



# 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(下)



### 宋玲玲 成功贵坚守

人们大都喜欢花朵绽放时的成功美,宋玲玲却喜欢用培育花朵的过程美滋润心田。她25年如一日,一直坚守三尺柜台,她的定格形象阐释着“工于至诚 行以致远”的深刻内涵。

宋玲玲1990年10月参加工作,那时她才18岁,正值人生的花季。25年过去了,她依然像参加工作一样站在三尺柜台,仍是一名普通柜员。但是,她的坚守和努力,勤奋与刻苦,热情和奉献,赢得了广泛赞誉:她多次被评为工行“服务明星”和“岗位标兵”,也曾

在河南省工行举办的技术比武大赛上夺得计算机利息储蓄专业第二名。

宋玲玲每天的工作,就是直面客户,认真细致地帮助客户办理各种金融业务。客户中,有男有女,有老有少,有远有近,柜员的一言一行,关乎工行的声誉和客户情绪。为了更好地留住老客户、吸纳新客户,每当工行推出新业务时,她及时向客户详细介绍。功夫不负有心人,宋玲玲硬是凭着这种对客户真挚情感、朴实作风、优质服务和敬业精神,与众多客户结成了亲人般

的情缘,使她自觉不自觉地成为客户心中的一张准、快、好的“名片”。

宋玲玲在家中是一个独生子女,还要接送上小学的孩子,但她从来没有因此请过一天假。有次她母亲患了偏瘫,丈夫劝她请几天假照顾一下,她却说:“我请假,别人就要牺牲休息时间来顶班。谁家没有个事情?咱多苦点,还是别请了!”去年3月,她得了急性胆囊炎,不得不住进了医院。就在医院的病床上,她还通过手机进行工作;手术后不到一周就回到了工作岗位。住院那几天,是宋玲玲工作多年来第一次“请假”。

人总是要有点精神的!多年来,宋玲玲将三尺柜台作为人生的舞台,不断战胜自我、超越自我。坚守三尺柜台,二十年、三十年,甚至一辈子,我们坚信宋玲玲会做得更好。



### 黄一凡 我行故我思

不知不觉间,忙碌而又充实的2014年过去了。中国工商银行也走过了辉煌的30年,这一年,是黄一凡在信阳工行新县支行工作的第3个年头。经过三年的摸爬滚打,他从一个刚入行什么业务都不熟悉的“新手”,逐步成长为一名能够独立办理各项业务的综合柜员。为客户服务,急客户之所急;想客户之所想,让工商银行真正成为客户“身边的银行,可信赖的银行”,是他在每天工作中遵循的宗旨。

“客户是上帝,服务为根本。”在平常

办理业务中,他将保持微笑作为一项重要的标准。这样不仅可以缩短与客户间的距离,也能让客户油然而生一种被尊重的感觉,增强客户的信任感。那是他刚上班时的一天,一位女客户匆匆地到营业室求助,说是自己的网银出了问题,急着付款买东西却无法支付。黄一凡在经过仔细的询问和操作后,发现这位客户的工行网银并没有问题,而是支付宝的密码输入错误次数过多被锁定。该客户年纪较大而且较少操作网银,不清楚问题出在哪,因为她急着付款时间仓促,不由得急躁并抱怨吵

闹起来。黄一凡在对她进行安抚后,让她留下了手机号和住址,在中午较清闲的时候登门拜访,经过一系列的短信验证码验证和修改,成功帮她支付货款,愁眉舒展的客户连声说谢谢。在回家的路上,黄一凡明白了“您身边的银行,可信赖的银行”不正是这样的吗?

黄一凡懂得商场如战场,新老交替不可避免,火炬与旗帜的传承要靠一代代的工人来延续!自己作为一个新入行的年轻人更应该做好服务,接好班,站好岗。他深知,过去的几年,自己虽然做了大量辛勤的工作,取得了一定的成绩,但离一个优秀的银行从业人员的标准还有一定的差距。他将不断加强学习,提高能力,再接再厉,把工作干得更出色,更出彩。



### 应辰 防控有高招

应辰在工行信阳分行浉河支行工作3年来,一直在业务一线工作岗位上摸爬滚打,其中有汗水,也有泪水,有痛苦,也有喜悦;2014年,他被信阳分行评为年度服务明星。

工作中,他用内控的专业知识武装自己的头脑,不断提高自己的内控防范意识和防范技能。2012年10月,他时任信阳分行老城支行综合柜员,凭借他曾经在95588做电话客服的业务经验,成功堵截一起电话诈骗案,为客户挽回4万元的经济损失。历史有时会有惊人相似

的一幕。2014年7月,他再次在工行信阳分行浉河支行成功堵截又一起电话诈骗,为客户挽回6000元的损失,客户将鲜红的锦旗送到支行。应辰深知,只有从客户的角度出发,才能真正办好业务,服务好客户。去年,他在支行领导的帮助和自己的努力下,实现全年服务高效率零投诉。

