银行业是典型的服务业，银行柜员在较大的工作压力下，仍需保持良好的精神面貌，体现出银行的服务意识。现实当中，来到银行的客户复杂多样，常有一些非理性的言行。但即便在工作中遇到这些突发情况，柜员也应该本着服务意识，尽量满足客户的需求，维护本行的良好形象。

总之，柜员是直接接触客户、服务客户的岗位，在银行体系中起着举足轻重的作用，而要成为一名优秀的柜员就必须具备上述品质。



## 第三部分 备考指导

2020年银行面试5天5晚课程安排（3天结构化+2天无领导）					
时间	第1天	第2天	第3天	第4天	第5天
8:30-9:00	晨读（聚焦素材之文海拾萃、热点手册、面试100问等），背诵警句+专业知识扩储备，阔声朗读练语势、金融、时政热点分享				
9:00-10:30	面试概述+礼仪训练	组织管理：思路构建	综合分析现象类：思路构建	无领导小组讨论概述	两难类+辩论类：思路构建
10:30-12:00	自我认知：思路构建	组织管理：分组演练+个性点评	综合分析现象类：分组演练+个性点评	多项排序类：思路构建	两难类+辩论类：真题演练+复盘点评
12:00-14:00	午餐午休-养精蓄锐				
14:00-15:30	自我认知：分组演练+个性点评	应急应变：思路构建	综合分析观点类：思路构建	多项排序类：真题演练+复盘点评	资源争夺类思路构建
15:30-17:00	自我认知：分组演练+个性点评	应急应变：分组演练+个性点评	综合分析观点类：分组演练+个性点评	开放类：思路构建	资源争夺类真题演练+复盘点评
17:00-18:00	晚餐修整-蓄势待发				
18:00-19:30	人际沟通：思路构建	车轮战答题+个性点评	综合分析拓展	开放类：真题演练+复盘点评	半结构化应对策略
19:30-21:00	人际沟通：分组演练+个性点评		综合分析分组演练+个性点评	结构化：分组演练+复盘点评	
2020年银行面试3天3晚课程安排（2天结构化+1天无领导）					
时间	第1天	第2天	第3天		
8:30-9:00	晨读（聚焦素材之文海拾萃、热点手册、面试100问等），背诵警句+专业知识扩储备，阔声朗读练语势、金融、时政热点分享				
9:00-10:30	面试概述+礼仪训练	综合分析现象类：思路构建		无领导小组讨论概述	
10:30-12:00	自我认知：思路构建	综合分析现象类：分组演练+个性点评		多项排序类：思路构建+真题演练+复盘点评	

12:00-14:00	午餐午休-养精蓄锐		
14:00-15:30	自我认知：分组演练+ 个性点评	综合分析观点类：思路构 建	开放类：思路构建+真 题演练+复盘点评
15:30-17:00	人际沟通：思路构建+ 分组演练+个性点评	综合分析观点类：分组演 练+个性点评	两难类或辩论类：思 路构建+真题演练+复 盘点评
17:00-18:00	晚餐修整-蓄势待发		
18:00-19:30	组织管理：思路构建+ 分组演练+个性点评	车轮战答题+个性点评	资源争夺类：思路构 建+真题演练+复盘点 评
19:30-21:00	应急应变：思路构建+ 分组演练+个性点评		半结构化应对策略

# 华图金融