

寻找您身边明星大堂经理系列人物报道 4

## 把客户当成“家人”对待



张田 工商银行郑州经济技术开发区支行理财经理

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。为了向市民真实展示大堂经理工作中的酸甜苦辣,本报特推出《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。

2008年,工商银行郑州经济技术开发区支行开业,张田是第一批员工。作为元老之一,她不仅见证了经济技术开发区的快速发展,更用自己的实力逐渐成为深受客户肯定的理财经理。“我把客户当成家人,用家味拉近距离,细微之处见真情,就没有做不了的生意。”工作中的张田,始终把客户的事放在心上,用真诚和韧性去打动每一位客户,是她无往不胜的法宝。

倪子 李欣/文 慎重/图

## 客户需求放在首位

做银行工作,张田深知服务才是赢得客户的关键,如果服务能够带上“人情味”,用家文化承载企业营销,急客户之所急,那就是长期合作的一道“保险”。

没有客户咨询理财时,张田经常来到营业大厅,扮演大堂经理的角色,主动询问正在等待办理业务的客户是否需要帮忙。同时,她也会向有理财

需求的客户讲解投资方面的小知识。

客户曾先生是某房地产的老板,因为平时忙于工作,多次想去银行了解理财产品,但总是很难抽出时间。所以,张田根据曾先生的风险偏好、家庭资产情况进行了规划,亲自跑到曾先生单位进行讲解。同时,也给其单位的其他员工宣讲一些投资理财方面

的小知识。这个举动让曾先生和其公司的员工们很是感动。

张田说,服务是银行的立行之本。对工行而言,品牌源自服务,服务没有小事,工行一直将提供优质服务作为永恒的主题,不断改进服务体验、创新服务产品、完善服务渠道,致力于打造“您身边的银行、可信赖的银行”。

## 微信传播理财知识

张田发现,很多客户来银行办理业务都匆匆忙忙,这些客户的金融常识普及如何能够传递到家呢?对年轻人来说,又有什么方式能够提升他们的金融需求呢?

张田是个“85后”,她想到了自己获取信息的渠道大多通过微信、微博等电子渠道。于是张田组建了“工行经开区理财群”,共享理财信息,为客户答疑解惑,和客户保持沟通。逢工作日整理收集最新财经要闻群发,图

文并茂的微信“资信早班车”“财经要闻”持续已为客户发送好几年。张田坦言,理财做的是服务,满足的是人的需求,工作做细做深,持之以恒,才能维护好客户关系,不断壮大优质客户队伍。

对待客户,张田把他们当成自己的“家人”一样看待。前不久,张田照例查看客户信息时,发现当天是独居老人客户刘老太太的生日,除了照例发去祝福短信,她还想到:“刘老太太

的儿女都很忙,会不会忘记母亲的生日呢?”犹豫半天,她给刘老太太的女儿发了条微信,写着“祝刘阿姨生日快乐、身体健康”。

没想到,刘女士的女儿回复说还真忘了,表示会叫上哥哥一起去给母亲庆祝,并邀请张田也来参加。提着生日蛋糕和鲜花,3人的出现让刘老太太惊喜万分。这次生日聚会后,刘老太太把张田看成自己的亲闺女,有家庭聚会就会叫她一起热闹热闹。

## 用心对待每位客户

除了勤奋,张田对待客户还体现在用心上。“我们行的私人银行产品收益比价高,因此卖得特别火。有些产品甚至早上5点就得抢购,手慢无。为了保障客户按时抢到产品,我会在产品发售前一天电话通知客户,然后发售当天早上,提前10分钟再给客户发条微信,提醒客户按时抢购”。

而且,哪位客户的理财产品哪天到期,张田也都掌握得清清楚楚。在客户理财产品到期前,她会和客户沟

通,这笔钱是继续购买理财产品还是另有他用。

“能最大限度避免客户的理财‘空白期’,就是为客户带来更多收益。对我而言,只是工作中再细致一些,都是应该做的。”张田说,她服务的客户中,很多都是高净值客户。如果理财出现断档,这对投资者而言是笔不小的损失。

