

14周年  
改版 热烈庆祝  
郑州晚报创刊67周年

# 解码金融

寻找您身边明星大堂经理系列人物报道 11

## 平凡岗位书写完美人生



宋艳芳 广发银行郑州嵩山路支行大堂经理

### 银行播报

#### 工商银行 新版门户网站全新上线

日前,工行对其门户网站首页进行了全新改版,新版网站设计风格更加简约,实现了门户网站与移动金融渠道风格的统一。新版网站首页为客户提供更加便捷的引导、更加美观的界面和更加易用的互联网金融服务体验。例如,在首页登录区新增“融e购商城”入口,客户无需再在浏览器地址栏输入网址,名店名品网购更加方便。在快捷服务栏加入工银e支付、手机银行等互联网金融产品,客户可以第一时间体验工行的移动金融服务。同时,网站首页还特别开辟投资理财板块,提供丰富的行情资讯和交易渠道,让客户尽享“资讯+产品+交易”的一站式理财服务。李欣

#### 建设银行 官方网站全新改版

近日,建设银行官方网站全新改版。新版网站推出全新理财频道、保险频道、悦享生活等服务。对原有的对私对公频道组织结构进行重构,分设个人客户、私人银行、公司机构、小微企业等四类客户首页;强化金融产品销售能力,打造“快易”流程,实现售前、售中、售后无缝衔接,通过优选推荐、场景化、列表筛选等多维度展示金融产品,支持账号支付直接购买理财产品,如计算器、保险测评、资讯等,辅助客户进行购买决策;推出会员用户中心“我的.com”,客户可自主订制账户查询、优惠资讯、金融行情等多种应用服务。张新乔

#### 郑州浦发 打造最具价值营业厅堂

2016年以来,浦发银行郑州分行为进一步加快网点转型发展,提升服务质量,持续构建“大运营支撑、大服务平台”的运营升级版,提升管理能力新水平,努力打造最具价值营业厅堂,为客户提供贴心、专业的金融服务。通过深化集约运营,提升中场支撑,实现网点减负增效。通过整合运营职能,进一步提升中场支撑力,推进网点建设进程。分行专门针对业务办理、厅堂服务、硬件环境等方面的中场支撑需求,给予及时协调解决,让网点轻装上阵,集中精力做好厅堂客户服务。杨喆

#### 光大银行推出 首张数字阅读联名信用卡

5月20日,光大银行信用卡中心与掌阅科技联合推出光大银行在数字阅读领域的首张信用卡——光大掌阅联名信用卡。“光大一掌阅联名卡”为银联人民币标准金卡。首次申请并成功刷卡的光大信用卡用户可获赠10万积分和2000阅饼的开卡好礼,在掌阅APP上使用联名卡充值更可独享额外获赠20%的专属阅饼回馈。值得一提的是,客户使用联名卡在光大商城分期购买掌阅电子书还可享受免分期手续费的超值优惠,更有机会在掌阅联名卡专区享受新书抢先读和参与作家见面会等特色活动。胡凯艳

对广大市民而言,有这样一群既陌生又熟悉的银行工作人员:他们身处大堂却服务于整个网点,他们名为经理却做着最琐碎的工作,他们不分年龄性别,不约而同展示着暖心的微笑和礼仪,只因他们有一个共同的角色——大堂经理。从默默无闻的柜面人员成长为行内公认的技术能手,广发银行郑州嵩山路支行大堂经理宋艳芳用智慧和业绩,开创了一片属于自己的天空。倪子 杨长生 任伟/文 慎重/图

### 全天待命的“站岗员”

2015年,宋艳芳从原来的柜员转岗为大堂经理。在新的岗位上,她对自己提出了更高的要求。她要在银行推出新业务时率先学习业务知识,熟练掌握业务操作流程,顺利完成柜面业务处理;还要维护大堂秩序,帮客户解决各类业务需求,让每一位进入银行的客户都有宾至如归的感觉。“我大概每天至少要在营业前提前半个小时到达网点,做好班前准备工作,包括启动叫号机、打印机等机器,并检测它们能否正常运行,还有确认网点环境的整洁有序,检查便民物品

