

## 杜丽芬

农业银行  
郑州郑东支行  
综合柜员

“寻找2014年度郑州地区最美柜员”  
系列报道之十三

工作再累也不出差错,工作再苦也不忘微笑,工作再忙也不忘规范化服务。杜丽芬常说,服务不止是挂在脸上的微笑,更是源于一颗为客户真诚服务的心,让客户感觉舒心、贴心、放心。  
郑州晚报记者 倪子 张俊/文 慎重/图

## 服务不止是脸上的微笑



## 靠软实力留住客户

一提到银行柜员,很多人脑海中大多浮现出这一形象:朝九晚五、整洁的工装,坐在银行柜台里面办卡、点钱,工作舒适又轻松。然而,事实并非如此。像杜丽芬这样的一线柜员,通常每天早上至少8点就要赶到网点,做各种准备工作、开班前会等。下午5点是对外营业结束时间,但是对于柜员而言,工作却远远没有结束。捆钱、对账、检查各种资料,忙完这些,基本上已是晚上8点钟。

杜丽芬说,有时候办理业务的客户多,柜员几乎就没有停下来过,甚至不敢喝水,不然会频繁去厕所。到中午11点左右,大家开始轮流吃午饭,每人差不多都是十几分钟就解决

## 服务他人愉悦自己

记得有一天,教体局送来80多份转账支票。由于工作量大,忙到中午12点,杜丽芬依然没有下柜。这时,有一位对公客户急匆匆走到厅堂,慌张地说道:“我有一笔工程款要付,可是网银过期了,能不能先加班帮我补办一下证书?”

“不好意思,先生,已经暂停办理对公业务了。请您到下午一点上班后再来吧。”此时,大堂经理给客户解释说。

“我下午2点还要赶飞机去外地,拜托你们帮帮忙吧。”听到这番对话,杜丽芬主动跑到客户面前,微笑着接过话音说:“先生,您别急,您

了。忙的时候,轮到最后一个人吃饭可能都得下午两三点钟了。作为一名柜员,工作辛苦而又单调。然而,热爱工作的她从未失去过对工作的热情。在她看来,柜员的工作不止是按部就班,而是要做到服务优质、办理快捷、流程高效。

杜丽芬说,如今,无论你走进任何一家银行网点,首先感觉的是硬件很好,环境很美,窗明几净。但是,在众多银行同业中崭露头角,颇受客户称赞的,靠的却是软实力。硬件是冰冷而没有生命力的,再好的硬件也不能与客户产生共鸣,唯有人与人之间的亲切笑容、贴心的话语交流,才能留住银行客户的心。

的业务不麻烦,请先填写资料。我抽空帮您办理。”

就在这位客户填写资料的时间内,杜丽芬依然没有停下处理手中的支票。等客户填写完之后,没几分钟就给客户办理完成了。当客户把工程款转走后,对她竖起了大拇指,并感激地对她说:“谢谢你们把客户放在第一位。”

杜丽芬说,看到客户紧皱的眉头舒展开来时,那一刻的她,比客户还开心,“急客户之所急,想客户之所想,发自内心真诚服务,享受由此带来的快乐,这就是柜员这份工作带给我的收获”。

理财

在线

栏目主持:吴幸歌

如果您在投资理财方面有什么疑问或不解,可直接拨打电话56568142或关注微信平台“ZZWBTOPlicai”联系我们,我们将在第一时间为您解答。

缴保费  
选期交OR趸交?

问

“买保险交费的时候,选择期交还是趸交的方式好?”近日,读者周女士通过TOP理财微信(zzwbTOPlicai)向我们咨询。其实,不只周女士,很多即将投保的消费者都对这两个只有一字之差的概念不甚明了,有的以为一般情况下,保险交费期应是越长越好;有的则认为,趸交保费就是比期交保费划算。究竟这两种保险交费方式孰优孰劣?对此,我们咨询了相关专业人士。

答

**保险专家:**买保险时,保险业务员通常会让你选择,是期交保费还是趸交保费。所谓的期交和趸交,都是保险术语,其中的“期交”,指的是分期交纳保费,具体的分期间隔通常以年为单位,但也有部分险种有季交和月交的模式。而趸交就是将所有保费一次性交纳。

趸交的优点在于手续简单,可以一次性解决问题,但对于保障型产品,以小搏大的效果就不那么明显了。而期交的优点则恰恰在于以小搏大,利用了“杠杆”原理,以较少的保费买到较高的保障,而缺点就是要面对多年的交费要求,如果投保人因故没能交纳保费,那么保单就存在失效的风险。

那么,到底该选择哪一种交费方式才比较划算呢?建议投保人在考虑这个问题时,首先应该权衡自己当下和未来的交费能力,如果收入不稳定,可以选择趸交,以快速锁定保单利益,以免长期交费的过程中,因收入的不稳定造成无力支付保费的现象。如果长期收入

相对稳定,而短期交费能力有限,那么期交就是最好的选择。然后,投保人在此基础上分析自己所购买的险种,一些长期保障性的保单,如果在缴费期间内发生保险事故,可以免交后期保费,并且通过长期期交的方式,每期支付的保费较少,交费压力较小,这类产品的投保人建议选择期交方式。

而费率市场化的今天,险企为获得市场竞争优势,会推出一些高预定利率的产品,但从以往世界各国的长期利率环境来看,利率是持续走低的,而长期保险产品的预定利率一旦设定,是长期不变的。如果遇到高预定利率的产品,业内人士普遍建议以期交方式锁定自己所需的保险利益,再分期支付保费,获得全部的保险利益。

打个比方,为方便计算,我们假设某一年的存款利率为10%,而保险的既定利率为8%,之后,假设经过几度大幅降息,存款利率仅剩3%,而长期的保单既定收益为被保险人确定收益,对于客户来说,则意味着锁定了未来几十年的高收益。

## ■ 银行播报

工商银行  
获准成为曼谷人民币清算行

1月6日,中国人民银行正式对外发布公告,授权中国工商银行(泰国)股份有限公司担任曼谷人民币业务清算行。工银泰国成为曼谷人民币清算行,将对人民币在泰国和东盟地区的跨境使用发挥积极的促进作用。同时,这也是工行继担任新加坡、卢森堡、多哈、多伦多人民币清算行之后第五次获得中国央行授予的境外人民币清算行资格。工银泰国

负责人表示,工银泰国获准担任曼谷人民币业务清算行后,积极推进人民币清算行的各项工作,为客户提供安全、优质、快捷的人民币清算服务。工银泰国是工行2010年在收购泰国ACL银行基础上成立的海外子行,目前是泰国机构数量最多、业务规模最大的中资银行,持有泰国最高等级的本地银行牌照。

张晓辉

省交行  
创新电子银行渠道发展

2014年,交通银行河南省分行充分发挥电子银行渠道创新力量,助力全行公私业务快速发展。一是依托电子银行线上、线下支付渠道,为烟草“新商盟”订烟平台开通网上支付功能和线下支付保障,成功上线了“银烟通”系统,有力打通了公、私业务联动接口,也为类似业务发展提供了成功复制模板。二是借助电子银行整体解决方案,打开平台

建设思路,通过对万邦物流产业园平台、畜牧产业链供应平台、煤炭集中供销物流平台、线上支付订单平台的方案设计提高了业务绑定度。三是综合网银、手机银行、自助银行整体解决渠道,分别完成了宇通工业园区员工餐补卡圈存系统、河南省有线电视集中缴费系统上线,稳定了宇通公司、省有线电视的合作基础。全权