



富晨理财

现代银行营业厅功能设计

白皮书

富晨理财
2009年

目 录

- 公司介绍
- 设计案例赏析
 - 内部功能分区
 - 理财中心建设
 - SI手册制定
- 银行网点发展趋势
- 设计师团队
- 联系我们





“富晨理财”

——国内首家独立第三方私人理财研究机构

富晨理财于2004年11月在北京成立，业务范围涵盖零售银行战略、运营和业务研究。公司注册资金50万元。富晨理财是国内首家专门研究大陆金融理财市场的第三方独立研究机构，是中国大陆私人财富管理的先锋和倡导者。

时至今日，富晨理财已成为中国领先的金融理财咨询顾问机构。公司总部设在北京，并在上海、天津、郑州等城市有分支机构；拥有30余名专业咨询人员，公司每年发布超过10种理财市场研究报告，业务网络覆盖中国30多个大中型城市，近200家金融机构；同时，富晨理财在美国、澳洲、瑞士、香港和中国台湾省的专业理财机构建立合作伙伴关系，整合全面的私人理财行业领域和更广泛的国际私人理财服务市场。

富晨理财——TCR研究模式

网点转型培训

- 零售银行课程设计开发
- 银行培训体系规划
- 银行培训活动组织实施
- 银行培训效果评估等
- 大堂经理技能提升系列
- 客户经理技能提升系列
- 理财经理技能提升系列

网点规划咨询

- 银行渠道竞争研究
- 零售银行网点规划
- 网点选址咨询服务
- 自助服务区选址设计
- 营业厅内部分区设计
- 营业厅视觉营销系统设计
- 理财中心营销管理
- 贵宾理财服务营销体系

网点转型研究

- 富晨电子刊物
- 富晨专题研究报告
- 富晨行业情报监测
- 中国金融理财网
- 富晨会员卡
- 研究成果出版发行



富晨研究两个核心课题：网点投资评估和网点后评估体系

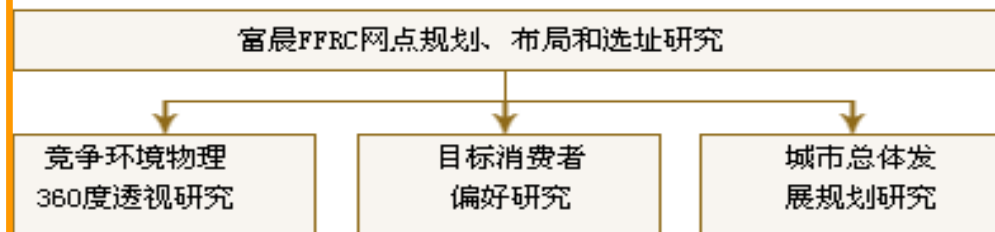
研究课题一：商业银行零售业务转型三大课题



研究课题二：商业银行零售业务转型之渠道整合



研究课题三：营业网点规划、布局和选址研究





富晨理财网点规划转型整体解决方案：

模块一：零售银行目标客户细分定位研究服务

目标客户定位研究和调查执行
客户满意度研究和调查执行
零售银行产品竞争力模型和调查执行

模块二：银行网点规划、布局和选址咨询顾问

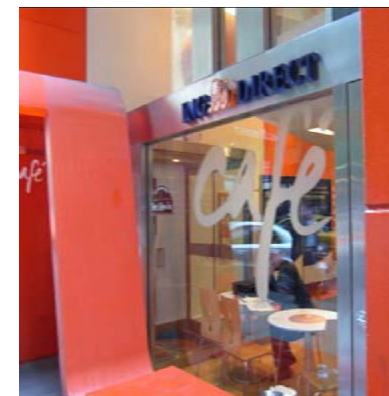
零售网点规划、布局和选址研究和执行
自助银行规划布局和选址研究和执行
零售银行网点管理系统（**BANKGIS**）

模块三：网点内部功能分区规划设计顾问

网点户外视觉效果整合营销设计
零售营业厅VI系统和现场管理标准化设计
营业厅内部空间功能区和现场管理规划
网点品牌形象设计网点系统设计

模块四：银行网点服务营销流程培训,顾问

业务流程再造（**BPR**）
理财规划软件系统设计
客户关系管理系统
零售网点客户地理分布信息等





富晨优势

大陆金融理财行业先锋品牌

- 大陆首家独立第三方理财培训、咨询和研究机构
- 大陆最早开展零售银行业务转型研究和培训机构
- 大陆最早开展银行网点规划、布局和选址研究机构
- 服务大陆金融理财机构**26000**名专业理财师会员
- 中国金融理财网：大陆最大的金融理财知识库
- 富晨培训和资讯专业研究服务于大陆**2000**多家金融机构
- 独立开发一流的零售银行网点规划地理信息平台



富晨在零售网点转型领域的经验

- **合作优势：**富晨理财已成为中行河南省分行、河北省分行、陕西省分行、辽宁省营口分行以及网点规划转型的顾问合作单位，与中行系统业已建立良好和持续性的合作关系。目前富晨理财正在积极协助中国银行河北省分行全辖**11**家二级分行以及石家庄主城区，开展网点转型顾问和网点规划、布局和选址顾问工作。
- **行业先锋：**2003年，大陆首家网点规划专业研究机构，系统性展开富晨理财作为大陆最早从事零售银行转型业务研究的第三方理财顾问咨询机构，在零售网点转型方面卓有建树，业已成为大陆零售金融顾问行业和零售银行业务转型领域先锋品牌。
- **实践优势：**富晨理财做为建行江苏分行、重庆分行、天津分行、宁波分行以及建行总行网点规划转型的顾问合作单位，是建行总行网点规划标准文本的撰稿人，为建行系统网点转型工作做出了自己应有的贡献。
- **专业优势：**“因为专注、所以专业”，富晨只作网点转型，案例最多、合作机构最多，**60**家合作机构，**3200**个网点，包括中行在内，富晨理财已经为大陆北京、南京、重庆、天津、宁波、郑州等**20**多个城市区域，合计规划营业面积超过**150000**平方米，是大陆零售银行转型的当之无愧的推动者和行业先锋。
- **技术优势：**自主研发的BankGIS系统；引领大陆零售银行网点规划可视化动态管理时代。
- **平台优势：**富晨知识管理流水线（富晨KMC）形成大陆网点规划最多案例库，富晨调研、地图制作和规划研究的流水线，在知识型企业形成一流的知识和技术信息管理平台。



