



面对竞争日趋激烈的严峻形势,服务成为银行业的竞争焦点。作为中信银行郑州分行旗舰网点,中信银行郑州分行营业部(下文简称营业部)凭借优质的服务,成为业内学习的“标杆银行”之一。在营业部,有一位工作热情、责任感强的中信人。她始终对自己的服务高要求,将服务意识根植在心中,让服务成为一种日常工作习惯。面对每一份工作和任务,她都恪尽职守、全力以赴,以高效的工作质量和良好的工作态度服务客户。她,就是中信银行郑州分行营业部营业经理阎子怡。倪子 卢珊珊

用心服务,擦亮中信银行金字招牌

发自内心提供优质服务

种下一种思想,它会改变你的行为;种下一种行为,它会改变你的习惯;种下一种习惯,它会改变你的性格;种下一种性格,它会改变你的命运。

自参加工作以来,阎子怡先后在营业部任职市场经理、理财经理、营业经理等岗位工作,现任营业部厅堂团队负责人。不管从事哪一个岗位,她都以热情饱满、积极向上的工作态度对待客户。因此,她在客户心中也留下了十分优秀的口碑。

有些人可能会产生疑问:银行一线工作那么辛苦,遇到不理解、为难人的“难缠”

客户,阎子怡还会面带笑容、耐心服务吗?

阎子怡的回答十分肯定。她说:“‘将心比心,换位思考’,事事用心去做,从细节出发,站在客户的立场想问题,用心去营造最佳的客户体验,才是最好的服务。如果客户对我们发脾气,一定是他们的需求没有被满足,我们应该先从自身找问题,而不是对客户的要求视而不见。”

她坦言,好的服务一定是发自内心的,坚持用心去提高自身业务技能,用心去为每一位客户解决业务问题,就是一种平凡而暖心的服务。

做有担当有温度的银行人

如今的阎子怡已成为营业部营业经理。在她的管理下,截至2018年末,营业部资产管理无重大风险事件发生,无违规违纪行为,个人业绩得到了快速发展。

她始终保持以“客户为中心”的心态与客户建立良好的合作关系,真诚相处、言行一致、以心换心。根据各种各样的客户特征,创新服务模式,最大限度满足客户个性化的金融服务需求。在工作中努力把个人目标、团队目标和支行目标融合,树立团队利益高于一切的理念,倡导“我为人人、人人为我”的团队文化。

在今后的工作中,阎子怡将继续按照总行零售战略要求,践行支行“脚踏实地,打造金牌团队;放飞梦想,铸就辉煌人生”的团队文化,坚决贯彻落实中信银行郑州分行提出的零售“四三三”战略,紧密围绕“价值创造”奋斗进取,加快转型,在合规经营的前提下进一步实现效益、质量、规模等指标的健康快速发展,争做有担当、有温度的中信银行人。

坚持源于高度的责任心

“将心比心,换位思考”是做业务的关键,“先做人,后做事”更是她持之以恒的坚持。记得营业部评选“全国银行业协会文明规范服务千佳网点”之际,身为档案组组长的她,积极发挥带头作用,带领组员梳理各项创建流程。通常是结束白天一天紧张繁忙的工作之后,晚上继续加班到凌晨。

由于营业部客户数量多、内外部活动也十分丰富,因此营业部在长期运转中产生了大量文件。有些有重要价值,有些却意义不大,阎子怡要做的就是将它们一

一筛选,整理归档。那段时间,阎子怡白天晚上连轴转,就连晚上睡觉做梦也在整理档案。面对繁重的工作量,她没有一丝抱怨。她心中只有一个声音,一定要又快又准地整理好档案,助力营业部争创“全国银行业协会文明规范服务千佳网点”。

她的敬业不仅体现在整理档案,身为一名准妈妈,她曾顾不上吃饭,利用中午休息时间,只为一位生病住院,本人无法到营业网点办理身份信息完善的老人上门服务。像这样“拼”的例子太多,而阎子怡认为,这是每一位中信人都会做的。



人物档案

姓名:阎子怡
职务:中信银行郑州分行营业部
营业经理

交行郑州商都路支行开展防止电信诈骗宣传活动

日前,交通银行郑州商都路支行开展“远离非法集资,防范电信诈骗”的主题宣传活动。活动中,商都路支行工作人员以通俗易懂的语言向居民讲解了电信诈骗的主要特征、表现形式、

