



# 真诚为客户 出彩在工行

## ——中国工商银行信阳分行“十佳服务明星”风采(上)



张艳琳

### 张艳琳 笑似百合花

张艳琳喜欢百合花,她美丽的微笑也像百合花一样。喜欢百合花的张艳琳,现在是信阳工行北京路支行的一名员工。尽管她只是最平凡的一员,但是,因为有着她这样绽放的笑容,让人们无不感到工行的亲切和温暖。

2011年9月,张艳琳加入到工行这个充满活力的大家庭。初来时她才20岁,从一个大学毕业生成为一名全球五百强企业的员工。虽然是一名普通的前台柜员,她坚信“有梦想才有价值”!在短短两年的

工作时间内,她学到了大学课堂上学不到的东西。为了感受其他同行的服务水平,她利用业余时间走访市内各家银行的营业网点,近距离对比和感受同行的服务,从别人的优点中反观自己,从而使自己的服务水平更上一层楼。

每次下班后,张艳琳都会“吾日三省吾身”——哪些工作流程需要改进?哪些业务过程让客户等待时间过长?哪些服务用语没有做到……在新的一天工作中,张艳琳都会从不足之处改起。在工作中,难

免遇到比较难沟通的客户,每当这种情况出现时,张艳琳总是站在客户的立场上,为他们多想一想;如果客户有不满意的地方,她先微笑着聆听,然后再心平气和地为客户解释。在贵宾窗口服务时,张艳琳每天面对的都是高端客户。她的经验是,首先要一切从客户的需要出发,面对客户的产品咨询和理财需求,答复不欺不哄,而是全面、客观、准确;其次是为客户制定符合本人实际和需求的理财方案,并且做好跟踪服务工作。

微笑化春雨,润物细无声。近年来,张艳琳不仅获得“信阳分行优秀共青团员”荣誉称号,而且多次被评为“信阳分行服务明星”。是啊,生活中不能缺少微笑,张艳琳的微笑让人更加明白——微笑是世界上最美的语言!



周威

### 周威 青春火样红

周威是信阳工行航空路支行的一名青年员工,参加工作已有3年多。在这3年多的工作中,他的人生经历也不断发生着变化,释放着自己青春的能量,开启自己事业的梦想。

卓越始于平凡,完美源于认真。过去,他从事银行一项很平凡的工作——柜员。也许有人说,普通的柜员谈何事业,他却说,柜台上一样可以干一番辉煌的业绩。2014年以来,周威一直担任航空路支行大堂经理。在日常工作中,他懂得客户最先接触的就是网点的大堂经理。每天,

他总是以饱满的热情指导大厅客户,帮助他们填写票单,耐心地解答客户在金融方面的疑难问题;他总是以最好的微笑为客户解释,了解客户所需,及时满足他们的需求。在业务闲暇之余,他也会经常去巡视ATM机,发现客户不会使用ATM机的,就现场教会客户操作。

就在去年5月的一次巡视中,他发现一名中年女士边打手机边操作ATM机,并使用英文画面,他就及时与该客户沟通。一开始,那位客户对他不大信任,准备离去,他就耐心地解释、及时宣传相关金融

安全知识。最后,那位客户将自己遇到问题说出来后,他一听就判断出是一起电信诈骗案。虽然该客户已经汇走一张卡的钱,但还是避免了客户另外卡里的钱再受损失;与此同时,他主动帮助客户联系公安部门报案。经过这件事后,他不但懂得了大堂经理的职责所在,而且懂得了银行应承担的社会责任,更懂得了怎样用心去呵护客户的资金安全。

富兰克林有句名言:“推动你的事业,不要让你的事业来推动你。”时值青春年少的周威,正如如火的青春献给平凡的岗位。他知道,作为一名成长中的青年,只有把个人理想与事业的发展有机结合起来,才能在开创工行美好明天的实践中实现自己的人生价值、绽放出人生的精彩。



朱显军

### 朱显军 网银显身手

今年27岁的朱显军,2012年8月进入中国工商银行,现为工行固始县支行营业室一名现金柜员。几年来,他始终保持诚挚、做到谦卑,怀揣感恩,用心服务客户。

刚参加工作,他便被派往中国工商银行信用卡分中心(成都)交流锻炼,1年多的客服工作,不仅让他学习到了扎实的金融业务知识,更让他提高了和客户沟通交流的能力和技巧,“客户至上,服务第一”的理念在他心中牢牢扎根。结束成都锻炼之后,他又接受了柜员岗位的岗前培训,培训期间还获得“优秀学员”称号。在

工商银行固始县支行营业室工作以来,他以“道虽通不行不至,事虽小不为不成”为人生信条,用实际行动阐释一切。

朱显军刚到营业室做大堂经理时,正值春节期间,网点客户很多,客流量大,服务压力很大。但他并没有被眼前的困难所吓倒,他用心记下客户的每一个问题,下班后及时请教同事或是查阅相关资料,争取把问题解决在当天,以次日更好地服务客户。他还将自己做大堂经理的经验写进体会勉励自己,将发现的问题写成建议提交领导作为管理参考。从大堂经