中国金融理财网：大陆零售银行研究专业平台：

中国金融理财网 - Microsoft Internet Explorer

文件(F) 编辑(E) 查看(V) 收藏(A) 工具(T) 帮助(H)

地址(D) http://www.51cfp.net/Index.htm

中国金融理财网 www.51cfp.net

理财商城 理财资源下载 富晨专刊·报告 富晨图片

零售银行转型 银行网点转型 贵宾理财专区 私人银行专区 第三方理财

用户名: 密码: 验证码: 83mzo9 永久登录 登录 新用户注册 忘记密码

第三方私人理财研究专家

每日要览

- 交行加速海外扩张
- 全新交银理财:理财伙伴 精彩人生
- 信用市场:“渠道为王”取代“网点为王”
- 第三方理财能否通往财富自由
- 波士顿:中国财富管理市场报告发布
- 中信理财:量的变化与质的升华
- 交行零售银行战略的阶段成果
- 瑞银在中国财富管理市场的业务模式

理财视点·评论

- 银行贵宾理财室何以沦为聊天室?
- 零售银行分级制下的服务差异化

富晨专刊·报告

- 富晨私人银行家每日要览(第20071101期)
- 富晨金融理财师专刊(第20071031期)
- 富晨私人银行家每日要览(第20071031期)
- 富晨私人银行家每日要览(第20071030期)
- 富晨理财产品周报(第20071020期)

交行加速海外扩张

交通银行澳门分行于2007年11月1日正式开业,这标志着交行在国际化经营方面又迈出了重要一步。澳门分行的设立,是交通银行实施“以亚洲为主体”的海外发展.....

富晨理财投资的《中国金融理财网》，已经成为大陆金融理财从业人员的业务交流和学习专业平台。



富晨关于大陆零售银行网点渠道的研究成果和结论：

“零售银行渠道为王”战略

零售银行“渠道为王”，“得渠道者得天下”；

“差异化”网点转型战略

网点转型是基于网点功能类型的差异化，核心价值在于比较竞争优势；

高端网点“服务致胜”战略

服务致胜：金融服务营销时代—打造主动性和差别化服务营销体系；

中心城市网点优先布局战略

银行渠道便利性是未来2-3年竞争的焦点；中心城市优先布局；

流程银行战略

网点转型基础是标准化，打造流程银行将成为银行竞争主要诉求；



合作机构 BUSINESS PARTNERS (部分)



