

# 用“工匠精神”做实客户服务

## 业精于勤，一步一个脚印

2011年，宋彬迎来了工作中的一大转折，他通过公开竞聘，成为一名法人客户经理。此次工作岗位的变化迎来了他工作以来的第一次转型和第一次突破自己的机会。

宋彬说：“作为业务一线的客户经理，不仅是商业银行负债业务、中间业务的推动者，也是资产业务的实施者。而对公业务是商业银行的主流盈利业务，是商业银行的灵魂与精髓。因此，作为一名法人客户经理，如何做好本职工作，为企业提供全方位服务，是至关重要的。”

当前，国内外金融环境发生了很大的变化，新情况、新问题层出不穷，业务品种不断更新，工作上遇到的难度不断加大。比如，随着信贷规模的不断紧缩，各大银行都积极推进国内保理业务的发展，这就给法人客户经理提出了更高的要求，不但要具备较高的适应新形势的知识水平，还要具备较强的综合工作能力。

转岗后，他在工作中寻找一切机会积极向前辈们学习业务知识和工作技巧，不断钻研各项业务技能，回到家里坚持自学，放弃了所有的休息日，充分利用业余时间，把全部精力放在学习上。功夫不负有心人，经过艰苦努力地学习和领导同事的热心帮助，宋彬迅速从一个“门外汉”成长为一名业务能力强的法人客户经理。

在每天有形的工作过程当中，宋彬始终贯穿着一条无形的线——沟通与交流，这也是作为法人客户经理日常工作的主旨所在。“尽可能协调好有形工作与无形工作两者之间的关系，在及时、有效、准确地做好有形工作的同时，与企业客户之间建立和谐、久远、忠诚的信贷关系，是每位客户经理必备的业务技能。”宋彬表示。

## 全心全意，做好客户服务

客户经理的工作理念是商业银行经营的重要组成部分，也是银行企业文化的思想结晶，树立正确的服务理念是客户经理从事营销活动制胜的法宝。

除了过硬的业务素质外，宋彬也积极做好客户关系的日常维护。遇到节假日或者客户的重要日子，他总是首先想到客户，遇到客户在办理业务中有了什么问题，他也会耐心地帮助客户解决。

有一次，宋彬得知工行一个优质企业客户有意将回笼不用的资金放到他行，他立刻联系该企业财务总监，询问企业对于这部分闲置资金的时间安排和其他要求，及时将企业反馈信息汇报支行领导，并立刻着手为客户设计财务方案供客户参考。

当他拿着审核后的方案交给客户负责人后，客户被他的诚意和专业所打动，表示还愿意和工行继续合作。随即，宋彬趁热打铁，为企业设计一套代发工资方案及高管和员工的金融服务方案，又成功争取到了该企业的代发工资业务。

“宋彬的成长源于业务学习的仔细钻研、负责细致的工作态度，更源于他一贯秉持的全心全意为客户服务的理念。”提起宋彬，同事们无不夸赞。凭借丰富的专业知识，超强的业务技能，使他在工作中驾轻就熟，得心应手，并顺利通过了行里组织的各种资质考试。



## 人物名片

宋彬 郑州大学硕士研究生，金融理财师(AFP)  
工商银行郑州花园路支行法人客户经理

勤奋好学，为梦想努力拼搏；心系客户，以真诚服务客户。不言败，不畏困难险阻，坚信脚下有路；不退缩，不断探索实践，开拓创新思路。在省工行营业部党委的坚强领导下，在团委的组织号召下，凝心聚力、团结一致、奋发有为、开拓创新，用青春坚强的臂膀扛起时代的重任，在建设优秀分行的新征程中，努力创造自己的精彩人生。

他就是工商银行郑州花园路支行法人客户经理宋彬，一个爱岗敬业、在钟爱的岗位上闯出一片天的年轻人；一名以责任为重，以客户为先，提供卓越金融服务的法人客户经理。短短几年，凭借出色的工作能力、超高的学习能力和良好的沟通能力，他从一个懵懂的毕业生迅速成长为一名精通各类对公业务的优秀客户经理，先后荣获了各种先进荣誉称号。

倪子 刘冰莹 李欣 文/图

## 审时度势，紧跟时代步伐

2015年，大型地方国资企业加快布局改组与组建国有资本运营公司，最终实现由“管资产”向“管资本”转变。

宋彬从网上了解到信息后，结合所管的国资平台公司，与客户迅速对接，了解到客户目前正在转型并准备筹资收购省属某家信托公司股权，另外也急需调整负债结构。他立即行动起来，与专业的投行部进行对接，为客户设计合适的表外融资产品，之后方案也得到客户认可。后来多次与客户对接方案细节，并耐心一遍遍地修改，

## 行成于思，有志者事竟成

管理维护大客户，多方位吸收稳定存款；结合客户需求，营销各类金融产品；联络单位客户，确保各项业务顺利开展……这是宋彬作为一名客户经理的主要工作。同时作为一名共产党员，宋彬事事处处规范自己的言行举止，严格以一名共产党员的标准来衡量和要求自己。他践行承诺、尽职尽责地在平凡的工作岗位上发光发热。

宋彬说：“工作是体现人生价值的重要舞台，每一个平凡的岗位都可以干出不平凡的事业。工匠精神不是口号，它存在于每一个人身上、心中。很多人

最终分别于2015年6月末与11月初为客户发放5亿元理财直投业务，金额共计10亿元。与此同时，还为工行郑州花园路支行贡献了3000万元中间业务收入，并成功为该行季底及年末的时点存款做出突出贡献。宋彬高效的工作效率为客户解决了实际需求，切实做到为国有企业转型添砖加瓦，得到客户的高度认可。

2016年，客户加大转型力度，打造新模式，培育集团产业。宋彬得知客户需求后迅速与客户对接，与营业部大客

户中心结合，为客户旗下一家三甲医院设计项目融资方案；与省工行营业部投行部结合为客户并购医药物流行业设计并购贷款方案，并成功为客户投放7000万元并购贷款业务。

2017年，宋彬又密切关注国企改革步伐，紧密与客户对接，为客户设计某市中医院新址建设的PPP项目，为客户设计资本市场定向增发等方案。

宋彬积极的工作态度与高效的执行力不仅赢得了客户的口碑，还赢得了单位领导的赞许。

认为工匠是一种机械重复的工作者，其实工匠有着更深远的意义。”

工匠精神代表着一个时代的气质——坚定、踏实、精益求精。从思想层面来讲，工匠精神包括爱岗敬业、无私奉献；从行为层面来说，工匠精神离不开开拓创新、持续专注；而从目标层面来看，工匠精神又囊括精益求精、追求极致。

“很感谢工商银行为我提供的大舞台，正是在工商银行这个大家庭，让我从一名初入社会的毕业生，逐渐走向成熟，无论从事哪项工作，都能够全身心投入。”面对荣誉与奖励，宋

彬很是坦然，他深知过往业绩并不能说明未来。荣誉并没有让他沾沾自喜，自己仍认识到自身的不足之处，需要不断加强学习和总结实际工作来完善自己，通过孜孜不倦的勤奋工作，使自己在平凡的岗位都闪现着拼搏奉献的光彩！

怀匠心，践匠行。时代需要一种匠人精神，以一种做人做事敬天畏人的态度，对抗日渐炽热的浮躁之风。在宋彬心中，时刻坚信在新时代下重提匠人精神并不落伍。它是一种态度，是一种传承，更是一种坚持。只有这样，才能让工商银行走得更加久远。