

“寻找2014年度郑州地区最美柜员”活动系列报道之十九

王萌

浦发银行
郑州郑汴路支行
综合柜员用微笑拉近
距离

让客户感受温暖

入行3年来,王萌在工作中积累了丰富的经验,熟悉各项业务技能,在快速高效办理业务的同时注重文明优质服务。不仅能够为客户快速准确地办理业务,还能用心、微笑服务每一位客户,让每一位客户到浦发银行郑汴路支行办业务时都能感受到家一般的温暖。

她认为,在窗口工作最重要的是“微笑服务”,要树立快乐上班意识,不得带负面情绪上岗。就是这样,王萌努力使自己的一言一行,一举一动都源自于心,真正做到为客户提供优质、高效、舒心的服务。

用微笑拉近距离

“我们的工作是客户,让每一位办理业务的客户能够最快速得到满足。客户满意而归是我们工作最切实的目的,也是最基本的要求。”王萌说,在日常工作中,她始终做到“首问负责制”,对待工作不推诿,急客户之所急,想客户之所想,要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心,任劳任怨,积极工作,对待每一项工作都尽心尽力,按时保质完成。

伴随浦发银行郑州分行实施“厅堂一体化”进入关键时期,全行员工的思想也随之发生改变,综合柜员不再只是前台经办业务,而是

“柜员”是银行优质服务的一杆旗,彰显银行软实力和竞争力;“柜员”是合规经营的急先锋,把控风险防范的前沿;“柜员”是银行与客户的沟通桥梁,体现服务公众的社会形象。作为浦发银行一名网点基层的普通综合柜员,王萌不论在思想政治修养、业务素质学习,还是客户服务上,一直要求自己做到一丝不苟,有始有终,深受客户肯定与喜爱。郑州晚报记者 倪子 张俊/文 慎重/图

工作中的王萌,始终本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺,对每一个客户的询问都能耐心解释、有问必答、贴心服务,依靠周到的服务跟客户建立了良好的关系。踏踏实实的工作作风,任劳任怨、求真务实的工作态度,使王萌得到了客户和同事们的的好评。她曾荣获“2013年度郑汴路支行先进工作者”称号、2013年度浦发银行郑州分行评选的全省十佳“业务能手”等殊荣。同时,凭借服务客户积极耐心,办理业务准确快速,王萌在全行网点驻点式培训中获得郑汴路支行“服务之星”称号。

朝着更加全面的方向发展。客户服务、主动营销、理财推荐等都需要柜员来配合。

王萌说:“作为接触客户的第一线,我们可以清楚地感受到客户的需求与情绪变化,更好地了解客户、把握客户,这并不是一件容易的事情。微笑往往是拉近人与人之间的距离最好的方式,对待客户亦是如此。”

真诚的微笑是柜员专业素养的一部分,只有真心对待每一位客户,客户才会感受到真诚。作为金融服务的一线员工,客户一句简单的“谢谢”,就是对王萌最大的鼓舞,也是她工作的原动力。

大盘跳水
结构行情值得期待

在周末降息利好消息刺激下,周一早盘早盘跳空高开震荡走低,尾盘收出放量T字。盘面上,呈现各板块普涨的格局,尤其是环保板块表现抢眼。

周二,大盘并未延续周一的强势,低开盘中震荡上行,尾盘放量下挫,收小阴线,失守5日线。盘面上,银行、地产、证券期货等板块拖累大盘。自上次降息不过一个月时间,央行再次启动降息,表明实体仍然疲弱。降息利好之后,大盘如此走势,也表明降息对股市的刺激远不如以往。今日大盘如此走势还和以下消息有关:证监会核发24家企业IPO批文,新股

发行加速,重压大盘下挫;宏观经济不容乐观,通缩压力严峻。技术上,多项技术指标提示超买,有修正要求。

操作上,虽然大盘大幅跳水,但是盘面上仍有72只个股涨停,这说明降息、两会等带来的是结构行情。建议投资者轻大盘,重个股,积极关注中小创中的业绩成长股及题材股(以上投资建议仅供参考)。