- 德利多富上海
- 北京威远图科技
- 和讯网
- 搜狐网
- 新浪网
- 中央人民广播电台

- 花旗银行资讯部门
- 徽商银行
- 北京银行
- 宝鸡市商业银行
- 兴业银行北京分行
- 天津市商业银行

- 顺德农信社
- 南海农信社
- 中信银行
- 华夏银行



富晨理财关于营业厅内部设计服务内容

模块一：银行营业厅内部功能分区设计

模块二：贵宾理财中心设计

模块三：银行网点形象SI手册开发

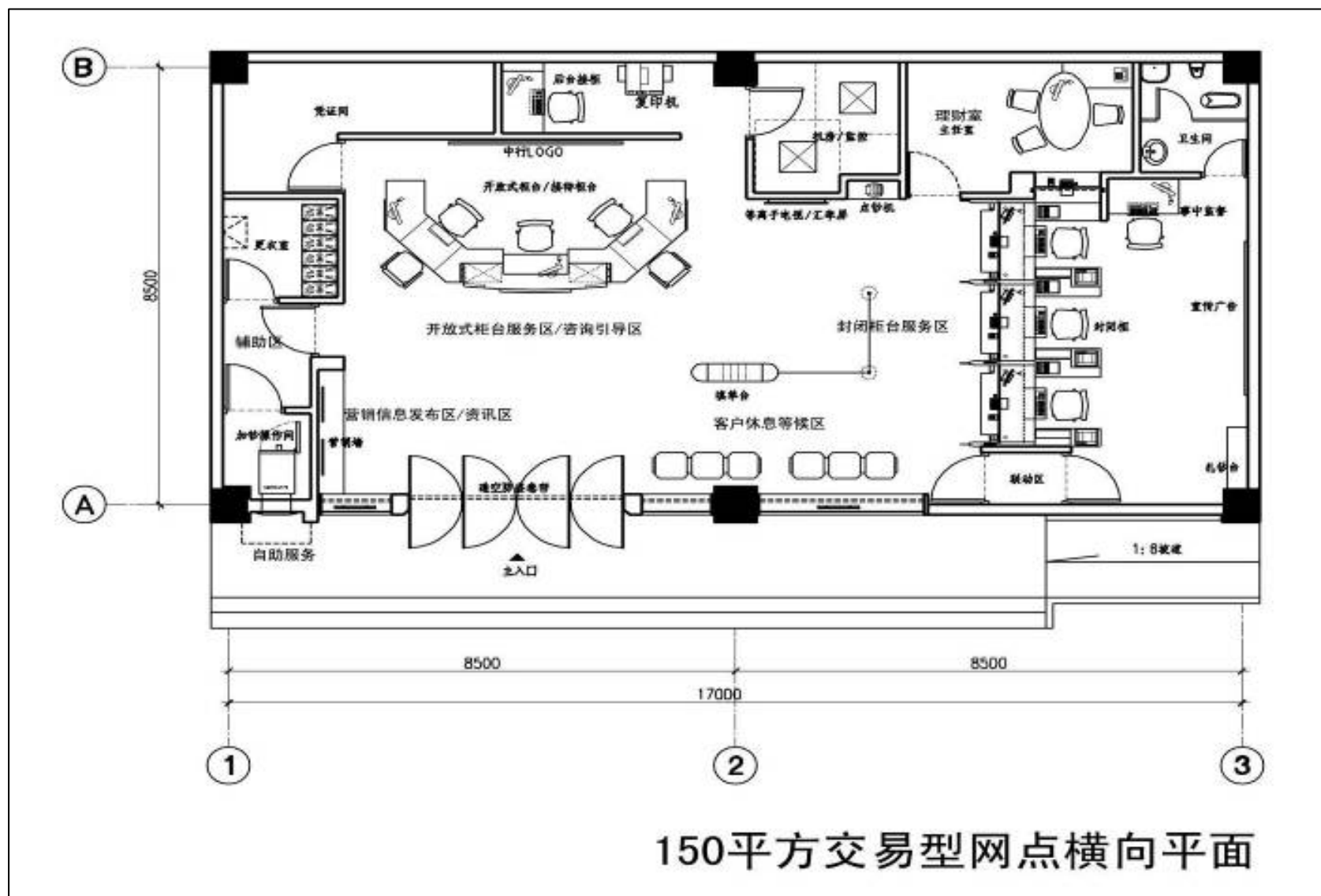


网点内部格局改造

- 网点改造要采用功能模块划分的方式，从以封闭式柜台为主的建设格局转变为包括咨询服务区、自助服务区、客户休息区、营销信息发布区、封闭式（高柜）服务区、开放式（低柜）服务区、理财专柜、理财室、理财中心和后台办公区等模块式功能区的组合。
- 功能分区的模块组合和物理搭配要充分适应网点内部服务和销售流程的需要：
- 大量减少后台占用，把尽可能多的营业面积留给客户；
- 以开放式服务区为重点，减少封闭式柜台；
- 重视自助服务区的建设；
- 强化网点在产品展示和宣传上的功能。

