



## 我行召开 2013 年半年度工作会议

本报讯 (记者 黄锋) 7月19日—20日,我行分别在总行四楼小会议室、义乌摩根国际大酒店17楼会议室召开了2013年半年度工作会议,行经营班子成员、监事长、中层以上干部共28人参加了会议,会议由沈建平副行长主持。

会上,各支行(部门)负责人分别汇报了本部门上半年主要工作、存在困难、相关建议及下半年工作重点;监事长、各分管行领导围绕各自分管条线就上半年工作成效和存在不足进行了深入分析,并就如何做好下半年各项工作做了安排部署。

最后,沈建平副行长作了会议小结。沈副行长对全行上半年工作予以充分肯定,同时指出存在的一些问题:一是部分员工对当前形势的严峻性、紧迫性认识

不够;二是服务意识不足;三是创新意识不强;四是学习的主动性不够;五是团队意识不强;六是执行力和传力有待加强;七是责任意识不强;八是在长期利益和短期利益、银行和客户利益的认识上存在偏差。结合当前经济金融形势,沈建平副行长对下半年工作提出了8点要求:一是坚持存款立行观念不动摇,大力组织存款;二是高度重视风险防范,尤其应加强对大额贷款的关注;三是注意声誉风险,关注同业动向;四是加快贷款的投放,重点面向小、散客户;五是机构网点建设方面要推进便利店模式的自助银行、社区银行的建设;六是注重人才队伍特别是客户经理队伍的培养;七是加强安全保卫和案件防控工作;八是加强信息情报的收集工作。



## 我行组织全行员工赴长兴县看守所开展警示教育活动

本报讯 (记者 费英华) 为增强我行干部员工的监督意识和法律观念,提高拒腐防变能力,6月3日,我行组织全行员工赴长兴县看守所开展警示教育活动。

通过参观警示案例及犯罪人员的日常生活,我行每位员工思想受到极大震动,深刻认识到警示教育的重要性。前车之辙,后车之鉴,通过这次警示教育,我行员工提高了警惕,增强了法制观念和纪律意识,增强了拒腐防变和求真务实的自觉性,也使全行员工牢固树立正确的世界观、人生观和价值观,真正做到自重、自警、自励,进一步推进了我行廉政建设和反腐败工作的开展。



本报讯 (记者 费英华) 6月13日,由中国银行业协会、中国村镇银行发展论坛组委会主办的第六届中国村镇银行发展论坛在河南郑州召开,我行应邀参加了本次论坛。

本届大会由原中国银监会副主席、中国村镇银行发展论坛组委会史纪良会长致开幕词,中国人民银行征信局李家先处长、中国银监会金融监管部侯宇尧处长等领导作了论坛主旨演讲。我行沈建平副行长作为优秀村镇银行代表在会上作了《根植县域探新路 支农扶小作先锋》的交流发言。

经过五年的发展,我行在全国村镇银行序列中经营规模与管理水平平均处于前列,在所有参评村镇银行中,综合业务发展情况排名位列第一。中国村镇银行发展论坛组委会和全国优秀村镇银行评选委员会授予我行“全国优秀村镇银行”和“全国村镇银行综合业务发展情况排名三十强单位”的荣誉称号。

热烈祝贺我行荣获「全国优秀村镇银行」、「全国村镇银行综合业务发展情况排名三十强单位」荣誉称号

## 我行参加 2013 年夏季长兴县大型人力资源交流会暨大学生就业创业推进会



7月27日,由长兴县人力资源和社会保障局、长兴县就业管理服务处、长兴县人力资源经理协会、长兴县大学生创

业协会承办的2013年夏季长兴县大型人力资源交流会暨大学生就业创业推进会在县文化馆隆重举行,我行应邀参加了本次大会。

会上,我为前来应聘的广大群众详细介绍了我行的特色贷款产品,尤其是大学生创业贷款,共发放宣传册100余份。面对今年大学生的就业压力,我行积极响应国家及监管部门扶持大学生就业的相关政策,为大学生量身定制了信贷产品,鼓励大学生敢于立足基层、农村,寻找适合自己的创业项目,激励大学生通过创业带动身边的人就业,为大学生营造良好的创业氛围。

