

## 曹萌萌

光大银行  
郑州分行营业部  
综合柜员

## 用心开启『阳光服务』



“寻找2014年度郑州地区最美柜员”活动系列报道

自进入光大银行的第一天起,“阳光服务”的意识就深深地根植于曹萌萌心中。他深知作为银行的窗口岗位直接面对每一位客户,他的一举一动都代表了光大银行的形象。每天,曹萌萌都兢兢业业、扎扎实实地工作,充分利用休息时间苦练服务技能,勤学业务知识,通过自己的努力为每一位客户提供专业、准确、便捷、高效的服务。给客户留下了良好的印象,也赢得了客户的信任。

郑州晚报记者 倪子 张俊/文 慎重/图

## 不断学习提高职业素养

大学毕业后,曹萌萌进入光大银行工作。他说,当时身边很多朋友都羡慕他能拥有这份体面、舒适、稳定、收入高的工作。

然而经过两个月的实习,他发现外界往往只看重银行工作的体面、高薪,其实,柜员是一个繁琐枯燥的岗位。有忙不完的事情,面对一个又一个客户,需要承受不少委屈。“柜台工作的操作性很强,大学里学到的书本知识很少能应用到实际的工作中,如果想在工作中得心应手,必须利用

业余时间多充电,不断了解新信息,接受新知识,提高自身的职业技能。”

曹萌萌说,银行的业务并非一成不变,一些规定和技能的要求也是与时俱进的:比如人民银行、银监局等监管机构出台的各种新制度、余额宝、微信等各种创新金融工具的出现,银行业的新动态都需要柜员尽快熟知。为此,每天除了日常的工作以外,曹萌萌坚持抽出业余时间学习新业务,以提高自身的业务能力。

## 业务指标与工作质量双优

银行属于服务行业,有着特定的服务要求。曹萌萌说,作为窗口岗位的柜员,他每天要与各类客户面对面交流,为其办理各种业务。

“在银行工作,耐心、机灵、严谨至关重要。对待每一位客户,柜员态度一定要好,不可以乱发脾气,不可以说不礼貌的话语。与人沟通,更要懂得技巧,良好的沟通才能更好地帮助客户解决问题。”

作为银行柜员,每天都要与钱打交道,细心、严谨十分重要。为此,曹萌萌在做好一天的事项后,都会留下来练习点钞、翻打传票等,以加强对业务的熟练度。在日常服务

上,把客户当成自己的朋友、亲人来对待,站在客户的角度思考问题,用自己的专业知识帮助客户解决问题,客户一句简单的谢谢就是对他工作最好的认可。

“干一行,爱一行,勤恳工作,工作自然也会带给你成就感。”曹萌萌说自己是一个有责任心的人,平时会留意工作中的细节,总结归纳出了一套行之有效的的工作方法。他的努力和付出也得到了领导和同事们的认可,多次被评为先进个人、服务标兵,个人业务量在全行名列前茅,业务零差错,实现了业务指标与工作质量双优。

票面利率较去年有所下滑  
羊年首期  
凭证式国债要不要入手?

昨日,羊年首期凭证式国债正式发售。本期国债最大发行总额300亿元,其中,3年期180亿元,票面年利率4.92%;5年期120亿元,票面年利率5.32%。发行期为3月10日至19日。两次降息后,本期国债票面利率和去年第四期凭证式国债有所下滑,那么,对于老百姓来说应该如何选择?需要注意哪些问题?昨日,记者采访了相关专家。 郑州晚报记者 吴幸歌

## 算账

## 国债利率有所下滑

去年11月10日至19日,财政部发行2014年凭证式(四期)国债,3年期票面年利率5.00%;5年期票面年利率5.41%。昨日,羊年首期凭证式国债正式发售。本期国债为固定利率固定期限品种,3年期和5年期利率分别是4.92%和5.32%。

记者注意到,本次发行的国债较去年第四期凭证式国债明显下滑。微降0.08个百分点及0.09个百分点。业

内人士表示,这主要是因为央行去年11月及今年3月两次降息,受基准利率下调影响,此次国债票面年利率也有所降低。

不过,与刚降息调整的定期存款利率相比,此次国债的收益率还有“微弱优势”。降息后3年期存款基准利率为3.75%,我市部分银行即使按照1.3倍“上浮到顶”也只达到4.875%,不及4.92%的3年期国债利率。而5年期国债利率虽低于个别银行5年期定存利率,但仍普遍略高于大多数银行同期利率。

## 支招

## 比风险看收益

“存款和国债,应该选哪个?”昨日,各大论坛内不少朋友咨询道。

对此,专业人士表示,从风险角度看,国债、储蓄二者差别不大;从收益来看,如果市民计划3年期的投资,那么即使利率最高的银行,存款利息也低于国债,如果市民计划是5年期的投资,则可以考虑存款利息较高的银行,

“当然,市民还需要进行综合考虑,例如,那些存款利率高的银行,在自己家、单位周围是否有网点,存取是否方便以及如果自己并没有该行的银行卡,是否愿意办新卡等。”

此外,尽管国债的收益率和不少银行的理财产品比不了,但是银行人士表示,凭证式国债几乎是零风险,这一点比理财产品有优势,适合那些风险承受能力低的市民。

## 提醒

## 购买前规划好资金需求

每次国债发行,都会引来一波抢购风。对此,专业人士提醒投资者,投资凭证式国债,要先了解相关规定,因为凭证式国债提前兑取不仅将损失一定收益,还需缴纳手续费,而且到期后将不再支付任何利息,所以到期后要及时支取。

据了解,本期国债购买起点为100元,大于100元必须是百元的整数倍。本期国债为记名国债,记名方式采用实名制;国债可以挂失,但不得更名,不可流通转让。

购买的凭证式国债从购买之日起开始计息,到期一次还本付息,不计复利,逾期兑付不加计利息。提前兑取应向金融机构缴纳国债本金数额1%的手续费,但国债到期后,办理兑付一律不收取手续费。

投资者提前兑取本期国债,按实际持有时间和相对应的分档利率计付利息,具体为:从购买之日起,3年期持有时间不满半年不计付利息,满半年不满1年按年利率1.66%计息,满1年不满2年按3.39%计息,满2年不满3年按4.41%计息;5年期持有时间满3年不满4年按4.91%计息,满4年不满5年按5.05%计息。

承压新股发行  
大盘震荡继续

周一大盘一改连续调整的走势,盘中下探60日均线后,在银行混业经营消息刺激下,银行股强势反弹,带动大盘重返3300点,形成一阳穿三线,站上5、10、20日等多条均线,收放量中阳线。

周二,大盘并未延续周一的强势,低开盘中震荡上行,尾盘放量上扬,收阴十字星,收在5日、10日等多条均线之上。盘面上,互联网、智能电视等板块强势上涨。从周二起,本周共有24只新股,连续4天密集发行,资金抽血,大盘面临较大压力,震荡的可能较大。但降息降准后,释放了大量流动性,且根据以往经验每年一季度是资金最充裕阶段,只要有赚钱效应和行情,大盘仍有震荡上行的可能性。从技术上来看,

大盘目前仍在箱体运行,只要不破下方支撑,大盘仍有突破的可能性。

操作上,大盘震荡,结构行情仍在继续,建议投资者积极关注两会受益板块,中长期关注央企国企改革及核电等受益板块。短线可关注:互联网、智能电视、仓储物流等板块。

(以上投资建议仅供参考。)

东海证券明星投资顾问 张维