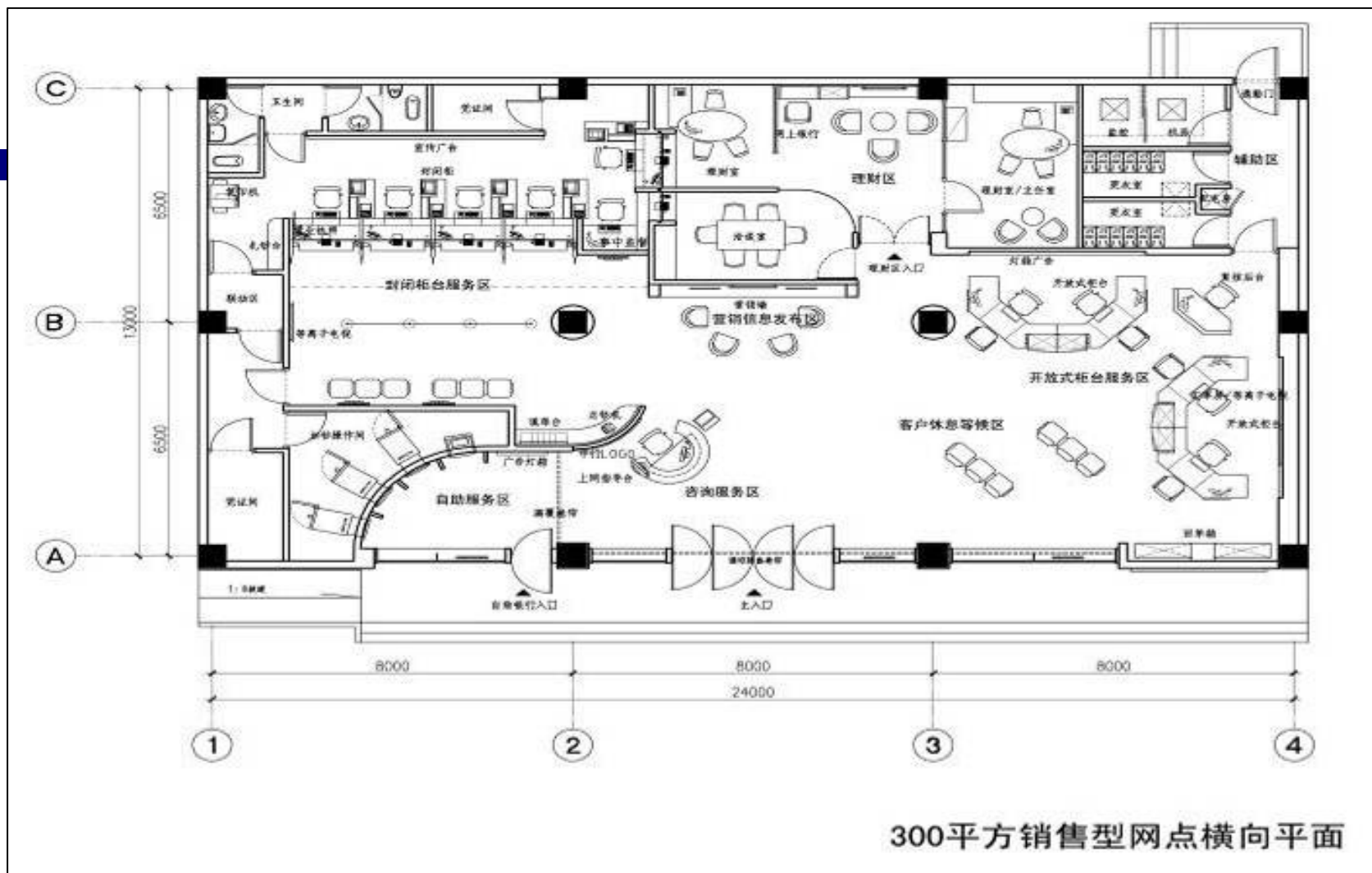


交易服务型网点——富晨案例





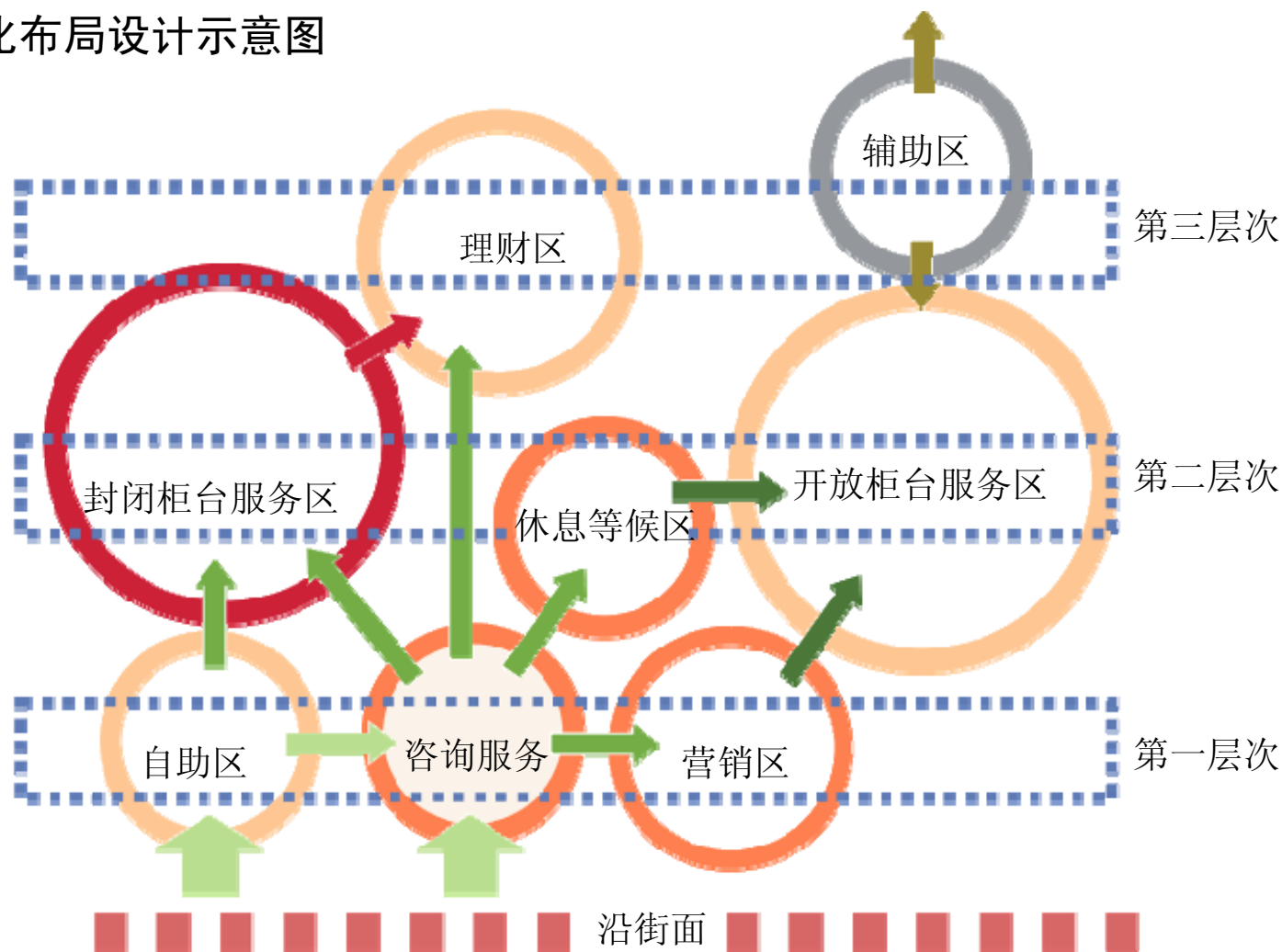
销售服务型网点——富晨案例





富晨关于营业厅功能分区层次递进原则界定：

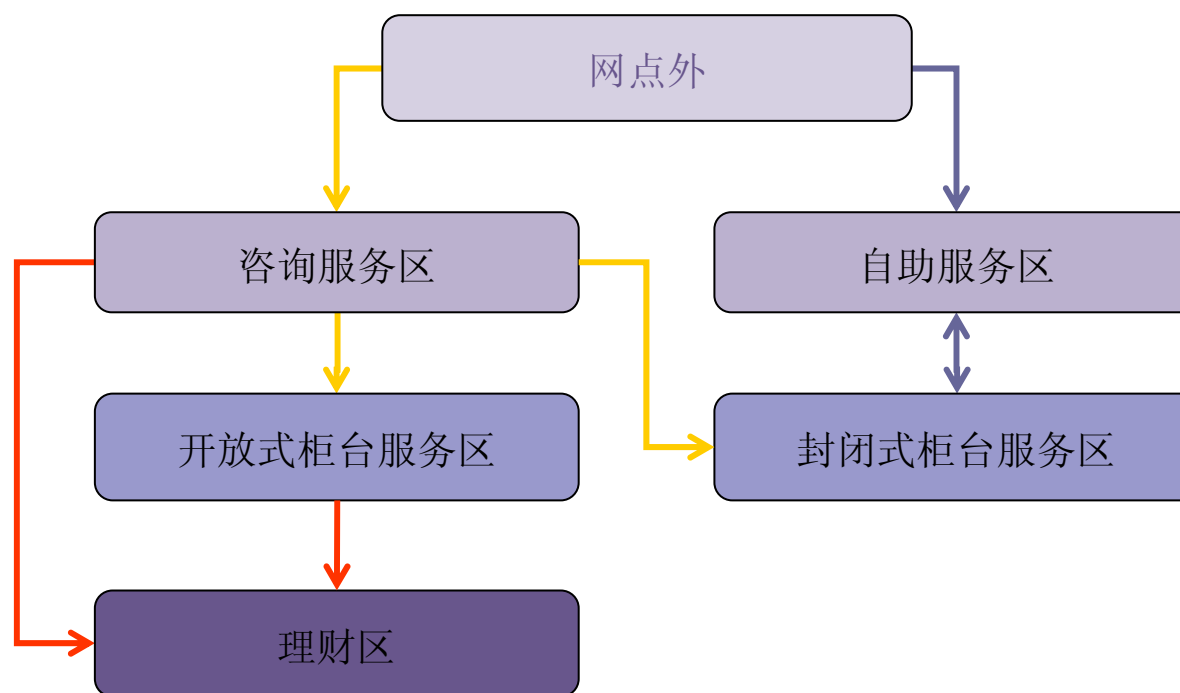
模块化布局设计示意图





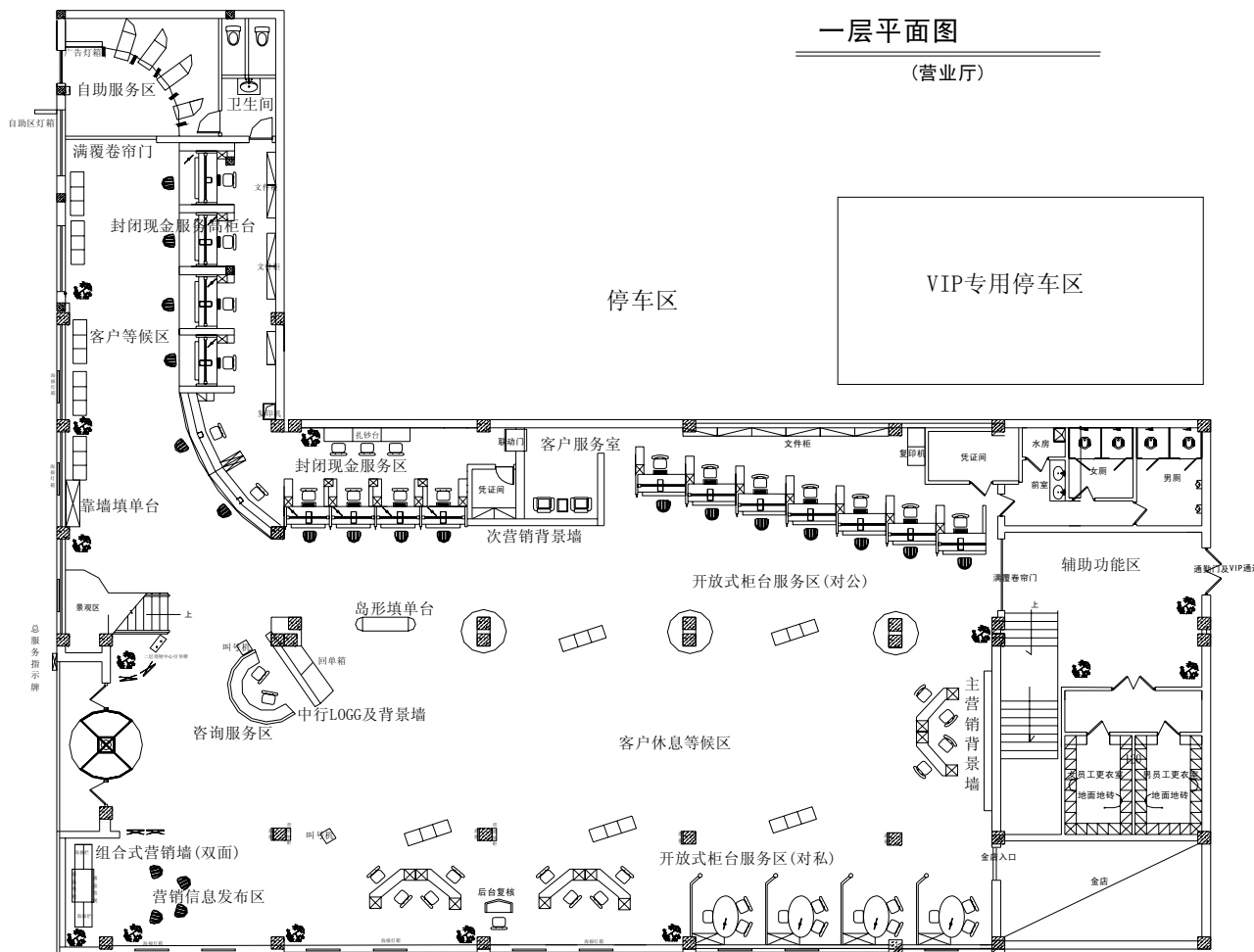
富晨关于网点营业厅内部客户分流原则

网点功能的分流关系图





■ 网点功能分区后平面图——富晨案例



一、网点功能设计说明:

- 网点类型: 全功能型
- 开放柜台位于显著位置, 符合现代银行法阵的趋势;
- 对公对私一体化考虑;
- 自助服务区与现金区贯通设计,
- 理财中心放在二楼;
- 封闭现金区采用圆弧形, 对开放低柜区采用T型排列, 丰富营业厅空间曲线;
- 理财中心设在二楼, 并设立贵宾理财室, 原一楼位置改造为休息区及开放柜台服务区;
- 后院设置贵宾停车区, 并开通VIP通道;

二、富晨思想体现:

- 1、层次递进原则
- 2、软性分区原则
- 3、客流动线原则
- 4、



■ 效果图展示——富晨案例





■ 网点功能分区后平面图——富晨案例



一、网点功能设计说明:

功能类型: 全功能旗舰店
网点设计说明:
本方案设计特色: 咖啡银行
橱窗位置设咖啡休闲区, 引导客户, 提升网点形象, 特色化银行;
金融体验区位于主要位置, 且具有私密性, 演示视听区可举行休闲讲座, 培训会;
大堂经理引导分流客户, 现金区与非现金区对应设置, 便于现金支持;
开放柜台弧形摆放及弧形背景墙使整个空间更富动感;
整个大厅空间更加开阔

二、富晨思想体现:

