



在商城路城东路交叉口东北处,有一家外表看起来不算大,甚至有点年头的建设银行。在这家支行经常能看到一名身材高挑、说话甜美的年轻女性忙碌的身影,她就是建设银行郑州华亿支行客户经理董晓鹏。

从储蓄柜员、大堂经理、个人业务顾问,再到个人客户经理,董晓鹏勤勤恳恳,任劳任怨,把自己职责范围内的工作做得井井有条,在平凡中彰显了优秀青年员工的风采。倪子 李佳

## 在平凡中坚守 在历练中成长



**人物档案**  
姓名:董晓鹏  
单位:建设银行郑州华亿支行客户经理

### 从未停下学习的脚步

“工欲善其事,必先利其器”。面对日益多样化、精细化的金融产品,客户对银行客户经理的服务理念和专业技能都提出了更高的要求。在董晓鹏看来,学习是立身之本。随着建行业务的发展,新产品持续推出,她深信只有通过勤奋学习,才能使自己的服务技能不断提高。

2014年,她顺利考取金融理财师(AFP)资格证书;2018年,她再次挑战自己,攻读国际金融理财师(CFP)。尽管白天工作强度已经不小,但是每当夜幕降临,董晓鹏依然会与孩子一起坐在书桌前认真看书学习,及时给自己“充电”,使专业素质及工作能力不断提高。

银行推出新产品时,她总是搜集相关资料,研究同业产品特点。因此,当客户问起该产品和其他行类似产品的差别时,她总能快速、正确地答复,让客户深刻感受到她的专业。

“学习这件事重要的不是结果,而是过程。因为在过程中,我能发现自己的不足。如果能想出解决的方法,就能学习到更多难得的经验。只有自己更优秀,才能为客户提供更优质的专业金融服务。”董晓鹏说。

### 站在客户角度去服务

“用心了解客户,是做好金融工作的前提和基础。”董晓鹏坦言,“永远不要把你的客户只当做客户,要把他们当成自己的朋友。只有充分尊重客户、了解客户,以客户立场为根本,提供品质服务、用心服务,才能真正赢得客户的口碑。”

为了在工作上做到有的放矢,她细心对客户进行分类,针对不同的客户和不同的需求提供个性化的金融和非金融服务。上至千万资产的大客户,下至几万几千的普通客户,她一视同仁,耐心、细心,靠着专业的知识和用心的服务,以真心换来了客户的真情。如今董晓鹏已经拥有一批忠实客户,一些中老年客户甚至会辗转乘坐公交来找她办理业务,“这姑娘业务好,细心又实在,找晓鹏我们放心”。

她说:“在当今波诡云谲的市场背景下,任何一个决策都可能对客户的财产造成巨大影响。客户经理就像医生,要为老百姓的财产安全把关。以技巧为依托的服务终究不能长久,只有真正站在客户角度,了解客户需求,用专业的知识为客户考量这个产品是否适合客户,哪样的产品适合客户,才是真正地为客户好,真心地为客户服务。”

### 在平凡中实现人生超越

“百佳金星”“存款增存明星”“阳光讲师团金星”“私行三方理财产品金星”……近年来,在建设银行郑州金水支行的客户经理排名中,董晓鹏始终名列前茅,收获了诸多荣誉。

俗话说得好,“看花容易绣花难”。任何光鲜的背后,都离不开个人的辛勤与努力。这些大大小小的成绩,承载着她一点一滴的辛勤付出。

今年,在五四青年节成立100周年之际,上级行建设银行郑州金水支行首次推出“十佳五四青年先锋”评先活动,董晓鹏正是其中一员。谈及该项荣誉,董晓鹏并没有首先想到自己,而是为建设银行郑州金水支行提供的平台而骄傲。

“银行人工作强度大、压力大,但我们金水支行这个大家庭十分温暖,富有朝气。在这里,员工有才华可以尽情施展,人性化的‘青年成长计划’会帮助年轻员工更快实现自我价值。”

把每一件平凡的事做好,就是不平凡。把每一件简单的事做好,就是不简单。作为一名新时代金融人,董晓鹏带着认真和真情投身她热爱的事业,用心做好每一件事情,奉献青春,展示自己内心那份坚毅与进取。

### 兴业银行郑州分行举办企金净值型理财产品路演活动

近日,兴业银行郑州分行举办企金净值型理财产品路演活动,郑州分行党委委员、行长助理高会出席路演活动并致辞。路演活动围绕资管新规下理财业务的转型方向展开,为客户重点讲解该行资产管理业务整体情况及财务政

