

“寻找2014年度郑州地区最美柜员”系列报道之九

银静

中国银行
河南省分行营业部
对公结算团队
业务经理

来到中银大厦二楼,你会看到一个忙碌的身影,时而面对操作系统为柜台人员解答疑难,时而拿着一叠资料苦思对策。这就是银静,中行河南省分行营业部对公结算团队的业务经理。她说,工作不仅是一份职业,更是事业。这个事业在于她有发自内心的热爱,她愿意为这份热爱付出所有。

郑州晚报记者 倪子 杨长生/文 慎重/图

银行小柜台,事业大舞台



加强内控防范风险

“每当有新系统的上线及优化、新业务的投产及操作等,都是我参加总行或省行的培训,再为团队员工进行转培训。”由于经验足、业务强,银静每次都能把培训做得深入浅出。不少员工夸赞说,银老师总是能把很繁杂的业务讲得清清楚楚,让大家一听就能理解。

银行业务纷繁复杂,每个环节出现问题都可能带来不可估量的后果。记得有一次,一个客户到柜台开立一般结算账户,所提供的组织机构代码证除了纸质较以往证件有些许绵软外,其色泽、字体均与正常证件没有区别。客户称质监局换了一批新凭证,比原来的质

量次了一点。银静觉得事有蹊跷,连忙打电话给相关质监局,得知质监局并未换证。又进入“河南企事业单位信息网”进行查询,系统显示“机构代码不正确”。最后,及时制止了风险事件的发生。

银静经常给同事们说,假的就是假的,永远也真不了,只要认真仔细,多采取一些手段,就能辨别出假证件、假印章的破绽。此外,她还将日常发生的特殊业务和风险较高的业务编写成案例集锦,并适时传导给各位员工,做到以身边的事教育身边人。由于内控管理措施得当,使得本团队在近年来没有发生过任何重大实质性违规事件。

没有最好只有更好

“为客户提供优质的服务不能仅仅停留在规范性的动作和语言上,还要想客户所想、急客户所急,努力为客户解决疑难问题。”银静说道。

一次,一个公司的法定代表人持结算申请书要求将10万元人民币汇往异地,但是其大写金额栏位书写不规范,无法汇款。客户十分着急,说公司的财务印鉴在会计的保险柜里,可会计回老家办事了,在离开之前写下了这份结算申请书。要是不如约汇款,会严重影响公司的信誉。

“既不能违反制度为其办理业务,又要想办法为客户解决问题,这

可如何是好。”思考了一会儿,银静问客户是否带着公司的公章、法人章和自己的身份证,客户连忙点头称是。她赶紧向客户推荐中行的单位结算卡产品。客户办理了结算卡业务后,又持结算卡办理了上述电汇业务。

站在客户的角度思考问题,银静为客户的解答总能超出他们的期待。她的“灵机一动”帮很多客户排解了疑难,而自己对所学的业务也更熟悉,运用起来更加游刃有余。银静说,服务是一种软实力,没有最好,只有更好。她将不断突破自己,解决服务中的不可能,在服务方面做得更优秀。

“寻找2014年度郑州地区最美柜员”系列报道之十

马莹璐

中国银行
河南省分行营业部
结算一团队
柜员

“有一种事业,需要青春和理想去追求。有一种追求需要付出辛勤的劳动和汗水。当一个人的青春融汇到一份事业中,这份事业也必将在岁月的历练中折射出耀眼的光芒。”在工作的这9年中,马莹璐脚踏实地,在平凡的岗位上做出了不平凡的业绩。

郑州晚报记者 倪子 杨长生/文 慎重/图

客户笑脸给我最大鼓励



用心做好柜台服务

自2005年11月入行,马莹璐一直坚守在基层柜台一线。从封闭式柜台到开放式柜台,再到贵宾窗口,无论任何岗位,她始终用真诚的服务,热情的笑脸,认真对待每一位前来办理业务的客户。

每天早上,马莹璐总是早早来到单位,细致地做好班前准备。点钞机的每个转轮,她都会用抹布一一擦拭,同时还用耳朵贴近它,听它的转速声是否有异常;再检查打印机,电脑是否正常,能否正常工作;最后,准备好这一天中要使用的业务凭条。

根据营业部需要,她先后在储蓄、出国金融、大库等岗位上工作

过。无论从事任何岗位,她都坚持用心、细心,通过自己的服务赢得客户。

“今年6月份,一位客户掂了一大包零钱来到了营业部,里面有几十捆纸币,面额全部都是1元的旧钞。利用工作之余,我加班加点清点,总共清点钞票5万余元。还有一次,某县公安局拿着截获的美元现钞来到我部要求兑换,他们也是走遍了全省,最后找到我们营业部,涉及美元外币20多万元,主要是1元面额的美元,真假难辨。我和几个同事加班加点清点了整整3天。当看到客户发来的感谢信,我为自己的付出感到无上荣耀。”马莹璐自豪地说道。

勤学苦练提升技能

银行的工作马虎不得,需要责任心,也需要专业知识和技能。于是,马莹璐从不放松对新业务新知识的学习,利用业余时间深入系统地学习各类经济、金融、科技、文艺等各方面理论和知识,不断充实自己,进一步提高自己的知识层次,弥补专业知识上的不足。

在行内组织的资格考试中,凭借自己多年的积累,她考取了出国金融专家资格,成为一名真正的出国金融专家。多次参加全省的教育展,并担任出国金融讲座的主讲人,为树立中国银行出国金融的品牌优势贡献着自己的一份力量。

2008年北京奥运会期间,不少外国朋友来少林寺旅游。为了保证各项业务的顺利办理,她凭借流利的外语优势,成为营业部唯一一名被选中借调到登封的柜员。两个月的时间里,她全心全意工作,被总行授予了“奥运服务优秀员工”称号。此外,2009年,她被总行评为五星级柜员。IT蓝图核心系统上线后,面对全新的业务系统,她继续坚持技能训练,拿到多项一级能手。

马莹璐说,她最大的愿望就是用周到细致的服务,让每位客户在业务办理完毕离开时都是高高兴兴的,客户的笑脸就是对她最大的鼓励。