



## 小倪当大堂

在普通人眼里,银行员工有着体面的工作。然而,事实真的如此吗?本报推出《小倪当大堂》——银行网点服务体验专题报道。记者亲身体验作为网点窗口服务银行大堂经理的工作,真实展示银行工作者的酸甜苦辣。

### 银行网点服务体验专题报道 ② 工商银行郑州陇海路支行

## 别再说大堂经理是个“叫号的” 要当好真的不容易



6月2日,小倪来到工商银行郑州陇海路支行营业大厅客串了一把大堂经理的角色。从上午8点10分到中午12点,短短几个小时的体验,小倪感慨颇多。大堂经理的工作看似简单,其实琐碎,需要细心和耐心,还须通晓银行各项业务者才能胜任。必须做个“全能手”,才能更好地为客户服务。

倪子 李欣/文 慎重/图

### 业务小高峰接二连三

工商银行郑州陇海路支行营业大厅是个综合性服务网点,客户数量自然比较多。忙的时候好几个客户围着大堂经理问这问那,教每一位新开卡客户怎么使用网上银行和手机银行,并帮他们激活网银、下载客户端、重置密码等。

站到上午10点,小倪明显感觉小腿紧绷、前脚掌发疼,很想找个地方坐一会儿喝口水。但是大堂经理一般情况下不允许坐,也不能在前厅

喝水。工作时间需要站着,还需要对客户及时跟进,在几百平方米的大厅里,大堂经理可谓是满场跑,哪里有客户哪里就能见到大堂经理的身影。

“刚开始都这样,一天站下来,腿难受得很。好多大堂经理都有静脉曲张,不过都习惯了。”在为客户办理业务的间隙,李伟伟担心小倪吃不消,小声提醒她可以去后面休息一会儿。但是她和其他大堂经理却依然忙碌着,用真诚的笑容面对每一位客户。

### 对老年客户要格外细心

“阿姨,你给谁汇款啊?这笔钱干啥用的?”“异地转账有风险,谨防电话诈骗!”跟随大堂经理时,小倪常听到这样的提醒。“千万别小看了这一句话,银行员工不仅要会问,还要会看、会听、会观察,这几年我们已经拦下不少金融诈骗案。”李伟伟说道。

此外,对待老年客户一定要耐心。有位老人每月前两天都会来网点查余额。因为眼睛不好使,不会自己操作ATM。“阿姨,今天让这个大堂经理带你查余额,还是去4号机器。”在李伟伟的提醒下,小倪扶着老人帮她查余额。原来,老人有套房子

对外出租,每月查余额就是看房租打上了没。

12点整,小倪结束体验。一上午走来走去为客户服务,小倪终于松了口气。“你快去吃饭,中午上班族办理业务的比较多,银行员工得轮流吃饭。遇上业务繁忙,午饭常常拖到一两点。”李伟伟对小倪说,为了不耽搁客户时间,大堂经理必须调度好客户流量,及时将客户输送到业务办理窗口。

在工商银行,像李伟伟这样的大堂经理还有很多。奋斗于一线的她们,在实际工作中践行着为客户提供满意服务的承诺。

### 银行播报

#### 工行受托管理养老金超千亿

截至5月末,工商银行受托管理的养老金规模已超过1000亿元。同时,工商银行受托管理的养老金个人账户超过1600万户,托管养老金基金4200多亿元,是国内最大的养老金服务银行。据悉,工商银行通过养老金受托管理、账户管理、托管、投资管理等完备的业务牌照,努力为客户提供更好的养老金管理服务。目前,工商银行已与约6200家中小企业签订了“如意养老”企业年金集合计划管理协议。李欣

#### 省农行营业部 助力郑州民生工程

近日,农业银行河南省分行营业部成功投放理财融资20亿元、项目贷款10亿元。长期以来,农业银行积极参与郑州城区和县域经济发展,在棚户区改造、高架路桥建设和社保卡发放等重大民生项目中给予了有力的金融支持和服务。此次投放的两笔资金主要用于郑州某重点民生项目拆迁工程,项目资金已迅速落地。李屹