策。与此同时,活动通过对该行企金净值型理财产品“金雪球-添利快线”的便利性、收益性、安全性的介绍,为客户提供“以负债定资产,向负债要收益”的资产配置策略和多种交易策略。

杜红涛

### 招行普惠型小微贷款余额突破4000亿

近日,招商银行披露了普惠金融最新成绩单——截至2019年4月,招行普惠型小微企业贷款余额突破4000亿元,7年累计发放小微贷款超过2.5万亿元,在服务实体经济、践行普惠金融方面发挥出了“头雁”作用。更难得的

是,在新发放的小微贷款中,有75%的客户通过线上平台发放,打造了“轻体验 少流程 快放款”的一键式贷款体验。招行的普惠金融高速增长之路,金融科技的重要性不可或缺。

段家良

### 光大银行托管系统荣获国家著作权

近日,光大银行荣获国家版权局授予的“元因子”投资监督系统、“爬虫预警”绩效评估系统和托管系统“托管驾驶舱”平台的计算机软件著作权,表明了光大银行托管系统在规范化、标准化、流程化、自动化与智能化建设上取得了新的成就与进展。2018年,光大

银行“爬虫预警”绩效评估系统上线,该系统通过大数据、大资产、大组合的新理念对投资组合进行分析挖掘,采用爬虫技术实时提供组合中所持股票、债券等资产的负面资讯预警,满足受托人的绩效评价及风险监测需求。

朱孝天

### 广发银行发布2018年度报告

日前,广发银行公布2018年年度报告,向股东和客户交上满意的成绩单。2018年,广发银行总资产2.36万亿元,比年初增长13.89%;存款、贷款余额增至1.32万亿元和1.34万亿元,比

年初增长22.28%和21.51%,跑赢大市。全年实现营业收入593.20亿元,实现拨备前利润367.24亿元,同比分别增长17.39%和25.94%,增速超过股份制同业平均水平。张俊

### 安信信托布局郑州辐射中原大地

4月29日,安信信托位于郑东新区的财富管理团队正式开始服务。此次落子郑州,安信信托配备了拥有丰富经验的高学历、高素质团队,团队成员多拥有名校背景及知名金融机构工作经

验。安信信托相关负责人介绍,作为上交所上市信托公司,安信信托长期以来注重建设主动投资管理能力,并深耕布局多个国家政策支持、市场需求明显的实体产业领域。冯文静

### 中国平安第一季度利润同比增长21.0%

4月29日,中国平安保险(集团)股份有限公司公布截至3月31日3个月期间业绩。2019年第一季度,中国平安实现归属于母公司股东的营运利润341.19亿元,同比增长21.0%;归属于母公司股东的净利润455.17亿

元,同比增长77.1%。截至3月31日,平安个人客户数近1.91亿,较年初增长3.6%,互联网用户量5.61亿,较年初增长4.2%。第一季度,集团新增客户1,100万。

范斌华

### 泰康人寿河南分公司举办嘉德春拍“私人收藏”巡展活动

5月4日~6日,嘉德春拍巡展在郑州举办。泰康人寿河南分公司对接举办了高客六大私享服务之一的“私人收藏”巡展系列活动。此次活动由泰康高客私享服务沙龙+嘉德春拍藏品观展两大部分组成。沙龙活动主要介绍了

《高客六大私享服务》和《泰康医养战略》,嘉德拍卖公司对嘉德业务经营类别及此次巡展活动进行了介绍。此次活动是泰康与嘉德在中原地区高品质服务的一次成功合作,是泰康高客私享服务的一次品质体验。赵亚玲

### 富德生命人寿开封中支举行防范非法集资宣讲活动

4月28日,富德生命人寿开封中支组建了专业宣讲队走进社区,对社区居民进行防范和打击非法集资知识宣讲。为了使宣讲知识更通俗易懂,宣讲人员提前做了精心准备,整理了大量与群众生活密切相关的非法集资案例及常见犯罪手

法,以民众喜闻乐见的方式围绕传销、非法集资等涉众型经济犯罪进行宣传,切实提高群众的防范意识和能力。此次宣传活动,不仅展现了富德生命人寿开封中支打击经济犯罪的决心,也提高了人民群众识假防骗的能力。李凤

行业播报