

— 银行动态 —

光大银行启动银保战略合作

10月22日,中国再保险(集团)股份有限公司在北京与光大银行股份有限公司签署长期战略合作协议,启动了银保全方位多层次战略合作。光大银行将在保险基金托管、国际结算、外币资金保值增值、企业年金、现金管理等领域,为中再集团提供最优惠的金融服务和全方位的金融支持。此次两家金融机构合作对象广泛,涵盖了双方的分支机构及关联公司。中再集团新任总裁吴高连表示,该集团是目前中国唯一一家国家控股的再保险公司,拥有再保险、直接保险、资产管理、保险经纪、保险传媒等产业链,双方将在各自的优势领域深入开展各项金融合作。

李景辉

工商银行网银成功升级

近期,工商银行网上银行成功进行了一次版本升级,服务功能进一步丰富,客户体验得到较大提升。此次版本在个人网银、企业网银两方面都有较大程度的改进和优化,新增了网上保险续缴保费、资金池和代理同业外汇汇款等新产品、新功能,并对个人网银界面、工行信使、银企互联等进行了优化。升级后的新版本新增了网上保险续缴保费、资金池和代理同业外汇汇款等新产品、新功能,并对个人网银界面、工行信使、银企互联等进行了优化。版本升级后,工行网银客户将会享受到更全面、更专业、更便捷、更人性化的服务。

武建选 张晓辉

广发银行举办首届烹饪大赛

10月26日,郑州大上海城二楼美食街,由广发银行郑州分行主办、郑州大上海城协办的“广发杯首届烹饪大赛”落下帷幕。广发银行郑州分行副行长赵挺、中国烹饪协会理事乔增广、河南豫菜研究会副秘书长刘新立、河南省高级技师考评副主任罗新安、国家高级注册营养师谭军担任此次活动评委。比赛中,评委按照形美、味美、自然、营养、健康、卫生等几个方面进行了打分。参加本次烹饪大赛的有18家餐饮商户,最终来自温馨园酒店的林明阳获得本次大赛的一等奖,天河大酒店的王宏亮以及麻辣无极酒店的宋宗洪获得二等奖。

倪子

鉴宝鉴出真品“赵刀”

春秋战国时期的铜钱、国内各色纪念币、各式外国钱币、不同年代发行的人民币、国库券、外汇券、玛瑙、玉牌、砚台……10月25日上午,晚报鉴宝活动现场,坚持收藏钱币古玩40余年的张先生,带来了上百件品种繁多的钱币、玉器。河南省收藏协会钱币专业委员会会长袁银龙、中国宝玉石协会宝石鉴定师、省宝协专家组成员高国治为宝物进行了鉴定。

“这是从地里挖出来的,专家给看看这是刀状的铜币吗?”藏友王先生将六段细长的,满身铜绿的细条状铜片放在桌上,拼成了一大一小两件刀状物,类似古代的刀币,据王先生介绍,这是他朋友从老家地里挖出来的,出土时两件已经断成了三段,虽然看上去像是刀币,但是也不敢肯定,送过来请专家一辨真伪。

“这两枚为赵刀,也就是春秋战国时期赵国的钱币,当时燕国和齐国主要使用刀币,赵国的地理位置处在两国之间,受到两国影响,

使用刀币,其中较有名的有‘白人刀’和‘商字刀’。”袁银龙说,刀币的价值由刀上的文字来定,文字越多、字数越多、稀奇的字越多,价值就越高。一枚有三个字以上,品相上佳,或正反面都有刻字的赵刀,价值上万。王先生带来的这两枚赵刀,已经断裂,且品相不佳,刀上的字也因锈迹看不清楚,所以不好估价,但仍具有收藏价值。

温婧 张俊/文 晚报记者 吴琳/图



鉴宝预告

本周六晚报鉴宝活动特邀河南省收藏协会书画委员会副会长安顺、河南省文物鉴定专家李国灿,为收藏爱好者免费鉴定书画、瓷器、古玩杂项。

主题:书画、瓷器、古玩杂项等 地点:金水路与经六路口向北100米紫玉仙馆
时间:本周六上午9:30~11:30 联系电话:0371-67655763

**2008北京国际邮票钱币博览会拍卖会上
第一枚“官铸金铤”高价拍出**

日前,2008北京国际邮票钱币博览会中国贵金属纪念币邮品拍卖会在北京举办,本次共有63件拍品在拍卖会中亮相,其中最让买家关注的是第36件拍品——中国金币总公司发行的第一枚“官铸金铤”,起拍价格为3万元,经过多名买家的激烈角逐,最终以8.8万元高价被拍出。

据业内人士分析,此枚金铤之所以高价拍出,一方面是由于其鉴定证书编号为0000,是中国金币总公司发行的“第一枚”圆身束腰型金铤,可称为第一枚“官铸金铤”;另一个璀璨亮点,该件拍品的鉴定证书和说明书上均有中国钱币界“泰斗”——中国人民银行参事、中国钱币博物馆研究员戴志强先生的亲笔签名;以至于该件拍品稀缺性极强,具有极高的收藏价值和纪念价值。