#### 光大银行支持 云闪付二维码扫码支付

近日,光大银行推出银联二维码支付产品“扫码付”。光大银行客户可以下载最新版手机银行客户端,点击首页“付款码”进行签约。签约成功后,点击“向商家付款”即可直接进行扫码支付。6月8日之前,客户消费结账使用光大银联云闪付新成员“扫码付”或手机Pay等创新支付产品,可在全国100多个知名品牌的近10万家商户使用,享受低至六二折的优惠。胡凯艳

#### 中信银行与小红书 签署战略合作协议

6月2日,中信银行与社区跨境电商平台小红书开启合作,并正式发布联名借贷合一卡——小红卡。据悉,“小红卡”具有贷记账户和借记账户的双账户功能,既能满足客户信用额度内先消费、后还款的信用卡消费功能,又能提供储蓄存款、转账、理财投资等借记卡服务。同时,客户还可以享受双倍积分、9分享兑、9元看电影、精彩365、中信红权益等中信银行超值活动。李若晗

### 提前近一小时到岗

8点10分,换上大堂经理工装的小倪,与该行当天所有上岗的员工一起排队,迈着整齐的步伐走到前厅开展晨会。

自检、互检、汇报前日网点工作情况、每日业绩统计……该行网点主任岳志杰表示,这些内容都是每天晨会的“常规动作”。特别是整理个人的仪容仪表,它不仅代表个人形象,在接待客户时更代

表你所在银行的形象。庄重大方的仪容,不仅会给客户以美感,而且易于使自己赢得客户的信任。

晨会之后,小倪便跟着该行优秀大堂经理之一李伟伟正式投入到工作中。检查单据台、ATM机、叫号机、智能机具……尽管市民不会看到这些准备工作,但是大堂经理都一丝不苟地做着。

### 智能柜员机大显身手

“您好,请问您办理什么业务?”“带银行卡或者身份证了吗?我先给您取个号”……大门一开,客户蜂拥而至,小倪还没好意思说出一句问候语,其他几位业务熟练的大堂经理已经进入工作状态,帮客户取号,合理分流。

“你好,我来办卡。”9点10分,一位打算开户的市民向小倪询问道。经过李伟伟的同意,小倪带着客户去智能柜员机开卡。

“请问您之前办过工行的

卡吗?请您把身份证和手机准备好。”在智能柜员机前,小倪帮客户插入身份证进行验证,输入相关信息后,大堂经理对客户进行审核授权,不到3分钟,该客户成功办理一张工行银行卡。

“这么快?之前办一张卡得填好几张表呢。”当天体验中,新开卡客户数量有10余个,每位客户都在大堂经理建议下选择智能柜员机进行办理,不仅减少了柜面工作压力,而且节省了时间。

## 邮储银行郑州市分行“牵手”宇鑫物流 创建物流在线支付模式



6月6日上午,中国邮政储蓄银行股份有限公司郑州市分行与河南宇鑫物流集团有限公司签署战略合作协议。河南省物流协会会长谭荣铸、邮储银行郑州市分行副行长陈强、宇鑫物流集团董事长许寿义出席仪式。邮储银行郑州市分行信息科技部总经理、电子银行部总经

理、城区6家一级支行行长及28家二级支行行长,宇鑫物流集团各中心总监,郑州多个3A级以上物流公司负责人、业务或财务负责人参加本次签约仪式。

据悉,根据全面战略合作框架协议,邮储银行郑州市分行将成为宇鑫物流集团重要的金融服务提供商,双方共同推进

手机扫码账户转账支付结算,协力打造“智慧物流”金融服务新体系;共同创建安全、便捷、低成本的物流行业资金结算新模式,努力构建合作新平台,从供应链金融、数据开发、产业升级等方面对物流行业发展作出新的贡献。倪子 张俊

### 兴业银行首单融资租赁绿色债券发行

近日,由兴业银行主承销的国内银行间及交易所市场首单融资租赁绿色债券(PPN)——中电投融和融资租赁有限公司2017年度第一期非公开发行定向债务融资工具成功发行。本期债券注册金额20亿元,首期发行10亿元,所募资金将全部用于风力、水力、太阳能光伏发电等清洁能源类租赁项目。本期债券采用PPN模式,在降低企业参与绿色项目门槛的同时,扩大了企业注册绿色债券的范围。姚育才