



刘淑媛 浦发银行郑州大学路支行大堂经理

## 寻找您身边明星大堂经理系列人物报道 7

## 真情待人 真诚服务

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。

## “厅堂一体化”提升服务

周一上午10点,正是各大银行办理业务高峰期。市民吴先生来到浦发银行郑州大学路支行办理个人业务。“欢迎光临浦发银行,请问有什么可以帮助您的?”一进入营业大厅,身着淡蓝色工装、笑容甜美的大堂经理刘淑媛微笑着迎上前来,询问吴先生要办理什么业务。

听了吴先生的需求后,刘淑媛立即帮助吴先生排号,并指导他填写单据。等单据填写完毕,柜台排号也叫到了吴先生,由于材料充分,业务办得很快。“在大堂经

理的帮助下,我原本要在几个柜台办理的业务很快就办完了。”吴先生对此非常满意。

服务质量、办事效率提升的背后,是什么因素在推动?刘淑媛表示,正是浦发银行全面推行的“厅堂一体化”服务体系。“大堂经理不仅要帮助客户取号、分流客户,更要通过引导客户、分流业务,理顺各个服务环节,将客户需求与银行服务做有效衔接,使银行服务进一步标准化、规范化、流程化、人性化,帮助客户快速、高效、愉悦地办理各项业务。”

## 客户服务没有“小事”

“大堂经理就是一个‘大管家’,对人的综合素质要求很高,也是个很好的锻炼机会。你对客户有心,客户是能感受到的。”刘淑媛总结道,大堂经理不是特别难的工作,关键得有责任心。

刘女士是郑州大学第一附属医院的一位医护人员,前不久,她拿着在国外读书的儿子提供的账号给他汇款。按照惯例,国外账户应该是16位,而刘女士提供的只有

12位,明显是错误的。细问之下才知道,这是儿子新换的银行账号。前4位银行机构代码数字儿子以为不用提供,因此没有完整写出来,导致刘女士无法汇款成功。经过近半小时和上级行的沟通,经验丰富的刘淑媛顺利帮刘女士汇款成功。

虽然这样一件小事,但是刘淑媛坚信:服务无小事。她乐于做小事,愿意客户从她的每一个细小的工作环节中享受到优质服务。

## 优质服务离不开真诚

如今,普通的岗位职责已无法完整诠释大堂经理角色。在这里,刘淑媛被赋予了更多的权利,同时也承担了更多的义务,岗位不单是服务,更具有了“管理者”的色彩。

作为网点负责人的左膀右臂,刘淑媛在下班后积极总结服务经验及业务流程,提出服务流程和服务管理方面的改进措施和建议,配合网点负责人做好管理工作。

“我是柜员出身,所以非常了解银行需要怎样的大堂经理。”作为连接客户与柜员的桥梁和纽带,既要服务客户,又要服务柜员,她必须站在不同的角度为双方着想。在该网点,柜员亲切地称刘淑媛为“媛姐”,和同事相处得非常融洽。业务高峰期时,柜员常常忙到下午两点多还没有吃午饭,刘淑媛会帮忙买好饭,为的就是让同事能早一分钟吃上可口的饭菜。

“没有优质的服务,谈不上什么营销。服务是最好的营销,让客户满意了,营销工作才好开展。”随着服务理念的不断升级,从“银行的服务”到“服务的银行”,银行的服务观念和水平正在发生质变。刘淑媛始终坚持客户利益为第一位,这样的真诚赢得了客户的信赖和好评,让她在大堂经理的道路上走得更加坚定。

大堂经理是银行网点对外服务的“第一窗口单位”“第一形象代言人”,代表着一家银行的形象。在这个平凡的工作岗位上,刘淑媛时刻牢记微笑服务、规范服务、用心服务、增值服务、快乐服务理念,用真诚的服务和辛勤的汗水赢得每一位客户。

倪子 张俊 杨喆/文 慎重/图

浦发银行郑州分行推出个人理财产品份额转让业务  
理财产品没到期也可以转让了

目前商业银行理财产品形态日益丰富,除流动性较强的开放式产品外,还有大量期限较长的封闭式理财产品,客户购买后一般只能选择持有到期,期间如突发资金需求也无法将理财产品变现,故缺乏流动性已然成为固定期限银行理财产品的一大短板。

基于客户的流动性需求,浦发银行创新推出了个人理财产品份额转让业务,客户在购买浦发银行的固定期限理财产品后,若突然急需资金,可以进行理财产品转让,有效缓解了客户临时用款的流动性风险,为客户实现临时变现需求提供完美路径。倪子 张俊 杨喆

## 两种产品转让模式

“若说投资银行理财产品,最痛苦的事情莫过于产品说明书上面白纸黑字的‘不可提前终止’‘无权提前赎回’等诸如流动性方面的限制了。”投资者张先生说,银行理财产品以优于银行存款的预期收益率以及投资的稳健性受到投资者的青睐,不过对于投资者来说,理财产品的流动性太差一直为人诟病。

有了浦发银行个人理财产品份额转让业务,银行理财产品没到期也可以转让了。什么是个人理财产品份额转让业务?即客户在购买浦发银行的

固定期限理财产品后,如突然急需资金,可以进行理财产品转让。也就是说,如果客户购买浦发银行理财产品后,急需用钱,产品又没到期,客户只需要进行理财转让,成功后就能获得资金。目前可支持的转让标的几乎囊括该行发行的基础大类固定期限银行所有理财产品。

浦发银行的理财转让有两种模式:一种是出让人自行联系受让方,或请理财经理协助发出信息,联系愿意受让该产品份额的客户,双方约定转让价格后前往浦发银行网点,提交转让申

请。另一种是出让人自主通过浦发网上银行挂单,系统根据价格优先、时间优先的原则自动撮合匹配,完成转让。

浦发银行推出的理财产品份额转让业务,交易发生在客户之间,银行在其中提供平台搭建、成交支持、份额过户、资金结算等服务,打造了行内银行理财产品的二级市场。一方面,为持有理财产品需要变现的客户提供了新的退出方式。另一方面,为因资金、期限、收益偏好等要素不匹配而错失投资机会的客户带来新的投资机会,大大增强了理财产品对客户的吸引力。

## 成交资金当日入账

作为业内首家支持理财产品转让的银行,浦发银行为了保障客户资产安全、规避风险,在第一阶段首推柜面渠道的“见证转让”,在浦发银行网点完成理财面对面转让。

据浦发银行郑州分行相关负责人介绍,个人理财产品份额转让业务有以下几个特点:首先,可转让产品丰富。目前浦发银行个人理财产品份额转让业务可支持的转让标的几乎囊括该行发行的基础大类固定期限所有银行理财产品。

其次,转让形式多样化。支持所持有理财的全额转让或部分转让;支持转让给不同的多个投资者,柜面渠道可定向转给指定受让方;支持多次转让,可滚动持续转让。再次,操作便捷。通过个人网上银行渠道,可轻松将理财产品挂单转让,轻点鼠标即可实现产品转让。最后,成交后资金当日到账。对于转让方,理财产品转让后,成交资金当日入账。

同时,为了进一步拓展客户的可交易渠道,浦发银行不断创新,为客户推出了理财产品转让的网上撮合服务客户于电子渠道挂单后,系统则根据价格优先、时间优先原则自动为上下家撮合匹配,实现转让。

截至2016年2月,该项业务自开办以来已累计实现转让金额单边8.7亿元,成交笔数逾1900笔,已愈发受到投资者的关注和青睐。