

华尔街初级员工工作技巧

(Analyst Tips)

这些“工作技巧”(Analyst Tips)的来历颇具故事性和传奇色彩。众所周知,华尔街券商对员工的工作质量和效率有着至高无上的严格要求,因为他们的服务对象是能为券商带来高额利润的重要客户,稍有差错,都会给客户及券商带来不可挽回的巨大损失,也可能使客户投奔到竞争对手的怀抱。虽然华尔街券商每年从美国名校招聘的高材生智商过人,甚至对金融市场了如指掌,但他们未在正规的企业中工作过,难免会犯各类低级错误,如迟到、忘记保存文件等,经常遭到资深经理的严厉批评甚至恶骂,有的甚至被当场解雇。80年代中期,哈佛大学本科毕业生约翰(John,化名)加入了一家华尔街投资银行的投资银行部,从事分析员工作(投资银行部的最初级项目操作工种,不是研究部的分析员,虽然英语都用analyst一词)。约翰是个细心且有抱负的年轻人,但难免也会犯各类低级错误,经常为此而被老板批评。他时常思考能不能尽量少犯这类错误,长点记性。于是他把他和其他初级员工常犯的错误总结了60条,编成了一个叫“Analyst Tips”的大纲,交给了投资银行部老总大卫(David,化名)。大卫喜出望外,一方面他开始经常观察约翰的日常工作方法和平日的言谈举止,一方面将这60条当作新员工入职培训的必修课,由约翰开始担任首任培训师。两年后,约翰完成了“Analyst Program”(分析员的2年合同工,这是所有华尔街大型券商的惯例),考入了哈佛商学院攻读MBA,毕业后加入了一家著名咨询公司为企业尤其是大型金融机构提供各种咨询服务。

2000年以来,诚迅金融培训公司为许多中外金融机构提供商务礼仪、职业规划等培训,将这些“Analyst Tips”作为重要一讲。诚迅金融培训公司的一位分析员将这60条“Analyst Tips”中适合中国国情的25条拿出来进行汉化重组,翻译成中文,并在下面加上了注解,使得这些带有华尔街文化色彩的小规矩能够一目了然。这位分析员后来去美国攻读金融硕士,回北京后加入了一家华尔街券商投资银行部,目前正在做着约翰当年所从事的默默耕耘的项目操作工作……

现在将这25条符合中国国情的“Analyst Tips”拿出来与大家分享。希望在不久的将来看到你们为你们的团队做出贡献,更好地为你们的高端客户提供优质服务!

诚迅金融培训 许国庆

许国庆先生曾在雷曼兄弟纽约、香港及摩根大通北京工作近10年,1993年获哈佛MBA,本科毕业于北大经院,1998年创办诚迅金融培训任董事长至今。

一、文件的处理方法

1. 校对文件时起码要读两遍,第一遍检查逻辑性,第二遍检查拼写和语法错误。

一心不能二用,有重点有针对性地检查发现错误;就像逛街要挨个逛完右边的商店,再挨个逛左边的,才不会有漏网之鱼。先检查逻辑性,后检查拼写和语法错误可以避免重复劳动。

2. 检查拼写错误时:

* 应找一个安静的地方阅读,静下心来,不受干扰,专心检查,效率才高。

* 既要从前往后,也要从后往前逐字逐句读,避免从前往后读时,不由自主的读内容,忘了检查错误。

3. 要了解需要做几份复印件?

老板或客户要求复印时,要先问清需复印多少份,避免重复劳动,浪费时间。

4. **确保客户姓名、职务、联系电话、公司名称、地址等信息准确无误。**
搞清客户姓名和公司名称是对客户起码的尊重，张冠李戴会惹恼客户，丢了面子，也会丢了生意。给客户发送文件时还要仔细核实客户的地址、联系电话等信息，防止送错地方，泄露了客户信息与商业机密。
5. **不将原件留给别人（或者至少应知道原件给了谁？）**
原件留备存档和以后使用，即使借给了别人，也要能找回来，尤其是证、照之类的东西。如果借出，应有记录（借给谁及电话、经办人、时间、预计归还时间）。
6. **及早整理文件，并使得最后版本明显区别于旧版文件。**
防止多种版本混淆，时间长了，自己也不知道哪一版是最新了。旧版本送出去会很尴尬。要创建一个“旧版”文件夹（将文件夹命名为“old”），只要有最新版（文件名后要加最新日期）修改出来，就把以前的版本放入“旧版”文件夹中。

