

寻找您身边明星大堂经理系列人物报道 9

坚持做个“有心人”



付亚琼 兴业银行郑州商务外环路支行大堂经理

“日常工作中,除了专业技能之外,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;一个真诚的建议,可以为客户带来财富的增值。”怀揣着一份爱心,饱含着一份耐心,秉承着一份诚心,在大堂经理这个平凡的岗位上,兴业银行郑州商务外环路支行付亚琼坚持将兴业银行“服务源自真诚”的理念进行到底。倪子 赵怡然/文 慎重/图

认真细致对待客户

在银行大厅里,你总能看到付亚琼忙碌而又美丽的身影。她一会儿帮大爷、大妈填写单据,一会儿耐心指导客户使用兴业银行“金融自助通”业务。抽空还要收拾柜面和凭条柜,维持排队秩序,碰到客户多、空号多的时候还要兼顾人工叫号,并不时地观察情况,分流客户,减少客户的等候时间。

有一天忙到快中午1点时,付亚琼把手头工作交给同事,准备去吃饭。一位女士匆匆跑进来,有些生气地说:“我明明开通了精灵信使,为什么昨天这笔消费没收到账户变动通知的短信呢?”

看到这,付亚琼饭也顾不上吃,赶紧帮客户解决问题。“女士,天气比

较热,您先喝杯水。短信是总行系统发送的,我先拨打兴业银行全国客服热线95561帮您问下。”挂完电话,付亚琼问她这两天是否有过手机停机、清理短信,或者设置过短信拦截。该女士突然想起来,前阵子她下载了一个短信拦截软件,可能将银行发送的通知短信也给屏蔽了。

随后,付亚琼推荐该客户关注兴业银行的微信银行,不仅没有任何手续费而且业务通知无金额限制,还能及时推送各种优惠活动信息。“找到问题的根源,我就放心了。小付,谢谢你热情周到的服务,更感谢你站在客户立场想问题。”后来,该女士不仅和付亚琼成了好朋友,更成了该行忠实客户。

不嫌麻烦任劳任怨

银行大堂经理岗位是服务客户的一线,付亚琼深知其肩上担子的份量。她坚持以真心换信任,坚持用一句亲切的问候,一个真诚的笑容,一个细微的动作,缩短和客户的距离。

每到月末,会有大批环卫工人前来办理取款业务。这些客户中,较多都是年纪稍长的老年人。不会使用自助银行,且有些客户不识字。遇到这样的情况,付亚琼从不嫌麻烦,而是一视同仁,尊重每一位前来办理业务的客户。

她说,如果让这些客户取号在柜台办理取款业务,第一,老年人眼花

容易看不清密码键盘,加上不会写字比较浪费时间;第二,增加柜面压力,如遇月末集中取款人较多的话,还会影响后面客户正常办理业务。

“做个有心人”是付亚琼工作中的座右铭。遇到这种情况,她首先会询问客户有无取零钱需求,如果没有,她会引导客户统一到自助银行办理业务。考虑到客户不会使用自助银行,她会逐一耐心地教他们如何使用。

既减轻柜面压力,又节省客户时间。拿着崭新地钞票,环卫工人竖起大拇指说:“这闺女,真好!”

诚心赢得客户信赖

付亚琼说,许多人认为大堂经理的工作就是简单的接待引导、分流。但其实大堂经理的综合素质及业务能力已成为银行核心竞争力的重要组成部分,承担着网点服务管理、资源调配,秩序维护等核心职能。因此,在日常工作中,她十分注重服务细节,提升客户服务体验。

例如,遇到客户大额存款,会迅速引导客户进入贵宾厅办理;如遇客户大额取款,不只简单的一句“请慢走”“再见”,而是善意提醒客户出门请注意安全;遇到周末跨行转账,柜面无法办理时,会主动推荐客户可通过电子渠道办理转账业务,节省客户时间与转账成本;营业厅下班后,遇

到客户特别着急要办理非现金业务的话,在充分考虑安全的前提下,尽量为客户在金融自助通上办理。

此外,她还有一项特殊技能,就是“记忆力好,认人”。“只要是接触过一次的客户,心里就会有印象。再次踏进营业厅,一般都能准确喊出对方的姓氏。”付亚琼认为这也是尊重客户的一种表达方式。

虽然这个岗位平凡、琐碎,但付亚琼坚持每件事情尽自己最大的努力,以诚心赢得客户信赖。她希望客户一想到银行,脑海里首先浮现出兴业银行。想到兴业银行,就会想起兴业银行郑州商务外环路支行乐于助人、满满正能量的大堂经理付亚琼。

