

寻找您身边明星大堂经理系列人物报道 6

用微笑传递正能量

陈红英 邮储银行郑州经济技术开发区支行大堂经理



邮储银行

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。

“我觉得大堂经理就是一根线,网点负责人和柜员都是一颗颗珍珠,我们就是负责把它们一颗颗穿起来的那根线。”陈红英说,大堂经理是银行网点最先接触客户的一环,客户对银行的认知、对银行服务的体验,都将首先体现在大堂经理身上。虽然外人看起来在银行厅面工作光鲜亮丽,可是只有身在其中,才会明白这是一份辛苦的职业。但之所以仍然坚守,更多的是因为工作过程中给陈红英带来的历练、快乐和感动。
倪子 张俊/文 慎重/图

对待客户要耐心加细心

作为经济技术开发区成立最早的银行网点之一,该行客户数量较为庞大,每天来大堂办理业务的客户络绎不绝,而且老年客户比较多。只要客户有需求,陈红英都会及时提供耐心细致的服务。即使有时遇到客户不理解,甚至发脾气,作为银行工作人员都会耐心沟通,让顾客满意。

“老年客户多,对银行工作者而言,是个挑战。”陈红英坦言,老年人的视力、听力、腿脚可能不比年轻人

好,办理业务时所花费的时间往往要长一些。因此,她通常对老年人更是关爱有加。

例如,写单据时,陈红英总是体贴地给老人递上老花镜;行动不便时,她便热情地搀扶着他们走到柜面;遇到反应迟缓的,她还不厌其烦地一遍遍解释,并指导他们一一填写。“老吾老以及人之老。每家每户都有老人,他们也曾年轻过,我们应该多给他们一些关爱。”陈红英说道。

帮客户多省钱就是王道

邮储银行郑州经济技术开发区支行附近,有郑州日产、富士康等不少大型企业,外来务工年轻人就比较多,不少人会定期给老家汇款。由于缺乏相关金融知识,他们还用最传统的柜台转账。

“你这样太不划算了,我教你一个省钱小妙招!”每当有年轻人想给老家汇款,陈红英都会热情地推荐对方先免费办理一张郑州本地的邮储银行借记卡,然后教会他们使用手机银行。这样,客户每次可以用手机银行把钱用转账的方式转到老家的账上,不仅没有手续费,速度快,还很方便,随时随地都能自己办理。

能自己办理。

与此同时,陈红英建议客户在老家当地的邮储银行办理一张借记卡。需要在老家取钱时,可以用手机银行将郑州的邮储银行借记卡的钱转到老家的卡上。这样,在异地取款也能免费了。

“邮储银行是国内分布范围最广的银行,而且几乎每个乡镇都有网点。随着科技的进步,邮储银行的电子银行类产品不断丰富,操作十分简单易学。像外出务工的年轻人,接受新兴事物能力比较强,工作时间比较固定,使用电子银行是比较合适的。”陈红英说道。

快乐的情绪可以被传染

“大堂经理这个岗位我带来了许多历练,不仅性格变得更加耐心、开朗、乐观,而且也渐渐懂得如何与别人交流、相处。经过几年锻炼,我能大致看得出不同客户的不同特点,并找一些他们可能感兴趣的话题与他们拉近距离,遇到情绪激动的客户,也能平心静气地解决问题。”

之所以形容大堂经理像一根串珠线,是因为网点内有任何需要,大堂经理都要第一时间到场解决,就像客户和银行间的一根纽带。陈红英说,大堂经理的工作都是流动岗,要关注到厅面的每一个角落。巡视、解

答问题、客户咨询、提供单据等,一天的工作琐碎而繁杂。往往一站就是五六个小时,午饭时间也要控制在一个小时之内,短暂休息过后又要重新回到岗位上。都说银行柜员们因为久坐落下肩周炎,而对大堂经理来说,他们的职业病就是静脉曲张。

陈红英说,她一直信奉的一句名言:幸福就像香水,洒向别人的同时也感染了自己。“当你把好的,积极的,乐观的情绪传递给你的客户时,你会发现人的情绪是可以相互传染的,他们反馈给你的也会是一种正能量。”

■ 行业资讯

民生银行大力推进移动支付

民生银行手机银行自2012年正式上市以来,相继推出了多种移动支付功能,并率先试水指纹支付、为自助注册手机银行的客户打开小额支付通道等,客户使用其手机银行进行缴费、话费充值、火车票和飞机票、特惠商户订单支付等交易时,可以选择指纹支付或短信验证码进行交易信息验证,如果使用指纹支付,就能有效省却短信验证方式需要等待短信和手动输入验证码的步骤,支付更为便捷和安全。 刘建飞