东海证券明星
投资顾问 张维

建设银行
推出全新代理保险服务

为进一步完善代理保险功能,建行在个人网银、企业网银、手机银行、互联网站及微信等各电子渠道同步推出全新的代理保险服务,支持客户在指定渠道全流程办理代理保险业务。主要体现在以下3个方面:

一是投保和缴费非常便捷。在系统互联、客户信息共享的基础上,研发出保单暂存、常用被保险人等信息记忆功能,实现了客户在投保申请、核保通过及缴费等交易各环节的“断点再续”,免去重复操作的烦恼。

二是“以客户为中心”实施流程再造。以实现代理保险服务功能最全面、部署产品最多的个人网银渠道为例,本次功能部署不仅新增了查找产品、推荐

产品、比较产品、产品试算等售前决策辅助功能,完善了当日撤单、申请退保、满期给付、保单保全等售后服务,而且按照客户操作习惯,将近20余项售前、售后服务功能“有机”部署在客户自助交易流程中,通过系统自动判断客户保单状态,实现代理保险各项子功能“所见即所得,所得即所用”。

三是渠道协同。结合客户交易习惯,在风险可控的前提下,实现了退保、缴费、契撤、申请满期给付、保单保全及各类查询等功能在各渠道的协同应用。以个人客户在柜面办理非实时投保为例,在保险公司尚未扣缴保费前,客户可通过个人网银、手机银行查询并撤销该交易,成功扣费后,可通过个人网银、手机银行和互联网站等电子渠道查询、办理后续代理业务等。 倪子

■ 投基有道

华泰柏瑞积极优选基金3月5日起发行

股基发行市场进入业绩说话时代。继华泰柏瑞量化驱动热销中行后,华泰柏瑞基金又一明星基金经理方伦煜担纲的华泰柏瑞积极优选基金即将于3月5日起发行,可登录建行、华泰柏瑞官网等渠道查询。数据显示,方伦煜管理的华泰柏瑞积极成

长混合基金凭借65.34%的年度净值增长率,一举夺得银河证券2014年度偏股混合型基金冠军,且凭借超过100%三年期回报率,获得银河证券、海通证券、上海证券、晨星中国、济安金信五大基金权威评级机构的一致五星评级(数据截至2014-12-31)。 刘欢

■ 行业资讯

郑州银行喜获央行公开市场业务一级交易商资格

日前,中国人民银行公布2015年公开市场业务一级交易商名单。郑州银行凭借2014年度在货币和债券市场上的突出表现,榜上有名。近年来,公开市场一级交易商队伍出现了“精简化”趋势,截至目前,成员单位共46家。郑州银行取得公开市场业务一级

交易商资格,表明郑州银行完全符合人民银行规定的实力雄厚、管理规范、资产质量较好、资信较高,能承担大额债券交易的商业银行评定标准。据统计,2014年郑州银行债券交易量为3.6万亿,在全国银行中排名第33位,在全国城商行中排名第10位。 刘兆贇

平安国内首推免费WiFi2.0版

近日,中国平安推出的国内首个免费WiFi——平安WiFi上线全新2.0版本。新版本新增and-bussiness和ChinaUnicom等多家免费WiFi,更新了全新UI界面,增加了多个应用模块并优化连接成功率,给用户带来更好使用体验。与此同时,为了更

好回馈用户,平安WiFi在情人节前夕还将推出其用户专享的“爱情保鲜计划”,并已与100余次春运列车合作,让途中奔波的旅客尊享免费看大片的超值体验。平安WiFi上线后获得广大互联网用户欢迎,目前下载量已达数百万。 刘盼盼

泰康人寿“健保通”出院即获理赔

近日,郑州市民卢先生因病住院,在出院结算费用时就得到了泰康人寿的理赔。整个理赔案件仅用不到5分钟就快速结案。“健保通”直付式理赔服务,是泰康人寿率先在行业内开创以医疗机构与保险公司合作

的新型理赔服务模式。通过保险公司和医院的系统对接,当客户住院期间保险理赔人员即上门服务,帮助客户完成理赔申请;在客户出院时,即可在医院出院窗口完成结算,实时赔付。 王若谷