



## 小倪当大堂

本报记者体验银行大堂经理的工作，  
真实展示银行工作者的酸甜苦辣。

银行网点服务体验专题报道 之 兴业银行郑州嵩山南路支行

# 真诚服务没有“套路”



上周五,小倪来到兴业银行郑州嵩山南路支行做了半天的“大堂经理”。这个在郑州兴业系统内营业面积最小的支行网点,却多次跻身分行多项业务指标前列。小网点为何蕴藏大能量?经过一上午亲身体验,小倪终于明白:多一点真诚,少一点套路,正是推动该行获得成功的法宝。  
倪子 姚育才/文 慎重/图

### 客户服务时间不断线

在当天体验中,不少客户来网点进行信用卡面签。指导客户填单子时,无论尚党君还是渠芳,都会询问客户信用卡额度,并主动告知客户提升信用额度的技巧。

“您可以办一张兴业银行的借记卡,和信用卡进行绑定,方便还款。兴业银行借记卡无年费、工本费,每月前三笔跨行取款还不收取手续费,适合您这样有出差需求的客户。如果想投资股票,也可以开通兴业集团旗下的全资子公司华福证券的第三方资金存管,这些全都免费,而且有助于提高信用额度。”尚党君说。

上午10点,该行迎来又一波业务高峰期,等候区的客户明显增多。这时,渠芳对小倪说:“为了不让客户在等待时无聊,会根据排队情况举行‘理财微沙’。我们的理财产品非常丰富,要求员工非常了解产品,能向客户精准地介绍产品特点。除了新客理财,还有流动性非常高的现金宝产品和兴业稳天盈货币基金以及安全性和收益兼顾的保本理财。”说完,渠芳走到等候区座椅前面,手拿兴业银行正在热销的理财产品、新客专享理财产品等宣传页开始为客户讲解。

“只要对客户有帮助,我们愿意将‘理财微沙’坚持下去。同时,我们每周也会邀请知名专家学者举办微沙龙活动,为客户讲解市场热点、百姓热门话题,并定期举办养生、插花、书法等活动。”尽管一天下来口干舌燥,但渠芳笑着说,只要客户满意,一切都值得。

### 认真就是对客户负责

尽管开早会的时间是每天早上8点20分,然而时针刚指向8点,兴业银行郑州嵩山南路支行的员工们就已陆续到齐。

换工装、整单据、查机器、摆礼品……作为该行的大堂经理,这些烦琐的步骤,尚党君却一个都不落下。“自助设备、柜台、填单台、智能机具、礼品区,每天的早上、中午、下午都要检查一遍。除非客户非常多,业务处于高峰期,每隔半小时我也会去检查一下的。”尚党君说。

在两台ATM机前,尚党君用手挨个触摸屏幕以及旁边的按钮。在屏幕正下方的密码按键处,她减慢速度,一边检查每个按键,一边轻轻弯下腰,目光投在密码器里面,像一名侦探似地认真查看。

“有的不法分子在键盘盖内侧安装了微型摄像头,偷走银行卡主密码。因此,大堂经理必须认真检查每一个地方,保证客户的资金安全,做到对客户负责。”做完班前工作,小倪跟着尚党君准备开始正式的工作。

### 多点真诚,少一点套路

“陈阿姨,上午好,我们最近推出了新客专享的理财产品,目前年化收益率达5.15%,是一款领先市场收益水平的专享理财,您可以了解下。”当天,一位60岁左右的阿姨来网点存大额,尚党君帮其叫号。小倪发现,前来办理业务的客户中,尚党君能准确叫出大多数客户的名字。

兴业银行郑州嵩山南路支行主要以个人零售业务为主,对于来网点办业务的客户,这里的每位员工都像自己亲人一样亲切地称呼他们。尚党君表示,一句亲切的问候,会让客户来银行办理

业务有种宾至如归的感觉,不仅能迅速拉近和客户的距离,也搭建起了彼此信任的桥梁。

“各家银行都有大堂经理,从事的工作内容也都差不多,但是如何在竞争激烈的银行业里脱颖而出,创造极致的客户体验,这才是我们更关心的话题。”渠芳是该行营业厅主任,她说,“多一点真诚,少一点套路”是该行员工对服务经的朴素总结。这与兴业银行“真诚服务,相伴成长”的服务理念不谋而合,让理念外化于形,内化于心,才能给客户一份更加真诚的服务。