记者注意到,这枚金铤设计精美,图案为中国古代吉祥图案“福寿双全”图,它采用现代铸币工艺压制,是中国传统文化与现代造币技术的精彩缩影,亦具有一定的审美价值和文化价值。

据在现场参会的河南省钱币公司副总经理罗婷婷告诉记者,中国古代通货文化源远流长。“金铤”作为古代的硬通货,由于其形制吉祥、外形优美、利于储藏等优点,从唐朝开始就被国家储备、民间窖藏,历经了宋、元、明、清等五个朝代,其深厚的文化价值意蕴深远、魅力无穷。罗婷婷表示,本次发行的现代金银铤有“福寿双全”和“牛年贺岁”两个主题,分别有50克和100克纯金、纯银八个品种规格,均为限量发行,非常适合大众收藏投资。

晚报记者 来从严

**商业银行 让客户听得见微笑**

郑州市商业银行967585客户服务中心用真情服务为客户架起“连心桥”

“您好,很高兴为您服务,请问有什么可以帮您吗?”这是一群花一样的年轻女子,一根电话线将她们与郑州市470多万市民客户紧紧相连。“从2006年11月到2008年8月,郑州市商业银行客户服务中心已经受理各种来电业务达1596546通。”该行负责人表示,几年来,这支由9名女职工组成的郑州市商业银行967585客户服务中心,深深赢得了老百姓的理解和赞誉,使967585成为郑州市商业银行的服务窗口中一道靓丽的风景线。

晚报记者 倪子 刘卫清 通讯员 吴华 杨建兰/文 樊媛媛/图



“客户服务中心的工作人员不仅要学习银行业相关法律法规,我行各项业务流程,熟悉我行网点、自助设备分布情况等,还要不断提高自身的应变能力、反应能力和表达能力,学会掌握客户的心态等。”该负责人说,她们经常到各支行营业大厅、清算中心、业务部门学习实际业务知识,积极参加业务部门组织的各种专业知识培训,只有不断的学习才能让座席们的素质不断提高。

用耐心换取理解

快乐源于客户的褒奖,烦恼源于客户的不理解。“有时候一些客户不了解情况,他们会把由于网络通讯故障、误操作带来的种种不满全都发泄到她们身上。”然而,座席们从不与客户发生争吵,而是用换位思考的方式给予客户最大的理解,耐心解释原因或尽力为客户解决问题,尽力让客户满意。

“由于工作忙,我对家庭的照顾不能做到尽心尽职,心里有种愧疚感,特别是对孩子。”两位班长座席说,由于967585实行24小时三班两运转工作制,晚上要值夜班,她们必须克服夜班频繁、休息时间不规律等困难,保证工作时精力充沛,保持热情饱满。

日复一日,她们用实际行动重复着看似平凡而简单、实际重要而复杂的工作。她们在工作岗位上为树立“服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民”的商行形象而默默地奉献,用自己的辛勤耕耘换取客户的信任。正是通过她们的辛勤工作,才让广大客户真正感受到了郑商行的诚信服务,在郑州市商业银行与客户之间架起了一座“连心桥”。

以真诚打动客户

在服务行业中,真诚待客就是试金石,优质服务就是竞争力。想客户之所想,急客户之所急,用心为客户做好每一件事,让客户永远也不会忘记。

一位商行客户服务中心的工作人员讲了个真实的故事。“有一次,我们在深夜接到一位情绪非常不稳定的客户电话,说包被抢了,银行卡和证件都丢了。因为是客户家人的银行卡,客户提供不了身份证号码和卡号,无法办理口头挂失。得知这一情况,我们马上引导客户找到以前办理业务的回单,进而找到卡号,顺利办理了口头挂失手续,保证了客户卡内资金安全,事后客户还对我们进行了再三感谢。”她说,虽然只是一件不起眼的小事,

但客户却认为这是一种真情流露,是“全心全意为客户服务”理念的一种情愫。

据了解,自2006年5月郑州市商业银行成立客户服务中心,同年11月30日正式开通客户服务热线“967585”后,热线客服人员不仅受理客户的业务咨询、投诉、反馈意见、建议表扬等,还负责全行信贷回访。从2006年11月到2008年8月,郑州市商业银行客户服务中心一共受理各种来电业务1596546通。

借镜子传递微笑

“各种咨询电话打过不少,能够让从电话里用耳朵感受到用心和微笑服务的就是967585这个电话。”一位曾拨打过商业银行客服电话的客户说道。为什么商业银行的

客服电话能获得客户的褒奖呢?她们有什么秘诀吗?原来,每个座席的工作台前都摆放了一面小镜子。“这是客服中心一个别出心裁的创意和人性化管理的的一个大胆尝试。”其中一位工作人员说,巧借镜子的“魔力”,把她们在服务中的内在美传递给了千万个客户。

“967585是看不见的对外窗口,与客户的交流全靠电话中的话语。工作人员情绪的好坏,客户一听就能感觉得出来,小镜子能时刻提醒我们要保持良好心态。”同时,一流的服务不仅要靠主动、热情和微笑,而且更要靠过硬的业务技能和丰富的业务知识做支撑。只有业务精,才能服务好;只有素质强,才能胜任本职工作。