



“她时代·金融丽人秀”人物访谈

在高标准中 不断前行

打造高绩效团队

当今银行业务日益综合化、创新化的变化趋势要求银行必须拥有一支高效的、有战斗力的专业团队。刘佳坦言,人才是金融行业发展的基础。打造高绩效团队的第一步就是要设定目标,将角色分给合适的人,发挥每个人的优势,建立规范有效的合作。

“每个阶段,我都会给自己制定目标,对团队中的每个人提出要求。让员工在实战中不断进步,进行总结。”刘佳十分重视人才培养,只要有和零售销售业务相关的竞赛,她都鼓

励团队成员积极参与,在比赛中不断学习,不断进步。

2017年8月,在光大银行总行举办的“2017年‘网点’论剑”营销导师大赛中,刘佳过五关斩六将,通过层层考核,最终代表华北地区荣获“金牌导师”称号。

“尽管参赛的过程无比艰辛,但是成功的结果却无比荣耀。所有的高标准严要求都只为成就更好的自己。有目标、有经验、有实力又努力,致力打造这样高绩效的团队,正是我们的目标。”刘佳说。

用心打造至臻服务

刘佳坦言,对于银行人来说,服务是一种行动,只有用心去做,让每一次举手投足都发自内心,“阳光服务,用心来诠释。”

“相比银行其他业务,零售业务是比较繁琐的,需要我们每天辛勤耕耘。”刘佳说,为了更好地服务客户,她专门为团队里的每位成员准备了一本客户联系日志,里面记录着客户的姓名、资产情况、产品配置等详细信息。工作人员至少联系10~15名客户,主动了解客户的最新需求,及时给出配置方案。“我会定期抽查员

工的联系日志,适时给员工一些小压力。不过,我们的团队成员非常优秀,每个人都能高效保质完成工作。”刘佳笑着说。

除了按时完成行里要求的各项培训学习工作,她要求团队坚持学习时事政治和财经新闻,及时了解金融行业动态,“要给予优质的服务就要不断地学习,不断学习才能为客户提供高效的品质服务”。刘佳表示,在学习中成长,在成长中实践,这样才能在成长的过程中找寻最好的自己。

创新网点提质增效

当你走进中国光大银行郑州分行营业部,客户经理早已拿着移动Pad等候你的到来,他不仅对你的金融服务诉求了如指掌,而且提供了多种资产配置和投资方案供你参考。如今,这一想象中的场景已在光大银行郑州分行营业部变成现实。

近年来,中国光大银行郑州分行不断探索尝试,逐步确立了“一扇门、两朵云、三个e”的开放式互联网金融战略体系,通过完善的电子渠道和便捷的智能服务打破了人们获得金融服务的种种壁垒,从而赢得客户的支

持和信任,获得了良好的市场口碑。

作为中国光大银行郑州分行在郑州地区的网点旗舰店,营业部通过不断引进新设备,对原有设备进行升级,从硬件上推动智能化进程,力争为客户提供更贴心的智能金融服务。

“当银行客户的理财意识和理财观念发生变化时,在平时营销和维护客户的过程中,我们应从多方面去了解客户需求,从思想上创新,紧跟时代步伐。”刘佳表示,他们将以“满足客户金融服务需求”向“以提升客户体验为中心”进行转变,使客户体验更加便捷、智能、高效。

银行快讯

工行郑州分行 慰问一线劳动模范

五一期间,为增强员工队伍凝聚力,工商银行郑州分行开展了慰问一线劳模活动。该行把慰问一线劳模作为重点工作精心组织,划定慰问基层一线在岗的全国劳动模范、全国五一劳动奖章、省级劳动模范、省级五一劳动奖章、全国金融劳动模范、全国金融五一劳动奖章、工商银行五一劳动奖章、大行工匠;省金融五一劳动奖章、省行大行工匠等荣誉称号获得者,明确单位班子成员包干、工会主席带头、工会主席前往的工作方法,深入基层,向坚守基层一线岗位的劳模祝福到位。通过此次慰问,广大员工形成了“比、学、赶、帮、超”的良好氛围,促进各项业务健康发展。李欣