银行资讯

华夏银行郑州分行举办演讲比赛

近日,华夏银行郑州分行信用卡中心组织举办了第一届主题为“我学习、我收获、我成长”演讲比赛,从卡中心130余人遴选出来的10名优秀选手参加了比赛,每位参赛选手结合各自岗位和亲身经历抒发了各自的感触,表达了对加入华夏银行郑州分行这个大集体的感慨和感谢,情深意切,感人至深。此次演讲比赛最后甄选出3名优秀选手分获一、二、三等奖。通过本次演讲比赛,员工们更加增强了对华夏银行的认同感和归属感,营造了积极进取朝气蓬勃的企业文化氛围。张玉娥

建设银行“乾元-豫满添利”明日发售

建行自主设计的“乾元-豫满添利”开放式资产组合型理财产品将于5月12日正式对外公开发售,募集期自5月12日至16日。该产品是建行结合河南地区客户特点,针对河南区域客户需求设计的,具有按日开放、申赎灵活、操作便捷、实时到账、收益递增、安全稳健等特点。王苏铭

兴业银行500亿元支持福建短板项目建设

5月5日,在兴业银行举办的“服务福建‘补短板’重点项目业务推介会”上,副行长薛鹤峰表示,兴业银行计划新增投放500亿元资金,支持福建“补短板”重点项目建设,助力福建“十三五”供给侧结构性改革。作为唯一一家总部位于福建的全国性股份制商业银行,兴业银行针对此已出台《关于金融服务福建省补短板重点项目建设实施意见》。从福建省政府划定的首批2000余个“补短板”重点项目,初步选定了439个意向项目,计划新增投入支持资金500亿元。赵怡然

省交行开展“做合格党员”活动

日前,交行河南省分行在全体党员中开展“亮身份、比学习、做合格党员”活动。该行采取多种方式开展专题活动:一是亮身份。在特定区域,在服务窗口,包括省行机关对基层服务窗口,摆放“党员先锋岗”“党员示范岗”“党员责任区”等标识;二比学习。全体党员重点学习《中国共产党章程》和习近平总书记系列重要讲话;三做合格党员。全体党员坚持以知促行,做讲政治、有信念,讲规矩、有纪律,讲道德、有品行,讲奉献、有作为的“四讲四有”合格党员。全权

中信银行一季度实现净利润112亿元

日前,中信银行公布了2016年一季度业绩报告。报告显示,今年一季度,中信银行实现归属于该行股东的净利润112亿元,同比增长2.49%。基本每股收益0.23元,与去年一季度持平。截至报告期末,中信银行资产总额54777.58亿元,比上年末增长6.94%;客户贷款及垫款总额26657.23亿元,比上年末增长5.42%;负债总额51471.89亿元,比上年末增长7.17%;客户存款总额33687.47亿元,比上年末增长5.84%。今年一季度,中信银行实现营业收入404.79亿元,同比增长22.69%。其中,利息净收入275.62亿元,同比增长14.59%,非息收入129.17亿元,同比增长44.50%。非利息净收入占比31.91%,同比提升4.82个百分点;净息差同比下降0.19个百分点至2.13%。夏晴月

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。



周一早盘两市股指跳空低开,沪指击穿2900点整数关口,个股呈现普跌格局。周二全天两市股指开盘后维持小幅震荡走势,证券、房地产、保险等权重板块小幅反弹对指数起到明显支撑作用。市场在连续下跌后风险有所释放,个股短期再度大幅杀跌概率较小,但市场并未出现明显热点,且成交量能维持萎缩态势。在大盘两根放量中阴冲击下,市场各

股指破位 谨慎为上

大板块个股一片狼藉。从市场来看,股指在经过连续两日的大幅调整后,维持小幅震荡走势。盘中并无明显热点出现,个股虽在连续下跌后出现反弹,但力度非常小,大盘这波反弹从2638点以来,尚有一个跳空缺口未回补,离今天收盘价位比较近,回补或是大概率事件,大盘或继续考验2800点大关的支撑力度。

在存量资金博弈下,股指每一次反弹都是对其资金的消耗,指数在3000点难以向上拓展空间便出现调整走势,短期股指将再度寻找下方支撑。但考虑

到市场经过三次股灾,连续大幅下行的概率较小,后期缩量震荡阴跌或将成为主旋律。因此,策略上要多看少动,注意控制好仓位,同时做好必要的资金管理。未来下跌时间会很长,个股机会上在股指未企稳前,仍以轻仓观望为主。(以上投资建议仅供参考)

东海证券投资顾问 刘普