县委副书记、县长吕志良对参加本次大会的企业和单位进行了视察指导,亲切询问了我行的经营情况,并希望我能再接再厉,为全县经济发展再添动力。



## 城东支行主动上门提高网银使用率

本报讯(通讯员 王陈杰)伴随着我行POS机、个人网银、企业网银产品的推出和推广活动的全面展开,广大客户反应良好,我行安全、优惠的网上银行业务得到了客户的一致好评,网银开户量节节攀升。

然而市场占有率攀升的同时,一些隐藏的问题也逐渐浮出水面,其中最主要的问题是网银使用率不高。究其原因,是

我行出于对网银安全性考虑而导致安装步骤较多,一部分客户不能独立完成网银的安装。在行长的带领下,城东支行认真做好提高网银使用率的上门服务。各客户经理利用休息时间互相交流网银安装心得,分享平时安装网银遇到的困难及解决方法,提高了客户经理的网银安装技巧。同时,为帮助客户安全、熟练使用网银,我支行展开上门安装服务,当客户操作网银时

遇到问题且无法在电话中解决时,我支行客户经理便会主动上门,面对面手把手的教客户安装和使用我行网银。

此项工作开展的初期并没有想象中的那么顺利,许多客户平时使用电脑较少,因此通常需要我支行客户经理上门2-3次才能完全掌握使用技巧,但是我相信,我支行全体客户经理的辛勤付出终会换来最丰厚的回报。

## 春秋四载 同舟共进

### 和平支行“四周年行庆”系列活动

本报讯(通讯员 万初阳)2009年6月25日,在我县保增长、促转型的关键时刻,长兴联合村镇银行和平支行隆重开业。成立四年来,和平支行始终坚持全心全意服务“三农”的经营方针,积极推动和平镇全民创业、农业发展、农民增收和社会主义新农村建设。

值此成立四周年之际,和平支行组织

开展了一系列活动来盘点四年来的点点滴滴。五月中旬,和平支行抓住村镇银行成立五周年发放纪念册的契机,对一直以来支持我行发展的优质客户进行走访和感谢,并向有业务往来的客户和优质客户送上我支行四周年纪念品;六月中旬,我支行定制的纪念品及总行印制的宣传资料也陆续到位。6月24日开始,我支行客户经理通过

电话联系、现场交流等方式向新老客户发放宣传册与纪念品;许多支持和信任我行的新老客户也纷纷向亲友宣传我行的纪念活动及相关信贷产品。据统计,本次活动共赠送纪念品及宣传册七百余份,新开联合卡与定期存款客户约300户。