- 1、层次递进原则
- 2、软性分区原则
- 3、功能分区的前瞻性
- 4、



■ 效果图展示——富晨案例





贵宾理财中心设计

富晨理财关于贵宾理财中心基本观点：

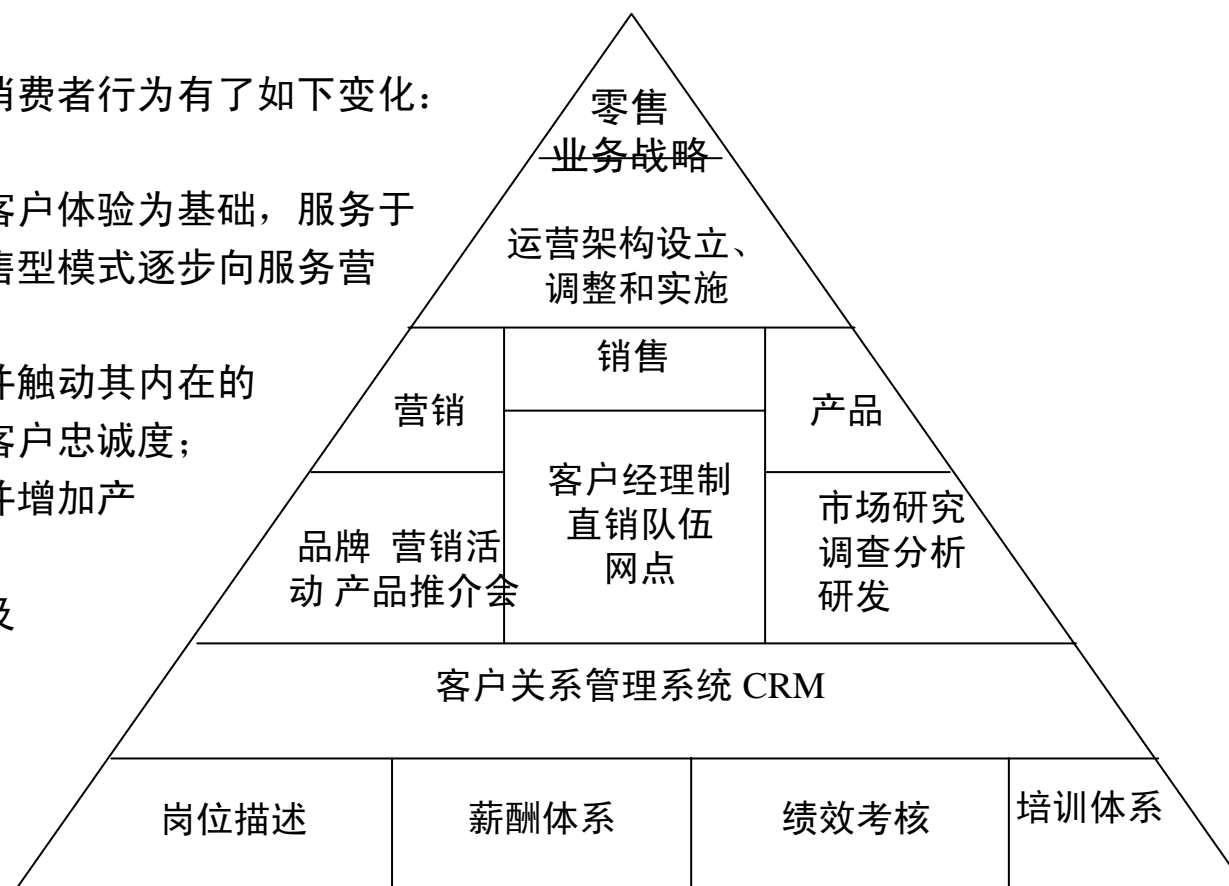
随着体验经济的到来，生产和消费者行为有了如下变化：

一客户服务营销场所，是以大客户体验为基础，服务于大客户，从单纯的交易型、销售型模式逐步向服务型营销型网点模式转变；

二是强调与客户的沟通场所，并触动其内在的情感，从而增加客户满意度和客户忠诚度；

三是以创造体验吸引消费者，并增加产品的附加价值；