是否齐全,能否正常使用等。”宋艳芳坦言,为让来行办理业务的第一批客户和最后才离去的末班车客户享受到更尊贵贴心的服务,该行每天都会组织“晨迎夕送”。“如果客户刚好赶在结束营业前进来,柜员也会坚持为他们办理完业务再下班。”宋艳芳说道,“下班后,我们往往还要逗留几个小时才能走,因为要做很多后续工作,记录当天的工作,包括接待的客户人数、新遇到的疑难案例,然后再对大堂进行一次全面的巡检等。”

### 用心做好每次服务

宋艳芳相信“技巧可以赢得一时,人品却可以赢得一生”。自担任大堂经理以来,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。有一次,一位女士来到网点大堂,询问宋艳芳可否兑换3000元的一元纸币。由于当时网点的库存不足,仅仅兑换了小部分。她留下了该女士的电话,表示自己会尽最大努力满足她的需求。之后,宋艳芳利用中午吃饭时间,来到兄弟网点兑换了零钞,并电话通知了这位客户。当她再次回到网点

时,客户非常感激她。后来,该女士在广发银行郑州嵩山路支行存入定期200多万元,购买100多万元的货币基金,成为该行的优质客户。此外,在日常工作中,宋艳芳有意识地关注客户办理业务的规律,统计客流量的多少,并提出合理分流客户的建议。当客流量较大时,她主动到客户等候区询问客户办理业务的种类,引导客户到相应的柜台;提前将客户进行分类,将业务分类到自助设备办理和非现金业务柜台办理,从而实现快速分流,减轻柜面压力,提升客户体验。

### 平凡岗位上的坚守

就如宋艳芳所总结,她认为银行绝不仅是一个金钱来往的空间,而是一个让客户欣然来、安心走的服务站。而这需要大堂经理的专业与细致,对客户“多看一眼、多问一句、多说一句”。做好大堂服务还得有一副热心肠。在该营业网点,经常会上演一幕幕细微而感人的故事。遇到年纪大的客户前来办理业务,宋艳芳会积极上前搀扶,并用大号字体提示客户办理业务,甚至手把手地教会一位老奶奶写名字;也因为曾经碰

到过有客户没有吃午饭来办业务,出现了血糖低现象,宋艳芳便细心地准备了糖果以备不测,为客户缓解低血糖带来的不适。或许,银行大堂经理只是一份再平凡不过的工作。然而,这位平凡的一线员工,没有惊天动地的壮举,也没有激情满怀的豪言壮语,但她对于工作却有着满腔的热情和高度的责任心。秉承和践行着“简单的事情重复做好,重复的事情用心做好”的理念,宋艳芳用兢兢业业诠释了普通一线员工的奉献精神。

## 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。



郑州经七路营业部 全景网百佳营业部

周一早盘A股小幅高开,随后高位横盘震荡,个股虽呈现普涨,但涨幅有限。周二早盘两市跳空低开,随后在煤炭、证券、钢铁等板块调整的带动下震荡下行。在无增量资金入场背景下股指勉强收至4日线,个股呈现普跌格局。

技术上看,上周周K线以一根标准的红十字星,终结了周线四连阴,但市场成交量迟迟不能释放,充分显示出场外资金的谨慎。日线三连阳的情况下,本来今

## 久盘必跌 谨慎为上

天是多头很好的时间窗口,但事与愿违,低开低走,一蹶不振,沪市更是刷新了几个月以来最低的成交量。本轮下跌后指数已经横盘整理10个交易日,久盘必跌,大盘似乎又到了选择方向的时候。

题材股经过前期下跌后近日出现轮动反弹走势,但其持续性相对较弱,汽车电子、互联网金融、虚拟现实等板块活跃持续度不高,表明参与其中的投资者较为谨慎。而从权重板块走势来看,金融板块中个股分化明显,而供给侧相关板块持续处于缩量震

荡过程中。在权重板块分化,题材股超跌的复杂背景下,若想出现较有力度的反弹需要政策层面的催化因素。短期来看,股指横盘弱势震荡的格局延续,但若无非催化因素,则指数层面反弹高度有限,因此,切勿追涨重仓。(以上投资建议仅供参考)东海证券投资顾问 刘晋