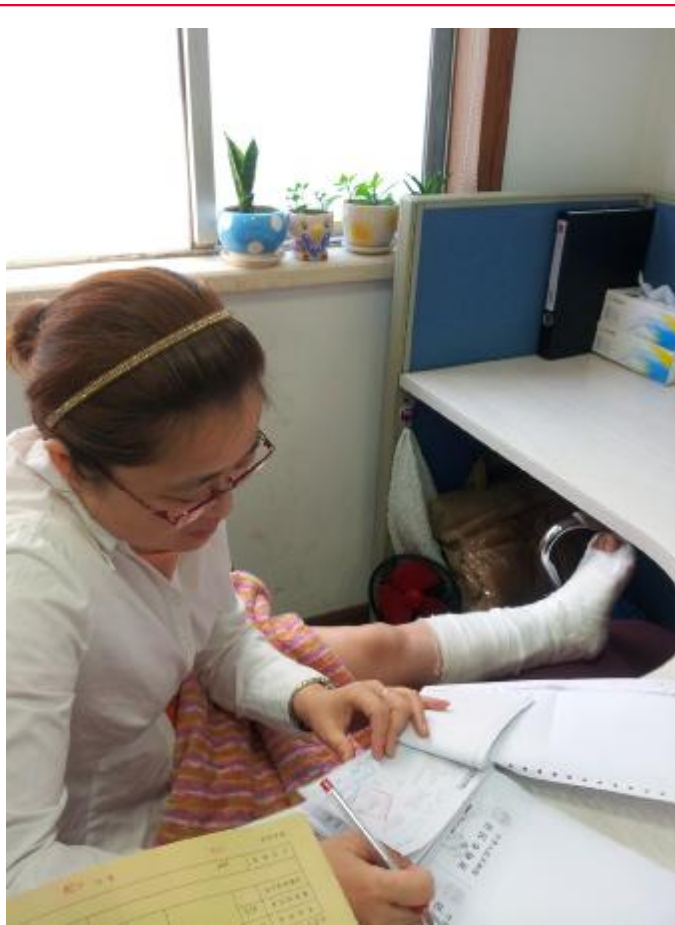
春秋四载,和平人民和村镇银行同舟共进,共谱华章。

## 盛夏不辍,热情不减

本报讯(通讯员 董晶晶)进入盛夏,天气越来越炎热,但李家巷支行全体客户经理的工作热情却一点都没用减退。截止6月底,李家巷支行时点存款超2.4亿元,贷款时点超3.1亿元,企业贷款户数达到61户,个人贷款户数达到665户。

近期,张行长带领我支行农贷客户经理多次走访洪桥镇万仕桥村、太湖村等从事河蟹养殖的主要行政村,并与洪桥漾荡牌河蟹专业合作社的钱会长进行业务接洽。钱会长主要向我们介绍了洪桥地区河蟹养殖的规模、2012年河蟹销售情况及今年的养殖状况。在了解基本情况后,我们还在钱会长的带领下参观了洪桥万仕桥村和太湖村的河蟹养殖基地,钱会长就河塘内河蟹养殖新增设备和今年的养殖情况进行了详细介绍,我支行各客户经理也仔细询问了所属存量客户的养殖情况。最后,张行长还走访了若干个人养殖户,也认真询问了他们的生产经营情况。6月份,李家巷支行已向洪桥河蟹养殖户发放存量贷款20余笔,在村书记、主任的配合和帮助下,目前已落实多笔新增农户养殖贷款。

2013年已过去一半,这半年里,在行长的带领和所有员工的共同努力下,李家巷支行各方面业务都有稳步上升,但在银行卡和网银业务推进方面仍有不足。我相信,在2013年的下半年,李家巷支行全体员工一定会齐心协力、满怀热情,圆满完成每一项任务!



本报讯(通讯员 张丽丽)“脚受伤了,但我的手还能工作”,这是我行运行管理部事后监督钦志宏同志在她左脚受伤后的第二天上班时说出的最朴实而又感动大家的一句话。

6月7日钦志宏同志不慎扭伤脚踝,经医生确诊为骨裂,并为其绑上厚厚的石膏,但她全然不顾伤痛,毅然在受伤的第二天让其丈夫背着前来上班。上图为钦志宏同志带伤工作的场景。

## 顶着骄阳送服务

### 煤山支行客户经理头顶骄阳走访农业合作社

本报讯(通讯员 陈弘毅)为及时了解上半年煤山镇各农业合作社经营情况,更好地实现服务“三农”的目标,煤山支行全体客户经理在支行行长的带领下,头顶烈日,积极走访各农业合作社,为我行客户送去盛夏里的一缕清风。

槐坎无花果经济合作社坐落于槐坎丰丰村和礼界村交界处,占地500余亩,其法人蒋某是我行在2012年引进的客户。当时我行将50万元贷款交到她手上时,正是他为无花果销售问题最头痛的时候。当时,蒋某种植的无花果仅仅只是将果子摘下来卖,除此以外无任何附加价值,销量虽然稳定,但是盈利却也十分微薄。在走访我国几大无花果种植基地后,蒋某觉得必须改变以往的销售模式。她将自己种植的无花果进行深加工,拓展出无花果茶、无花果果干等产品,但是新产品的开发

