



新金融
·
地服务

一个优秀的大堂经理,不仅要做到细心服务,还要做到安全服务,除了专业的技能之外,更重要的是责任。有时候一句专业的提醒,可以为客户挽回不可估量的损失;有时候一个真诚的建议,可以为客户带来财富的增值。在银行迈入服务质量新时期的大趋势下,要成为魅力大堂经理就需要满足新要求:平得了纷争、跑得了外勤、搞得了业务、做得了急救、懂得变通、卖得了“萌”……为了向市民真实展示大堂经理工作中的酸甜苦辣,我们今日起推出《新金融心服务——寻找您身边明星大堂经理》系列人物报道,为读者充分展示各家银行明星大堂经理的魅力。

做银行的“活名片”



王玉娜 建设银行郑州秦岭路支行

迎来送往客户、及时处理他们的诉求、优化流程提高办理业务效率……大堂经理这个岗位,从小的方面来说,是一家银行网点的枢纽,是“总调度”;从大的方面来说,则代表了一家银行的整体形象,反映了银行的文明服务水平。“大堂经理或许是这个世界上最忙碌最操心的经理吧。”王玉娜表示,她愿意尽自己最大的努力,做好客户、银行之间的“中枢”,将大堂经理打造成建行的“活名片”。

倪子 杨长生/文 慎重/图

这活儿挺有技术含量

早上8点,王玉娜早早来到网点,更换完行服对镜梳妆,认真整理领口的丝巾。开完10分钟的短暂晨会,她开始班前的例行检查:查看每一台ATM机的凭条是否充足,叫号机是否正常运转,保安保洁工作人员是否已到位,今天的柜台开几个,柜员是否正上岗……

“不少客户对大堂经理这份工作有些误解,觉得就是一个简单的取号引导工作,没什么技术含量。但当我成为一个大堂经理之后,深刻领悟到这项工作并非想象得那么简单,更是一门技术活儿。”王玉娜说,其实大堂经理这个工作说难不难,说不难也难。整个大堂

的客户都要靠大堂经理引导分流,协调客户与客户、客户与柜台、客户与理财经理、柜台与理财经理之间的关系以及处理随时可能出现的突发情况,打个简单的比方,大堂经理就好像整个大堂的中枢,第一时间获取信息后进行处理,再分给各个岗位。

先处理情绪再处理事

把大堂经理说成是银行网点的门面一点都不夸张,因为他们是客户进入网点后第一个接触的工作人员。作为“门面”,光有“脸面”远远不够,沟通、表达以及说话技巧都是必备技能。

有次,一位老人来银行办业务,坐在等候区时有点烦躁不安。王玉娜主动走过去,微笑着对他说:“您好,叔叔,请问您办理什么业务?有些业务可以先

填写单子,给您节省时间。”

没想到这位客户立马大声说道:“我的水费被扣了两次,究竟是怎么回事?”银行网点来来往往的人很多,不免碰到各种“棘手”客户。这时候大堂经理不仅要协助解决问题,更要安抚客户情绪。

“叔叔,您先喝杯热水,我先帮您查下。”接过银行卡,王玉娜看了下卡面,知道这位老人是建行的老

客户。经过查询,老人的确先后扣了两次水费,并且是同一个用户号。

“会不会因为自来水涨价了,第二笔费用是补扣的?”带着猜测,王玉娜赶紧给自来水公司打了咨询电话。果不其然,第二次费用正是年前水费调整上调后又补扣的。给客户解释清楚后,老人十分满意。随后,王玉娜又帮老人将老式磁条卡换成了目前安全性更高的芯片卡。

坚持学习服务更贴心

“建行一直追求创新,我们的服务也要跟上时代步伐。就像现在上线的智能机器设备,我必须亲自操作掌握使用要领。只有自己成了‘专家’,才能更好向客户推广。”王玉娜如是说。

只要上新设备,王玉娜肯定是“第一个吃螃蟹的人”。利用下班时间,她就会对这些机器仔细研究。以智能柜员机为例,它可以办理账户查询、查询贷款、修改客户信息等几乎所有非现金业务。每项业务她都反复操作,为的就是给客户带来准确、精准的使用体验。

此外,大堂经理还得是多面手。高柜、低柜技能要手到擒来,产品业务要能脱口而出,理财投资也不能含糊。在柜员有事的时候去顶岗,理财经理不在的时候去客串,有时候甚至要留意网点上的可疑人员,提醒保安注意客户安全。就连网点

附近有哪些公交车,她都要知晓一二……工作中的王玉娜更像是个百事通。

尽管担任大堂经理只有一年多时间,王玉娜在2015年建设银行河南省分行“大堂经理比比看知识竞赛”中,获得“优秀大堂经理”殊荣。这项沉甸甸的奖杯不仅是对她业务素质的认可,更激励着她前行。

“虽然在外人看起来银行工作光鲜亮丽,可是只有身在其中才明白这是一份辛苦的职业。但我会依然坚守,因为这份工作给我带来历练、快乐和感动,我愿意为客户提供更好的服务,当好银行的‘活名片’。”王玉娜说道。

财建
富升

巧巧理财

建行金管家 家庭资金一览无余

作为家庭“大内总管”的刘女士,每月都要为有效管理家庭资产而头痛,夫妻双方都是工薪一族,老公的代发工资账户在他行,刘女士代发工资账户在建行,还房贷、交水电费、给父母生活费等都通过建行账户办理。刘女士不仅要关注老公在他行的账户资金情况,还要及时将先生账户资金从他行账户转到建行主账户,汇总后进行有效的资产配置和集中管理。有时因为工作繁忙,刘女士经常会遗忘,同时,把老公账户资金汇总到建行还得支付一定的跨行转账手续费。对此,建行理财专家给刘女士支了个招。

攻略:保留余额归集。刘女士签约建行金管家跨行资金归集,选择保留余额归集模式,给老公的工资账户设置一定的保底金额,建行将按照刘女士设置的频率查询其老公的账户,大于保底金额就将超出部分资金自动转到刘女士管理的主账户,转账手续费全免,再配置合适的建行投资理财产品,就能轻松实现家庭资产的集中管理和保值增值。王苏铭

东海证券
DONGHAI SECURITIES

郑州经七路营业部 全景网百佳营业部

蓄势震荡 逢低关注

周一早盘两市股指受周末消息面利多因素的刺激小幅高开,随后在证券、钢铁、房地产等权重板块反弹的带动下震荡上行,其中创业板指领涨。沪指一度突破中短期均线,个股呈现普涨格局,市场量能明显放大。

股指在近期出现连续调整,在2800点反复整理,市场成交量逐渐萎缩,量能的萎缩表明场外资金参与度不高,但同样表明市场杀跌动能的逐渐减弱。周五盘中证券板块一马当先,起到明显的护盘动作,而其与周四收盘的杀跌形成鲜明对比。同时,创业板等中小盘股有所活跃迹象。早盘证券板块的再度上涨,成为市场反弹的主要动能,创业板等中小盘股大幅活跃。

周二的横盘说明股指反弹力度并未达到预期中的强度,市场所谨慎的一方面来自于美国加息时间窗口的临近;而另一方面则来自于A股市场中当前仍为存量资金所为,从昨日盘中午后银行、保险等板块的突然下跌看出,市场资金有限,难以形成二八其涨的格局。那么,短期在本周四前股指仍有进一步震荡或小幅回调的走势,待短期不确定性因素明朗后,股指震荡反弹概率较大。因此,操作上可控制仓位,逢低适当关注中小盘个股(以上投资建议仅供参考)。

东海证券投资顾问 刘普