全年无差错,在别人眼里可能看到的是一种结果,而他自己知道这其中的付出。每日营业结束,他都会对当天的所有业务进行总结,对当天办理的新业务,

逐笔在笔记本上写下操作流程及注意事项,以便在以后处理业务的过程中参考。2013年至今保持业务零差错,不仅体现了他对工作的认真负责,同时也是对每一位客户真诚服务的体现。除此之外,他还深入到学校、企事业单位认真宣传工行产品,让客户足不出户就能办理相关金融业务。

面对时代的快速发展,他一边埋头苦干,一边刻苦钻研电子银行新业务,以便更好地服务客户。2014年7月,他参加信阳工行团委组织的电子银行技能比赛,荣获个人一等奖。同年11月,在信阳工行组织的“新业务,新知识,新技能”系列知识竞赛决赛中,他通过平日扎实的前台实践基础,夯实的全面综合知识,协助浉河支行获得团队一等奖的好成绩。



### 吕小静 里外都蛮拼

吕小静现任信阳工行申城支行营业室现金柜员,1989年毕业后参加工作。20多年来,她始终以“道虽通不行不至,事虽小不为不成”为人生信条,努力把自己造就成为一名新时期“自尊、自信、自立、自强”的新型行女员工。去年,她个人人民币理财产品营销就超过4000万元,揽存款超过6000万元。

近年来,新的业务版本不断升级,吕小静作为一名前台柜员,始终把业务学习和知识储备放在首位。为适应岗位要求,她充分利用业余时间,学习领会国家金融

政策、法律法规和现代商业银行经营管理知识。由于丈夫常年有病,她还要承担起照顾孩子的重任,只能利用业余时间,以致经常学习到深夜。正是依靠这种顽强的毅力,她很快成为一名业务骨干,去年连续两个季度被评为信阳分行业务量前10名无差错的优秀柜员。

工作中,她对每一个客户的询问都能耐心解释、有问必答、贴心服务。一次,有一位在工行开户的理财金客户到该网点办理业务,看见排队很长无法及时办理,便大发脾气,认为自己没有享受到贵

宾服务。当时主任出差在外,虽然客户不在她柜台前,但她立即将客户迎入大客户室,为其倒了一杯水,认真解释并获得客户理解,然后为其办理了业务。此后,那位客户多次到她的网点办理业务,都受到了热情接待。“投之以桃、报之以李”,责任心赢得了回报,渐渐地,那位客户与她成了好朋友,也成为工行的一名忠实客户。

该营业室工作繁忙,业务量大,每天早7点半就来到单位,晚上通常要在7点以后才能下班。多年来,她主动放弃休假,坚守岗位,从来没有完整地过一个节假日;即使是正常的休息日,只要工作需要,她做到随叫随到,没有一句怨言,用忘我的工作精神创造优异的业绩,连续多年被评为优秀员工。



### 姚黎浩 团队有力量

姚黎浩现任工行信阳分行明港支行营业室副主任,兼任该行电子银行专员和前台柜业务综合柜员。面对繁重的前台业务和电子银行管理工作,他深知要想做好岗位工作,更好地服务客户,不仅要有全面的业务知识和与客户沟通的能力,还必须有良好的团队合作精神,众人划桨开大船。

为全面提高自己的业务素质和服务技能,他积极参加行里组织的业务技术比武活动,在工行信阳分行组织的各项业务技能知识竞赛活动中,他每次都取得较好名

次。为更好地为客户提供满意的服务,他严格按照上级行要求,做到规范化服务;即严格执行规范化服务工作细则,规范服务行为,强化“三声”服务,确保“三率”到位;对待客户力争做到“六个一点”,即微笑常露一点,说话柔和一点,效率提高一点,头脑灵活一点,理由要少一点,耐心要多一点。

与此同时,他不断深化优质服务内涵,客户办理业务时,做到问清、点清、交清、笔笔清;注重打造“精品网点”,争取更多的优质客户;所在的营业低柜又是VIP单间,他按

照营业场所功能分区、业务分层、客户分流的要求,为企业客户、私人银行客户和财富客户解释各种业务问题,向客户宣传推介工行的业务产品,严格实行首问负责制、首办负责制,为每一位客户负责服务到底,受到了广大客户的一致好评。

面对新的竞争形势和发展任务,他除积极做好本职工作外,还主动配合营业室主任和现场监督人员做好风险内控工作。为此,他坚持以人为本和提供卓越金融服务使命的核心理念,注重增强团队凝聚力,要求员工把勇争服务第一作为追求的首要目标,时刻保持不甘人后、勇往直前的精神状态。近几年,该营业室始终保持业务高速增长态势和市场竞争中的领先地位,成为信阳工行基层网点的一面旗帜。