耗尽了蒋某数年来积攒的资金。经过我支行行长和农贷员的实地调查,我行决定给予其信贷支持。

今年7月,当我们再次走访槐坎无花果经济合作社时,500亩绿意盎然的无花果树顿时让我们的心情舒畅了许多。蒋某笑着对我们说:“这么毒的太阳,农民都不出来干活了,你们却还特地赶过来看我,来!先尝尝我的无花果茶。”我们接过深褐色的无花果茶,感受着农民最淳朴的谢意。我们一边品茶,一边询问今年无花果的预计收成,同时了解到无花果茶等深加工产品的市场反响相当良好。

在此次走访过程中,我再一次深深地感受到我行“支农扶小”的重要意义。我们会尽自己最大努力促进农业转型,使农民受益,同时也助推地区农业发展进入新的天地。

本报讯(通讯员 何利萍)随着夹浦轻纺城的落成,夹浦镇轻纺业日益繁盛,我支行紧紧抓住这一契机进行业务拓展。5月底,我支行完成对长兴金地轻纺市场开发有限公司购房授信2000万元。与此同时,我们了解到其他银行机构也对该项目进行了授信,这意味着我们在拓户时多了一位强有力的竞争对手。为抓住有利时机,我支行客户经理第一时间采取行动。

夹浦轻纺城是轻纺重镇——夹浦镇的形象窗口,也是目前长兴县最具规模的轻纺市场,因此该项目对我支行业务开展的重要性可想而知。6月,我支行客户经理顶着炎炎烈日,主动与金地轻纺城以及购房商户对接。仅一周时间,我支行就将近二十家商户进行了实地勘察和风险评估,并发放了11笔新增贷款。走访过程中,客户纷纷对我行上门服务这一举动表示感谢,而后期我行手续便利、方便快捷的贷款发放也同样赢得了客户的好评和认可,并表示以后愿意与我行开展更多的业务往来,这也为我行争取到了更多优质的客户资源。此外,我们还从金地公司处了解到,很多原先在其他银行机构办理业务的客户因了解到我行的优势后主动要求转到我行办理,这一举动充分表现出我行的口碑越来越好,影响力也越来越大。

我行贷款资金的快速到位,让众多商户在最短时间内拿到钥匙开展装修,更快地把所购商业房投入使用,也为夹浦轻纺城的进一步发展起到了巨大的推动作用。

## 我行参加虹星桥镇行政村座谈会

本报讯(通讯员 杨海斌)6月21日,由虹星桥镇农业副镇长王建国牵头的全镇行政村座谈会在镇政府会议室召开,我行应邀参加了本次座谈会。

会前,我行为与会的九个行政村书记发放了40余份宣传资料。会上我行简单介绍了五年来的发展历程,详细解读了我行特色信贷产品,同时我行将虹星桥镇港口村、橡树下村、林城北汤村的新农村建设批量贷款成功案例向与会的各行政村书记进行了讲解。各行政村书记着重对我行贷款手续、利率、期限等方面提出了自己的疑问及想法,我行一一给予了详细解答,各行政村领导均对我行的解答表示满意。会后我行与各村领导进行了面对面的沟通和交流,并互相留存了联系方式。

此次座谈会加深了虹星桥镇各行政村对我行的了解,同时搭建起互通互利的平台,为我行进一步的交流合作提供了有利条件。

## 购房商户喜获按揭贷款,及时装修脸上笑意洋洋

### 夹浦支行助商户入驻夹浦轻纺城

一日为师,终身为父!这句话反映出师徒之间的亲密关系。古人云:古之学者必有师。师者,传道授业解惑者也。这句话反应了师傅的作用:解决疑惑,传授本领。

转眼间,我来村镇银行已半年有余,礼仪培训、专业知识培训和师傅的教导,使我得到了全面的提升。来到村镇银行实习,首先是拜师学艺。我从学校毕业出来,辗转进入村镇银行这个大家庭,我遇见了我的师傅钱学松,通过向他多方面的学习,我学到了许多上学学不到的知识;我学会了专业知识,学会了为人处世,学会了洞察人事,可以说他是我人生转折点上重要的导师。