二、工作的技巧与艺术

7. **如果有客户来访，考虑“是否需要会议室？是否需要饮料或投影仪等？”**
多从客户角度考虑，对客户友善，提前为客户的到访安排好所需要的物品，让客户觉得受尊重，受重视，不能光靠口头上热情，实际准备工作更要到位。
8. **每时每刻都要清楚你将与之会面的人员名称、职务。**
这是对别人最基本的尊重和礼貌，如果连人名、职务都搞不清，怎么能对客户负责呢？还要熟知与业务有关的客户基本情况。不论是外部会议还是内部会议，开会之前要先搞清背景情况，查阅有关材料，做足 homework。
9. **要考虑到：如果你的客户提前一天要材料，你如何做得更好？**
要有“万一”的思想准备和临时应变的行动准备，不要总把工作拖到最后一天才能完成。要提前将客户可能需要的材料准备好。万一客户提前催要材料，要能提早准备好。
10. **养成记笔记的习惯。**
 - * 随身携带笔和纸以便记录获得的信息和想法（客户或领导的谈话要点）。记在纸上或电脑里，要比只记在脑子里保险得多。Never trust your memory（好记性不如烂笔头）。
 - * 开会时一定要记笔记。笔记可供以后查阅、参考。作为初级员工，勤做笔记还可增加参与感。
11. **直接获得所需信息。**
第一手资料最可信，转了几次手的信息，可信度大大降低。不能人云亦云，向老板或客户报告重大事项，要有真凭实据或第一手资料，要亲自及时核对最新信息。
12. **你必须对每个细节负责：即使此事是你的上司处理的。**
养成认真负责的习惯，如果你对上司的工作都能负责，那一定对自己的工作更加负责，老板会对你做的工作放心，赏识你。
13. **在进行计算机操作时，每隔5至10分钟应保存一次文件。**
及时保存文件，以防计算机突然“罢工”。很多人在学校时吃过大亏，工作后就不应再犯这种低级错误了。
14. **随身携带门卡**
以免紧急情况时，无法进入办公室，因小失大。

15. 不要在公开场合谈论项目情况，如电梯、飞机场等地。
隔墙有耳，说者无意，听者有心；如在客户的电梯中与同事谈论工作，在机场或飞机上用手机与客户或同事商谈业务，无意间违反了保密条例或泄露商业机密。泄了密，却还没意识到，是最可怕的。
16. 在飞机上不要阅读与项目有关的文件——你邻座的美女或帅哥也许就是你竞争对手公司的同行。
世界很小，同机的乘客中可能就有你的竞争对手，要避免无意间泄露机密。

三、沟通的技巧

17. 有问题时，可先请教同级的同事，如需要，再向高级别的人员请教。
就近尽快解决疑问，同事也是最好的老师。
18. 要不断问：“所做工作是供内部使用还是提供给客户？”
针对不同使用者量体裁衣，使用者不同，所做工作的内容和形式上都会有所不同。
19. 如果有领导或同事要求你做某事，不要假设你做的内容和方法是他们所要求的，如果你不知道，要及时提问。
在不清楚工作内容和方法时盲目投入工作时间，白干几天与旷工几天没有区别。要加强沟通，防止不必要的误解和时间浪费。
20. 让秘书或同事知道如何与你联系。
如果有事情，秘书或同事可随时通知你，才不会耽误了重要客户和紧急情况。
21. 如果临时离开办公桌时，哪怕是上卫生间，也要带上手机（如果衣服没兜，也要拿在手上或挂在脖子上）。
让别人随时都能找到你，以防客户或老板有急事却无法联系到你。在手机盛行时代，老板及客户预期着随时能找到帮他干活的人。
22. 对行政人员、秘书等要友善；水能载舟，亦能覆舟。
后勤行政等支持人员得力的帮助会使你的工作更上一层楼，若他/她心有不满，马虎了事，你有可能为此付出惨重的代价。良好和谐的合作关系能提高工作效率，不论是对待上级、同事还是下级。
23. 随时愿意伸出援手帮助其他同事，因为你也有需要帮助的时候。
一个人不可能永远都能独立完成工作，在别人需要时提供帮助，别人以后也会帮助你。在遵守规章制度的情况下尽量帮助其他同事。
24. 尊重比你资历深的同事。
他们经验丰富，肯定会有比你高明的地方，你会从他们那里得到帮助，学到有些你目前想象不到的东西。
25. 微信名或其他与客户沟通的软件名字一定要实名。
很多较专业的客户不喜欢很随意的微信昵称，更重要的是经常懒得改备注。因此，实实在在地实名会让客户第一时间能够想到找到你的名字和你沟通。客户如果记不住你的微信名而心想：那谁叫个什么怪啦吧唧的昵称来着？算了，找另一个人吧。那就“煮熟的鸭子也会飞了”。