

第七章证券投资基金的营销第八节、证券投资基金客户服务的方式 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文 https://www.100test.com/kao_ti2020/39/2021_2022__E7_AC_AC_E4_B8_83_E7_AB_A0_E8_c33_39798.htm 目前，国外基金管理公司较常运用的客户服务模式有以下几种。(一)电话服务中心 直接通过电话的形式，为客户服务，提供客户所需信息，同时还可以及时了解客户的需求和其他有价值的信息。(二)自动传真、电子信箱与手机短信 这三种方式的服务具有一定的市场需求，尤其在契约、招股说明书、定期公告与临时公告等方面。(三)一对一专人服务 基金管理公司的客户中有许多投资金额庞大的个人或机构法人。这类投资金额庞大的客户有许多本身就有相当丰富的投资经验，一些机构法人甚至设有投资部门，它们需要的是连续性、专业性的服务。因此，在这类客户开始认购基金前，基金公司就应该指派专人为该客户提供“一对一”式的售前与售后服务。除了定期的书面报告传送，以及电话或亲自拜访解说外，每当市场发生大幅度的变动，或是客户投资组合有必要调整的时候，这些被指派的投资顾问，还必须立即与客户联系，提供给客户最及时的投资咨询。(四)互联网服务 互联网的运用，客户可以通过大型基金管理公司的网站进行基金交易与基金查询。网站可以提供大容量的资讯，不管是投资多年的客户或是投资新手，都可以在基金管理公司细心规划的网页上找到自己需要的资料。一般网站还可以区分出基金交易户与未有交易的浏览户，让服务有不同层次之别。浏览户可以通过网站了解共同基金的基本投资常识、基金公司的产品与市场状况，对交易户则加入更多的查询和使用的功能，并且还有个人化的专

属网页，包含有个人的投资建议与投资现值查询等。(五)媒体和宣传手册的利用 帮助客户树立正确的基金投资观念也是客户服务重要的一环，这对于潜在客户尤其重要。由于各种媒体也希望能传递正确、专业的讯息给读者，基金管理公司多会不定期地与报纸杂志合作推出系列专栏，向投资大众介绍最新的投资讯息。当市场有大幅的波动时，许多报纸也会通过基金公司的专业分析，让大众了解市场的未来走势。此外，基金管理公司也会印制许多非广告说明的教育性手册，通过各种形式分送给交易客户与潜在客户。(六)讲座、推介会和座谈会的召开 这几种形式都能为客户提供一个面对面交流的机会，基金管理公司从这些活动中可以获得有价值的资料，有效地推介基金产品，并进一步改善基金管理公司。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问
www.100test.com