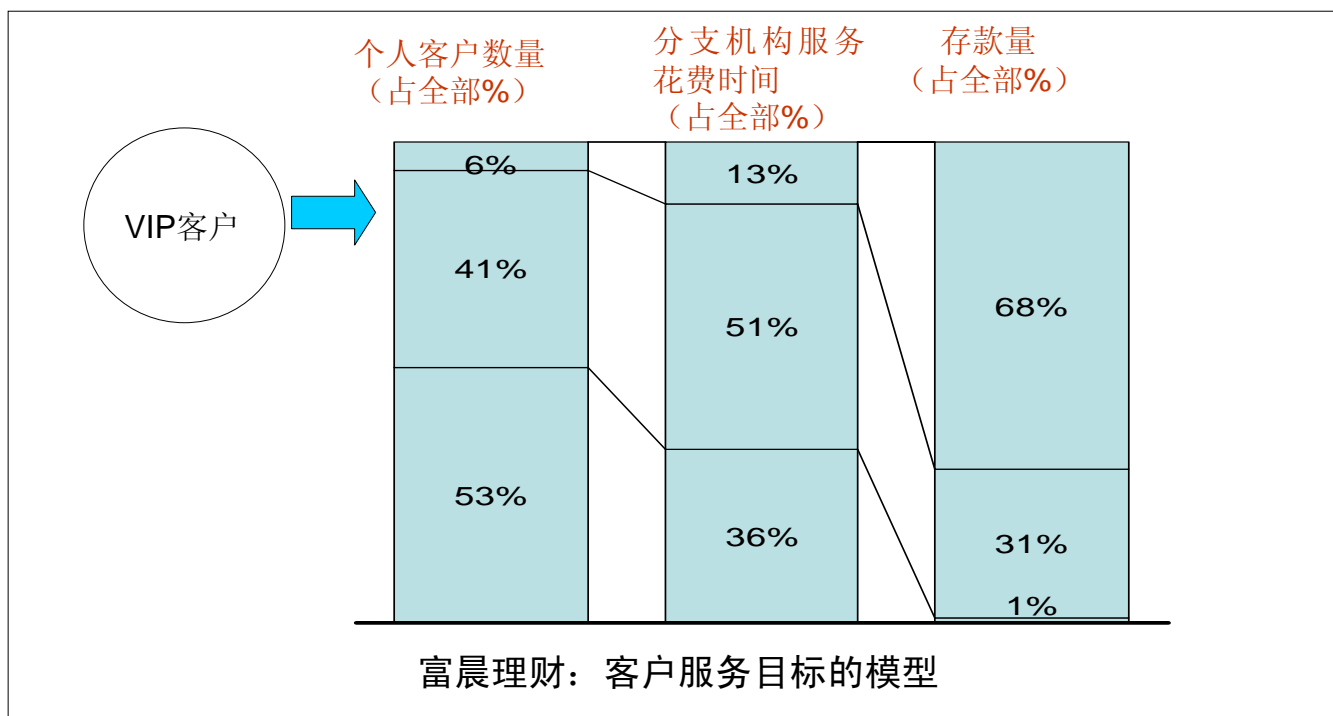
四是以建立品牌、商标、标语及整体印象塑造等方式，取得消费者的认同感。

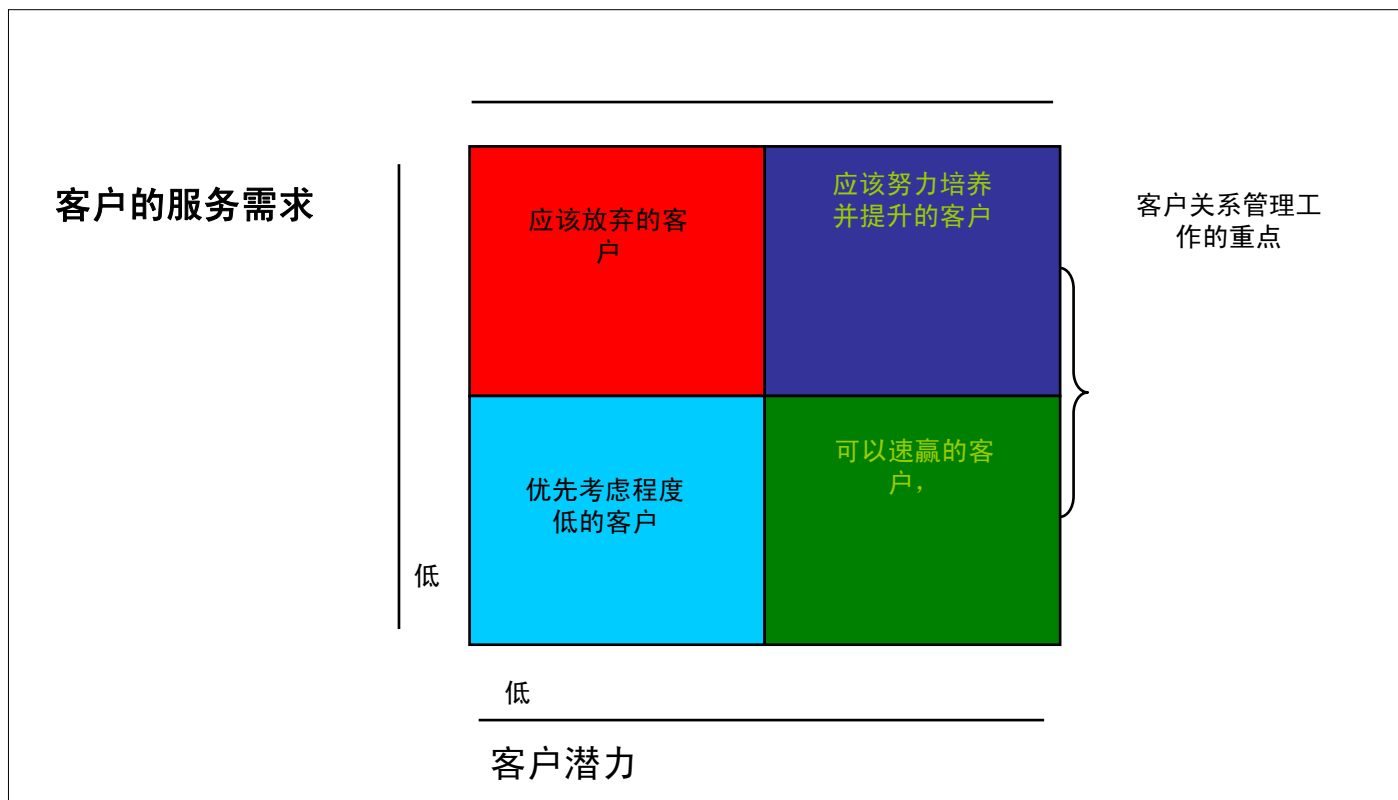




目标市场、目标客户调研和研究——贵宾理财中心成功运营基础保证

“得人心者得天下。”对于零售银行来讲，可为：“得消费者心得市场”。





富晨理财认为：建立贵宾理财业务体系的核心内容是：了解客户深度需求和客户特征、全面整合个人金融业务内部资源，实现这一任务的必要前提是：**我们是否了解和深知客户，尤其是贵宾客户的个人金融服务需求。**