理到现金业务柜员的岗位,他仅仅用了几周的时间,就能够独立高效地办理业务,始终保持零差错。他常说,无论做任何事情,只要你找到了规律,事情就简单了。

他是一个善于思考,勤于总结的人。他把自己所从事的现金柜员岗位工作要点总结为两点,首先是了解客户的需求,其次是专业化解决客户的需求,做好这两点都要靠主动。在实际工作中,他针对不同的客户群实行分层次、差别化的服务和管理。对待老年客户,他尤其耐心体贴和周到,对待年轻的客户,他会主动根据客户需要推荐各种电子产品、网上银行和手机银行等服务,方便他们,尽力为每一个客户提供适应其自身需求的综合性、个性化的服务。为此,他多次受到客户表扬。



陈婷

### 陈婷 平淡不平凡

陈婷是信阳工行老城支行的一名柜员,1992年参加工作以来,始终坚持立足本职岗位,在对公会计岗位一干就是20年,使自己的会计工作始终保持零差错,深受客户的喜爱。

近年来,随着新业务的不断拓展,她深刻认识到,只有树立“工作学习化和学习工作化”终身学习的理念,练就过硬本领,不断提高自身素质,才能为客户提供更加高效率、高质量的服务。她始终把业务学习和知识储备放在首位。为塑造营业网点的“窗口”形象,在业务量不断增加的

情况下,她努力克服孩子小、家庭负担重等困难,抓住一切业余时间进行学习,使自己成为业务精湛、操作熟练、严控风险、落实制度的一名合格柜员。

在长期的一线服务工作中,她凭着强烈的事业心和责任感,注重将服务向三尺柜台外延伸。针对媒体有关电子银行安全事件频发的报道,她细心地对相关事例进行了揣摩。为避免所服务的客户遭遇此类问题,她在办理对公电子银行业务的时候,不厌其烦地为每一位客户介绍如何安全登录进入工行网上银行,如何防止进入

到“钓鱼”网站,并提醒客户注意保管好自己的密码和U盾。作为一名柜员,她在做好柜面业务的同时,主动配合客户经理、理财经理、产品经理开展延伸服务工作,主动推荐对公单位开通企业网银、手机银行、账户信使等新业务(产品),并对企业高管人员推荐工银e支付、融e购等,在为客户服务过程中不断奉献自己的智慧和力量。

诚然,她的岗位平淡无奇,仅是日复一日认真地做好每一笔业务,真心服务好每一位客户,就像一首歌唱道:“放我的真心在你的手心,留你的名字在我的内心,我们永远相聚在一起。”每当听到客户对她说:“你的服务真好”,就让劳累了一天的她感到非常欣慰,睡梦中也会露出甜蜜的微笑……



阚彬

### 阚彬 用心在细节

1987年出生的阚彬,现任信阳工行罗山行政路支行综合柜员。2011年9月参加工作以来,他坚定“在平凡的岗位造就不凡的人生”的信念,让客户切实感受到周到、便捷、高效、热情的工行服务。

随着社会、经济的发展,银行新业务更加丰富。对此,阚彬积极学习,勤奋钻研,只要是银行推出的新业务,他争取在第一时间学习好,及时掌握新产品的特点、流程以及相关规章制度。在日常临柜工作中,他根据不同客户的特点和需求,从客户的角度

出发,积极主动地把工行的金融产品推荐给合适的客户,耐心细致地宣传和讲解,让客户在真正感受到工行优质服务的同时,逐步接受和认可工行的产品。

参加工作以来,他真诚的服务不仅赢得了同事们的赞许,更得到了广大客户的交口称赞。2014年,他营销个人理财产品2000多万元,办理银行卡1000多张,定期存款1000多万元,其他新业务(产品)也取得了丰硕成果。一分耕耘一分收获,他多次被信阳分行评选为月度、季度“服务明星”,

并荣获年度“服务明星”称号。

在金融行业,制度重于泰山。阚彬明白,合规是银行经营的基础,好的制度不仅能保证客户的资金安全,也能为客户创造价值;合规操作不仅是对自我的一种保护,更是对工行负责任的一种体现。在银行这个特殊的行业中,每个细节都要求很高,账号、金额、代码、步骤等必须保证绝对正确,客户身份的辨别必须严格进行联网核查和反洗钱系统排查等,只有将这些细节做好,才能防患于未然。从参加工作到现在,他坚持真诚接待每一位客户,认真办理每一笔业务,尽自己最大努力把操作风险控制最低点,让业绩成为闪光点。

细节系成败,服务无止境。没有最好,只有更好——这就是阚彬的不懈追求。