张田表示,鸡蛋不能放在同一个篮子里。只认购单一理财产品过于单薄,但很多客户朋友都会犯这个毛病,

因此,她常常利用客户来银行的有利时机为客户的财产体检,综合分析,给出建议、方案,在注重资产流动性、收益性、保障性基础上实现财富的创造、保全、传承功能。

善待每一位客户的人,才会赢得更大的天下。现在,她服务的客户数量越来越大,而且都已经成为她的忠实“粉丝”。不少客户积极为她转介绍自己的亲戚朋友,理由都是“找张田做理财,放心”。

## ■ 银行资讯

工商银行  
蝉联卓越贵金属交易银行

近日,在“2015年度中国卓越贵金属交易银行”评选中,工商银行凭借在贵金属业务领域中突出的服务创新能力连续第二年获评这一奖项。自2009年实施贵金属业务专业化经营以来,工商银行持续加大产品创新力度,稳健推进国际化发展战略,构建了贯通境内境外、期货现货、场内场外的贵金属产品和服务体系,较好地满足了客户多元化的贵金属投资交易服务需求。李欣

省交行手机银行  
有效客户系统领先

今年以来,省交行大力提升手机银行有效户。截至目前,该手机银行较年初新增有效客户数系统排名第四,总行任务完成率系统排名第一。该行采取多项措施推动此项工作,一是紧抓源头拓展,通过“进市场”、单位行、企业行批量获客;二是紧抓厅堂营销,使客户通过转账、缴费、购买理财实现动账类交易;三是加大培训宣传力度,大力推广手机银行“双免”“格瓦拉观影”等活动;四是大力发展“最红星期五”线上特惠商户,实现客户自主消费动账交易。全权

光大白金信用卡  
推出高端美食季品牌活动

近日,光大银行郑州分行推出专属“光大白金·百元优享”高端美食季品牌活动,活动商家涵盖郑州、洛阳、许昌、焦作和南阳5个地市的优质美食类商户。以郑州为例,合作商家分别为必胜客、建业艾美西餐厅、普拉那等指定门店。4月1日~6月30日,持光大银行白金及以上级别信用卡至必胜客指定门店,刷卡消费可享受单笔满188元及以上减100元的活动;另周一至周五在建业艾美西餐厅刷卡享午餐“两人同行一人免单”优惠;在普拉那刷卡享300元(含)以内半价活动,限次限量。王颖

省农行营业部  
首季各项贷款净增超百亿元

截至目前,农业银行河南省分行营业部各项贷款较年初净增100.2亿元,增量市场份额居当地四大行首位。该部全面梳理辖内政府平台类客户,对已整理出的辖内省级平台9大类22户、市级平台3大系列16户建立营销名录,分项目组建服务团队,通过高层、高密度逐平台拜访对接,力争全方位介入支持。今年以来,该部累计投放法人贷款138亿元,较年初净增87.2亿元,重点支持了多项重点客户、重点项目。张俊涛

中信资产规模  
破5万亿跨入第一梯队

截至3月31日,在8家上市股份行中,有5家(招商银行、中信银行、光大银行、民生银行、平安银行)已经公布了2015年年报数据。从资产规模来看,中信银行去年的同比增速最高,在5家中排名第一,这也让中信银行的资产规模迈上5万亿大关,达到5.12万亿元。夏晴月

## 建行推出首张兼具虚拟和实体信用卡功能的“e龙卡”

近日,建设银行联合腾讯公司推出“腾讯e龙卡”,携手为互联网群体提供全流程的快捷办卡支付体验和丰富的专属服务权益。成功申请办理e龙卡后,通过短信即可获取卡号、有效期、安全码等卡片信息,即时就可在线上实现网络支付,在线下配合龙卡Apple Pay、龙卡Samsung Pay、HCE龙卡云闪付等移动支付工具实现消费和取现。王苏铭