交行厅堂敬老扶危显真情

日前,一对老年夫妻互相搀扶着走进了交通银行优胜南路支行的大厅,大堂经理黄伟霞询问方知老人需要办理社保卡激活业务。在老人等待业务结束退卡的时候,突然身体不适晕倒在地。幸好大堂经理眼疾手快,用手托住了老人的头部,使得老人头部没有直接碰到地面。等待救护人员到来期间,该行员工一直守在旁边,不停地安慰着老人的妻子。后来,家属特意感谢,并表示幸亏该行员工采取措施得力,并及时把老人送往医院,经过医生的努力,老人病情得到了稳定,感谢交通银行的工作人员为老人所做的一切。全权

光大银行郑州分行推出 儿童阅读主题联名信用卡

4月28日,光大银行郑州分行、咿啦看书和中国银联河南分公司联合召开新闻发布会,向社会推出“咿啦看书联名信用卡”。这是光大银行郑州分行与咿啦看书电子阅读平台顺应时代发展,强强联手推出的一款联名卡产品。该联名卡充分整合双方优势资源,针对儿童教育、阅读,提供集动画、游戏、配音、交互、亲子等为一体的儿童多媒体交互式数字阅读平台,带给客户与众不同的消费新体验。咿啦联名信用卡客户具备光大信用卡的所有金融功能,在咿啦看书APP注册后直接成为其会员,客户成功申请联名卡且首刷后,即可享受光大银行信用卡丰富多彩的优惠活动。倪子

小天鹅郑州首发免熨干衣机

4月27日,小天鹅携手永乐电器在河南永乐二七广场店以“在我眼里,世界是平的”为主题首发小天鹅免熨干衣机。首销仪式中,小天鹅推出第四代干衣机产品——小天鹅免熨干衣机。据介绍,此款产品直面行业现状和消费需求,打造出“即烘即干、即干即穿”的健康干衣体验,其首创的15分钟蒸汽免熨功能和20分钟快烘功能,以及10kg超大烘干容量,都带给消费者全新的体验。在发布会上,小天鹅邀请大量用户体验该产品。一方面,针对用户提供购买方案,用户可以通过较为合适的价格购买;另一方面,小天鹅还将在河南永乐二七广场店针对该产品提供至少一个月的免费体验使用服务。李冬生

人物名片

刘佳 中国光大银行郑州分行营业部副总经理

一直以来,刘佳始终以高标准要求自己,影响着别人。她说:“规则是对别人制定的,更是给自己制定的。作为管理者要以身作则,我自己做得好,才能要求员工做得好。”

在她的带领下,中国光大银行郑州分行营业部各项业务位居系统前列,成功打造了一支勇于拼搏、乐于奉献、业务过硬、素质优良的精英团队。记者 倪子 张俊 实习生 焦孟杰

小城故事

特别鸣谢省内知名摄影机构“小城故事商务影像”的大力支持

WOMAN

平安人寿河南分公司启动“绿茵少年行”活动

日前,平安人寿河南分公司2018年客服节开幕式暨“绿茵少年行”足球嘉年华启动仪式在郑州市北龙湖足球公园举行。平安人寿客服节历经22年,围绕少儿家庭不断丰富服务内容,从少儿才艺到健康,从阅读到运动,不断提升“简单、便捷、友善、安心”的客户体验。当天,平安人寿河南分公司副总经理李德栋、王化冰,河南足球事业发展基金会副理事长张森出席本次活动,并共同完成客户服务节启动仪式。

据悉,平安人寿河南分公司2018年“绿茵少年行”系列活动从4月15日正式

启动以后,将持续5个月时间,在郑州、开封、新乡、焦作、濮阳等10个城市同步开展,将贯穿整个暑期。在足球训练营中表现优秀的孩子还有机会到建业俱乐部参与足球夏令营活动,为热爱足球运动的少年儿童提供参与足球顶级俱乐部特训的机会。

2018平安人寿年客服节将继续推广“家庭 健康 新生活”理念,围绕“身心健康”与“心健康”两大主线,除“绿茵少年行”足球嘉年华活动以外,平安人寿河南分公司还将开展形式多样、内涵丰富的客服节活动,继续开展“少年读书说”



少儿演讲活动,关注青少年精神健康成长,不断提升客户体验,持续为客户家庭提供有温度的极致服务。倪子 范斌华