常见手段,并以身边的典型案例为指引,引导居民如何分辨、防范电信诈骗,提高大家电信诈骗的辨别能力和防范意识。
全权

交银集团设立科创股权投资基金

近日,交通银行旗下控股子公司交银国际控股有限公司(以下简称“交银国际”)和交银国际信托有限公司(以下简称“交银国信”)在上海发起设立“交银科创股权投资基金”,该基金由交银国际(上海)股权投资管理有限公司担

任基金管理人。该基金主要投资集成电路、人工智能、新材料、生物医药、智能制造与工业物联、新一代信息技术等领域的具有较高成长性的科技型、创新型企业。
全权

招行发力票据业务打造缓解融资利器

5月23日,第215场银行业例行新闻发布会在北京召开,招商银行行长助理刘辉出席并介绍了招商银行通过发展票据业务支持中小微企业和民营企业的经验和规划。据悉,招行“票据大管家”可以为企业一站式提供覆盖票据

全生命周期的全部产品,并且可以根据业务需求自由选择,以票据融资为例,贴现、票据池、质押相结合,纸票、电票;银票、商票;贴现、贴现通,灵活搭配,自由组合。
段家良

平安人寿河南分公司开展防范非法集资宣传活动

5月,平安人寿河南分公司举行主题为“携手筑网 同防共治”主题宣传月活动。平安人寿河南分公司开展对全体内勤员工及保险营销员防范和处置非法集资的宣传活动,利用早会、知鸟、邮件等方式进行宣导学习,提升员工防

范非法集资意识。同时,平安人寿河南分公司在全省各网点柜面悬挂条幅、张贴海报、LED条屏、滚动视频播放等多种形式营造宣传氛围,提高客户防范非法集资意识。
薛光明

建信基金FOF投资团队:看好A股后市

在全球风险偏好快速修复的背景下,今年以来大类资产走出股债双牛行情,FOF(基金中基金)作为组合投资工具,具有较好的投资价值。建信基金是首批推出公募FOF的基金公司,自推出第一只以固收资产为主的建信福泽

安泰后,近期再度发行以权益资产为主的建信福泽裕泰,以满足更多资产配置和组合投资需求。建信基金FOF投资团队认为,年初以来A股估值修复明显,目前已位于相对合理水平,应保持长期乐观的心态。张俊

中国人寿向销售与服务并重转型

近日,作为中国人寿新战略的三大转型之一,公司提出了要从销售主导向销售与服务并重转型。中国人寿总裁苏恒轩表示,随着新生代消费人群的消费渠道、消费理念、消费需求的不断变化,中国人寿将坚持以客户为中心、以

市场为导向的保险产品经营策略,加强资产负债管理,坚持价值导向,实施多元化策略,加强针对性保险产品研发,实现价值与规模的统一,助力公司业务高质量发展。
申琦

华泰保险绘画比赛第四季正式启动

近日,由华泰人寿保险公司主办的“小小铅笔公益绘画大赛”第四季缤纷开启,以“我的家 我的国”为主题,旨在为拥有绘画梦想的孩子们搭建一个竞技交流的美术平台。过去3年,小小铅

笔绘画大赛已在全国10余个省市举办400多场,参赛人数逾万人。目前,华泰人寿河南分公司正在积极组织参赛报名工作。
孙琦

平安产险河南开封中支公司快速高效理赔

1月9日,平安客户驾驶小型轿车在兰考县考成路北侧停放,在开车门过程中不慎与驾驶电动车的王女士发生碰撞,导致王女士受伤,双方车辆不同程度损坏。平安产险开封中支人伤查勘员代拓在得知消息后立即前往医院对伤者进行关怀慰问,并垫付10000元医疗费帮助患者治疗。在理赔协调过

程中,车主由于多种原因在伤者住院期间未能及时看望伤者,致使双方产生很深的矛盾。代拓在协调过程中多次看望伤者,给伤者仔细分析理赔情况,态度认真诚恳。最终在第三次协调过程中双方达成一致,完成理赔,客户及伤者双方对平安的服务和理赔速度非常满意。王筱

行业播报