农业经济 → 工业经济 → 服务经济 → 体验经济

提供的体验环境和工具主要有：

视觉工具

空间环境

听觉工具

品牌宣传

交流工具

网 站

情感工具



贵宾理财中心组织架构设立的原则有以下三个层次

以功能为导向的直线型

以产品为导向的事业部制

以客户需求为导向的矩阵式。



富晨咨询顾问服务内容



目标客户调研

地点分析——选址

市场调查/整合策略销售设计

网点功能定位设计

视觉营销传递系统规划

内部空间布局规划设计

产品前台包装/产品陈列设计

银行（网点）品牌形象设计网点系统设计

内部作业/业务流程设计

贵宾理财中心内部功能分区设计

欢迎区

现金区

低柜服务区

客户分流引导区

客户等待休闲区

客户自助理财区

产品和服务展示体验区

客户服务区

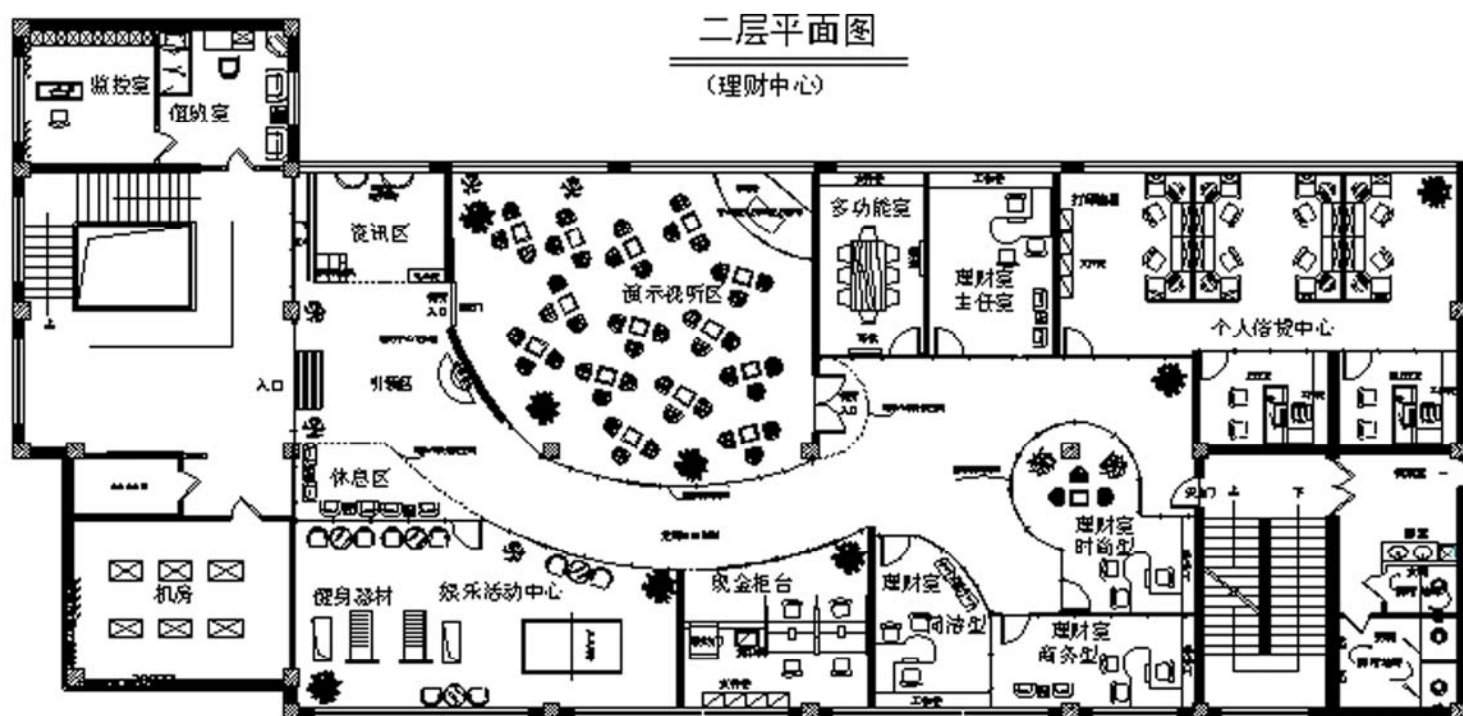
客户理财咨询区



交通银行南京分行 沃德财富中心



中国银行营口分行 中银理财中心设计方案

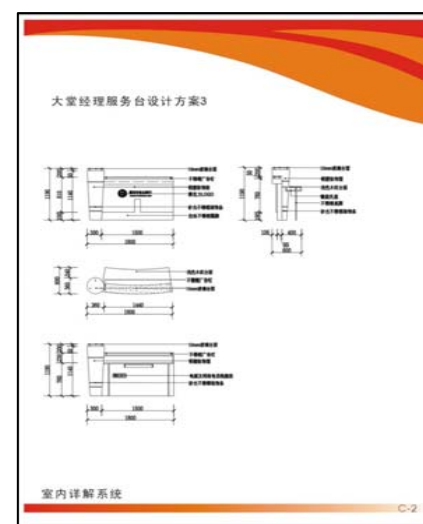
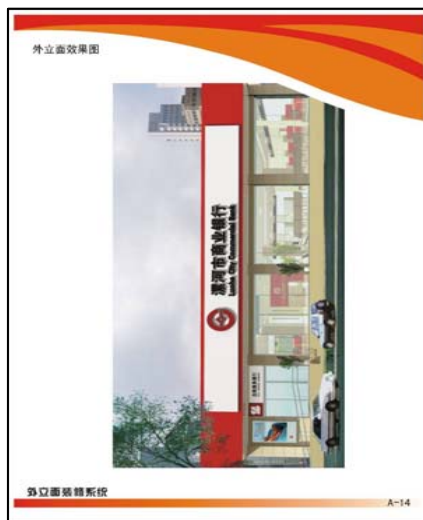




银行网点形象SI手册开发

- SI全称Space Identity，即为空间识别，也就是系统性、规格化的门店装潢设计，能够统一形象、塑造个性化、节省费用、缩短工时、利于快速开店、方便管理并强化加盟者的信心。连锁店空间系统设计内容包括：系统运作、平面系统、天花板系统、地平系统、照明系统、配电系统、配水系统、空调系统、材料规格、连锁店施工招标发包管理及SI标准手册制作（活页式标准管理手册）。
- 虽然SI所包含的内容相当多，但是按性质分析起来一供可分成两大部分：第一部分就是属于视觉与环境的VI视觉识别以及SI空间识别，第二部分就是属于理念定位与管理制度的MI理念识别以及BI行为识别；由于这两个部分的专业领域不同，所以在规划时必须密切配合，才不会因多头马车而失去了一致性的方向。

《XXX城市商业银行形象标准化手册》部分页面





《XXX银行财富中心标准化手册》部分页面

14- 理财专区

<p>一座沙发 (家具号F-01, 材料号P-2, 黄色)</p>	<p>茶几 (家具号F-08)</p>
<p>沙发可选色 (家具号F-01)</p>	<p>三座沙发 (家具号F-02, 材料号P-1, 红色)</p>
<p>地毯(材料号C-1)</p>	<p>墙纸 (材料号W-1)</p>

1B- 业务功能流程说明

1C- 尺寸及区域平面图

17- 低柜区

1F 低柜区(客户服务助理) F3 天花图
CUSTOMER SERVICES AREA CEILING PLAN

1F 低柜区(客户服务助理) F4 立面效果图
CUSTOMER SERVICES AREA FRONT VIEW

12- 卫生间

洗面盘(部件号A0-01)

座厕(部件号A0-03)

墙砖(材料号T-1)

地砖(材料号T-2)

卷纸器
(部件号A0-04)

水龙头
(部件号A0-02)

设计概念
体验新华夏财富中心服务感受



富晨理财网点设计事业部

主任设计师风采



■ 肖杉女士：

富晨（中国）理财发展研究中心银行网点设计事业部主任设计师。主要研究方向是理财中心建设、现代银行业网点内部功能分区设计，银行形象标准化手册设计。主持设计《交行南京分行行沃德财富中心》、参与设计《中行营口分行内部功能分区设计》、《中行大石桥支行理财中心设计》《农行苏州分行金钥匙理财中心》。



■ 王西伟先生：

富晨（中国）理财发展研究中心银行网点设计事业部，主任设计师、项目经理。主要研究方向是现代银行业网点转型、内部分区设计、理财中心建设，银行形象标准化手册设计。主持设计《漯河市商业银行形象标准化手册》、《中行营口分行内部功能分区设计》、《中行大石桥支行理财中心设计》《工行平顶山分行理财中心》。

富晨理财

财富、健康、自由



- 富晨总部
- 北京宣武区南纬路9号摩根中心E座817
- 电话：010-59361259

- 郑州代表处：
- 郑州市经三路55号关虎屯新区5号楼1单元6楼西
- 电话：0371-65852567
- 传真：0371-63851822