华夏银行卡“吃喝玩乐”样样行

日前,华夏银行信用卡又掀起一轮刷卡优惠新高潮。郑州所有土大力餐厅每周五消费200元内五折优惠;每月88积分兑换星巴克超值饮品;东区宝龙横店影院、成龙影院建业店、成龙影院锦艺店、奥斯卡建文影院,一元看电影四家影院任您选;免费送ETC,绑定华夏信用卡实现高速“先通行后付费”,另外还可享受每月两次的“9元洗车”增值服务。4月1日~6月30日,郑州地区华夏银行信用卡客户在正道花园商厦和正道花园中环店(百货类)刷华夏信用卡,即享单笔消费满1000元,赠商场50元购物券。 张玉娥

交行省分行支持中原经济区建设再出新招

近日,交行河南省分行成功办理了系统内首笔2.19亿元人民币国内证议付资产跨境转让业务,有力支持了河南地方经济发展。根据交通银行“走国际化、综合化道路,建设以财富管理为特色的一流公众持股银行集团”的发展战略,交行近年来不断加快国际化发展步伐。同时,该行认真执行总行“两化一行”发展战略,紧紧围绕河南经济发展重心,充分运用信贷、债券、股权、信托、租赁等多种融资工具,为河南省重点领域、重点项目提供综合型融资服务。 全权

工商银行与尼日利亚签署多项合作协议

近日,中国工商银行与尼日利亚中央银行和尼日利亚大型企业丹格特集团分别签署了《中国业务和人民币交易合作委托协议》与《产能合作协议》,成为首家与尼日利亚央行和丹格特集团签署合作协议的中资银行。根据协议,尼日利亚央行将委托工商银行为其提供与中国有关业务和人民币交易有关业务的金融服务。在与丹格特集团签署的《产能合作协议》框架下,丹格特集团将委托工商银行和中信保为丹格特集团提供产能合作方面的配套金融服务。 李欣

新华保险业内首创跟踪理赔

今年5月起,新华保险将在全国范围内开展健康无忧重大疾病保险产品系列客户回访活动,全面覆盖产品观察期满客户近80万人。本次活动也是业内首次于产品售后实施跟踪理赔服务,突破了以往由客户报案,再由保险公司介入理赔的传统模式,彰显了新华保险“以客户为中心”的服务理念,也是新华保险推动供给侧改革的具体体现。 王媛媛

鼎和保险河南分公司关爱留守儿童

鼎和财产保险股份有限公司河南分公司周年庆之际,于4月24日在河南新乡举办了“和你在一起”关爱留守儿童爱心公益活动,以此号召社会各界共同关注留守儿童的成长。活动现场,鼎和保险河南分公司副总经理孙建平代表公司向新乡延津县冯班枣小学提供了书籍、腰鼓、足球、篮球、乒乓球等孩子们日常所需的体育用品。公司员工和社会爱心人士也向学生捐赠了自己精心准备的学习和生活用品。 张振强

要装修找建行,梦想轻松实现

财建
富行

巧巧理财

小伙子欧阳做建材生意,现已是一家之主。在听建行客户经理介绍了装修分期后,欧阳计算利率觉得还是挺实

惠的。几天后,欧阳的申请就审批下来了。“整个申请的过程挺简单的,不需要我做什么抵押,就提供了收入、职业一类的基本信息。建行做事效率也很高,审核挺迅速的。”

欧阳获得了20万元的分期额度,并拿到了一张装修分期专用的借记卡。有了这张卡,只要是在建材、家具、家电类等与装修相关的商户中,就可以刷卡消费。“装修是件大事,如果要在指定的合作商户里刷卡才能分期,这会限制了我的选择范围,而且有的还会调高价格。建行这张卡在买家居建材的地方

都能刷,选择范围大多了。”

有了资金的支持,欧阳在装修时可以选择更高端、安全环保的装饰材料,与一下子拿出20万元现金相比,压力小了许多,并且这20万元是专项分期额度,也就是在信用卡额度之外另外审批的一项专门用于装修分期的额度,平时使用信用卡也不太会受到影响。

通过装修分期,快速、方便、实惠地缓解贷款买房后装修新家的一系列资金压力,欧阳表示,这就是他心中“实用实惠的产品”。 王苏铭