### 行业动态

## 河南银监局引领银行业 多举措服务夏粮收购工作

2017年夏粮收购工作已拉开帷幕,河南银监局通过召开座谈会、深入农户和企业调研、开展夏收摸底调查等方式,积极指导全省银行业加强价格走势分析,了解预判市场形势和收购主体动态,提早部署夏收工作。

例如,指导农发行河南省分行按照“多收粮、收好粮、防风险”的总体要求,积极推行试点分行“互联网+封闭运行”模式,对夏粮收购工作做好充分动员和准备。目前农发行河南省分行计划在全省投放信贷资金400亿元,其他涉农银行业机构预计投放40亿元。预计支持企业收购量将达到310亿斤,其中托市收购245亿斤,市场化收购55亿斤;邮储银行周口分行与省农信担保公司合作,专门为粮食收购户量身定做了“粮食收购贷”产品,最高可贷50万元,贷款期限1年,还款方式为按月付息到期还本、阶段性等额本息,等额本息等。

此外,河南银监局还推动涉农银行业机构与省粮食局、中储粮河南公司等部门的沟通协作,扎实做好委托收储库点认定、收购企业授信评级、贷款额度核定等托市收购预案启动的准备工作。指导农发行河南省分行对全省收购企业布局定点分类排队,建立梯次客户布局,实现收购网点县市全覆盖。预计参与收购的中储粮直属企业25家、收储库点954个;地方储备增储、轮换收购企业20家;参与市场化收购的省市国有粮食骨干企业、龙头加工企业80家。倪子 冯张伟

## 河南太平人寿开展防范 非法集资及反洗钱宣传

近日,为引导社会公众正确的投资理财观念,远离和抵制非法集资及洗钱活动,太平人寿河南分公司根据人民银行反洗钱工作提升年活动要求,在全省范围内积极开展防范与打击非法集资及反洗钱集中宣传活动。从分公司驻地郑州,到全省各地市机构,宣传活动均设立统一制作的主题宣传品。同时,还在全省系统组织开展向社会公众宣传活动。如6月6日焦作太平人寿在市新体育馆通过张贴宣传海报、悬挂宣传横幅、设置咨询台、摆放宣传展架、发放宣传折页等方式,积极向广大群众宣传非法集资和反洗钱活动的措施。赵康平

## 大地财险河南分公司邀请新闻媒体广纳谏言



支持,更离不开媒体的监督与鼓励。”6月8日,大地保险河南分公司联合河南省保险行业协会举办“新闻媒体走进大地财险”系列活动,大地财险河南分公司党委书记、总经理邹天泉表示,今后他们会陆续邀请新闻媒体记者走进基层机构采访、举办行业新闻信息写作培训等活动,持续为保险行业发展营造良好舆论氛围贡献应有的力量。

据了解,大地财险河南分公司在积极追求可持续发展的同时,积极投身社会公益事业。特别是近两年,该公司建立了“中国大地保险快乐体育基金”,先后为新

乡市封丘县城关乡逸夫小学、安阳市林州市石板岩中心学校、南阳市宛城区瓦店镇梁庄小学、南阳市社旗县城郊乡孔庄小学等8所贫困学校捐建“快乐体育园地”,为贫困地区的孩子们捐赠篮球架、羽毛球拍等符合国家标准的体育器材及设备 and 助学物资。此外,该公司今年520客户服务节推出的车险理赔“四个时代”2.0也广受社会各界好评。

当天,河南省保险行业协会秘书长万国华、监事朱亚东、信宣办主任赵晏出席了活动,朱亚东监事代表协会致辞。倪子 杨中英

## 第一创业证券郑州部举办 投资报告会

6月10日,由第一创业证券郑州部主办的2017高端客户投资策略报告会活动在郑州举办。3位资深投资顾问石雄、余昀烽、白亚非分别就市场投资策略及大消费之汽车行业的投资机会、两融优势及投资策略、港股开通方法及投资技巧等内容进行了系统介绍。本次活动充分体现了“一创”郑州全程服务于投资者的理念,帮助投资者把握市场热点以及市场动向,了解当前经济形势。增强了投资者保护自身利益意识。现场气氛活跃,赢得客户一致好评。杨路

“大地财险河南分公司自2004年成立以来,保费规模年年实现翻番增长,2016年保费跨上10亿平台,跨入大公司行业。成绩背后离不开广大客户的倾力