

寻找您身边明星大堂经理系列人物报道 2

把敬业看成享受人生



康芳芳 工商银行郑州郑东支行大堂经理

新金融 心服务

一个优秀的大堂经理不仅要做到细心服务,还要做到安全服务,除了专业的技能之外,更重要的是责任。有时候一句专业的提醒,可以为客户挽回不可估量的损失;有时候一个真诚的建议,可以为客户带来财富的增值。在银行迈入服务质量新时期的大趋势下,要成为魅力大堂经理就需要满足新要求:平得了纷争、跑得了外勤、搞得了业务、做得了急救……为了向市民真实展示大堂经理工作中的酸甜苦辣,本报推出《新金融心服务——寻找您身边明星大堂经理》系列人物报道,为读者充分展示各家银行明星大堂经理的魅力。

她“身兼数职”,既是一名要在第一时间引导安排客户如何快速办理业务的大堂经理,又是一位拥有金融理财师(AFP)资格的专业个人理财规划师。尽管有着不同的岗位角色,康芳芳的目标只有一个,那就是“专业专注专家服务,以服务赢得客户”。倪子 李欣/文 慎重/图

■ 投基有道

工银瑞信 获“海外投资金牛基金公司” 等金牛大奖

第十三届中国基金业金牛奖评奖结果近日揭晓,工银瑞信一举揽得3项金牛奖,不仅独家荣膺2015年度“海外投资金牛基金公司”荣誉,同时旗下工银添颐债券基金、工银双利债券基金分获3年期、5年期“开放式债券型持续优胜金牛基金”奖。从长期业绩来看,据晨星(中国)截至2015年底数据,工银全球精选、工银全球配置基金近两年、三年、五年净值回报均分居同类第一、第二位。杨路

华宝兴业获中金所“优秀市场拓展团队”奖

近日,由中国金融期货交易所主办的“2016年国债期货策略交流会”在重庆隆重举行,其中,华宝兴业基金管理公司基于多元化的期货投资创新理念,以及在促进投资者结构不断丰富、提升国债期货市场影响力方面做出的突出贡献,获得了中金所评选的“2015年度国债期货优秀市场拓展团队”奖项。据悉,华宝兴业自2012年以来与英国元盛资产(Winton Capital)持续开展战略合作,元盛资产总部位于伦敦,目前管理着约300亿美元的资产。杨路

华泰柏瑞基金 获“被动投资金牛基金公司” 等大奖

3月27日,中国基金业极具权威性的第13届金牛奖评选结果出炉。华泰柏瑞基金凭借突出的业绩回报和管理能力再次获得业内高度认可,再次摘取了包括公司奖项在内的3项大奖。其中,华泰柏瑞基金获“被动投资金牛基金公司”,华泰柏瑞价值增长(460005)获“3年期开放式混合型持续优胜金牛基金”,华泰柏瑞沪深300ETF(510300)获“2015年度开放式指数型金牛基金”。凭借着良好的运营和业绩,华泰柏瑞获奖可谓是不负众望。杨路

上投摩根基金 连下两城连续4年擒金牛

“第十三届中国基金业金牛奖”评选尘埃落定,上投摩根基金连下两城,凭借突出的业绩回报,连续第四年擒金牛,2015年一举斩获两项“金牛奖”,其中,上投摩根转型动力荣获“2015年度开放式混合型金牛基金”,上投摩根民生需求更是摘得“2015年度开放式股票型金牛基金”殊荣。据海通证券统计,2015年上投摩根旗下纳入统计的权益类基金平均净值增长率达到48.95%,在同业76家公司中位居前列。杨路

对待客户要勤快主动

“那时候大堂经理的工作比较单一,因为客户办理业务的种类很简单,基本上就是存款、取款、汇款。现在不一样了,随着互联网+时代的全面来临,银行业务种类越来越丰富。特别是电子银行和智能机具的出现,不仅给老百姓的金融生活带来了巨大变化,对银行工作人员而言,也提出了更高的要求。”康芳芳说,现在银行追求“无纸化”。

就拿开户为例,以前客户要填写好几张个人信息表格,不能有任何错别字,否则前功尽弃还得重填。如今,借助工商银行推出的智能柜员机,只需将二代身份证放在识别区,按照提示操作,轻点几下电子屏,不到一分钟就能为客户办理好一张新的工商银行银行卡。

“对每一位前来办理业务的客户,首先要认真询问其办理业务的种类,只要不涉及现金业务,我都会首先推荐使用智能设备。”康芳芳说,任何一个新鲜事物都需要一定的时间去接受、肯定,这些电子产品也不例外。在康芳芳的指导下,大多数使用过一次的客户都会成为智能机具的“回头客”。这和康芳芳不厌其烦、耐心教导客户密不可分。

尽管去年12月份才调到郑东新区这个网点,但在很多客户眼中,对她有着“热情、耐心、肯做、业务精、为客户着想”的印象。“我这个人闲不住,尽管有自己的理财办公室,但是我更喜欢在大厅内四处走动,这样才能掌握第一手资信,真正了解客户遇到的需求和疑难问题。”康芳芳说道。

乐于多管客户“闲事”

对于康芳芳来说,客户的一分一毫都是自己辛苦赚来的,所以,平日里对客户的大额转账和取款,康芳芳都会留个心眼。

有一天,一位阿姨前来办理业务时神情慌张、焦躁不安,一边听着手机,一边办理网上银行。这位阿姨平时看到康芳芳总会打招呼,和她唠唠家常,但是这一天,这位阿姨表情僵硬,一点话都没有说。

凭借着丰富的工作经验,康芳芳感到不对劲,于是赶忙放下手边工作主动安抚这位老年客户,询问办理的具体原因,但是客户仍然闭口不言,在接听电话那头的指示后表示改为办理汇款业务,康芳芳没有放弃这位冷漠的客户,而是带她进入贵宾室以“女儿”的身份和老人亲切交谈,老人最终被感动,将手机交给了康芳芳。

康芳芳把手机扔进了抽屉中,向老人了解情况并及时报警。最终是她的执着阻截了这个电话诈骗,为客户的资金安全筑起了一道“防火墙”。事后,老人以及家人十分感谢康芳芳,多亏了她的“火眼金睛”,帮客户避免了财产损失。

在担任大堂经理的角色中,“分流客户、引导客户、识别客户”这3项基本机能缺一不可。现在,金融诈骗案件时有发生,康芳芳坦言,银行人更应该打起十二分精神,最大限度保护客户资金安全,承担起金融机构的社会责任。

平凡岗位成就大作为

早在2007年8月,康芳芳就担任起了大堂经理的角色,并顺利考取金融理财师(AFP),在2008年4月成为一名专业的理财规划师。“我想让自己变得更专业,更全面,更好地回报父老乡亲。”康芳芳说,做理财经理,眼里不能光有“钱”,更重要的是要有“人”,因为客户心中“人人有标准、个个有杆秤”。

康芳芳所在的郑东新区支行客流量比较大,一般的普通网点一天的开卡量可能是十几张,而在该网点,每天将近40张,业务量是其他网点的两倍之多,这意味着,康芳芳的工作强度要比常人大得多。

“干银行这行,吃饭很少能准点。忙的时候,中午就10来分钟吃饭时间,然后就要赶紧给客户办业务了。”一直以来,康芳芳总是“早到晚退”。每天8点钟到

银行,检查各项单据、设备,做好班前准备工作,看理财产品、联系客户,为客户介绍最适合的理财产品。下班后,一些熟络的客户也爱找她拉家常。

她常说,无论做大堂经理还是理财经理,敬业是非常重要的一项,这是一名公民的重要价值准则,也是最基本的职业道德要求。一个人无论从事哪个行业、担任什么职务,都应该用辛勤的劳动和扎实的工作践行敬业这一朴素而崇高的美德。

“如果你是一滴水,你是否滋润了一寸土地;如果你是一线阳光,你是否照亮了一分黑暗;如果你是一颗螺丝钉,你是否永远坚守你的岗位。”这是雷锋日记里的一段话。发挥最大潜能,做出最大贡献,这就是敬业精神。或许,这也是康芳芳平凡工作中能够获得非凡成就的“秘诀”。