刚来村镇银行的时候还不懂银行业务,对这个新鲜的环境我显得有些束手束脚,对于业务更是放不开,是我的师傅细心地教导我并亲自带我出去跑客户,而我对银行业务也慢慢的有了了解,并开始放手开展自己的工作。

首先师傅和我介绍了有关银行的基本规章制度、相关的业务,在师傅的教导下,我很快掌握了运行规程。然后师傅慢慢带领我去外面跑业务,通过实例让我明白如何和客户沟通,如何和客户介绍我们银行的各项业务,如何和客户建立合作关系。在几次学习后,师傅会给我提供机会自己实践,并介绍客户给我。我还记得第一次和客户沟通的时候,自己因为不自信讲话结结巴巴的,但是师傅在一旁用鼓励的眼神给我打气。在回去的路上,师傅帮我总结了今天做的好的地方,又指出了有待改善的方面,这给了我莫大的鼓励。随后我开始尝试自己和客户沟通、介绍业务,我也逐渐在专业上独挡一面。每当我遇到困难和疑惑时,师傅总会给我精心的指导和帮助。为人处事

不知不觉,我进入村镇银行实习已有半年多。在这半年的时间里,我学到了很多。这要感谢领导的关怀和同事的帮助,当然还有我的师傅——殷石。

工作之余,你不时能听到他爽朗的谈笑声,幽默风趣、妙语连珠,和大家的关系也非常融洽。而到了工作时,他又拿出了沉稳老练的一面,工作一丝不苟,接待客户热情周到。从一声亲切的称呼到一杯清茶,都让我学到了很多。

每当我遇到业务上不懂的地方而向师傅请教时,即使只是非常简单的问题,师傅也会不厌其烦地为我讲解。虽然这一个个问题的解答在行家看来只是微不足道的一小步,但对于初入银行工作的我来说却是脚印清晰的一大步,使我在业务知识储备上有了快速的成长。在我不断向师傅请教,不断进步的过程中,我也体会到师傅业务知识的广博与扎实。记得有一次在营业大厅里,我正要去办理的一项业务中可能会碰到的问题而发愁时,正好师傅从身边经过,看到我发愁的模样,便出口询问。我向他诉说了我的难题,师傅耐心详细地为我解答了难题,解了我的燃眉之急。

如果说,父母教会了我迈出人生的第一步,那么是师父教会了我迈上人生的第一级台阶。是她,把我从懵懂带入成熟;是她,让我从无知变得学有所长;也是她,领着我看到天有多高,海有多深。

初入社会,来到长兴联合村镇银行上班,自然有很多不懂的地方。但是在师父循循善诱的教导中,我学到了很多知识。在我们陌生拜访的时候,师父鼓励我们大起胆子,放开手脚地去和客户沟通,不用害怕。

师父出去拜访客户总是会带着我们,夹浦、煤山、虹星桥等等,都留下了我们的足迹。师父总是教我们如何跟客户相处,如何来辨别一个客户的能力。在我遇到困难的时候,有疑惑的时候,师父总是我第一个想到的人,因为她总能用专业知识详细地为我解答,并尽心尽力帮我解决问题。

让我最佩服的,就是师父的营销能



方面,师傅的一言一行也给了我莫大的启发。我能有今天的成就,离不开师傅的谆谆教诲。

在教我时,师傅事无巨细、毫无保留。每次他做什么事的时候,都会叫上我在旁边看,一边做一边不厌其烦地给我讲解。我始终将“功夫不负有心人”作为我的座右铭,在对待这一次的实习,同样也不例外。想达到预期目标所需要的不仅仅是自己的努力,更重要的是村镇银行提供了一个这样的平台,自己也在这次的实习中遇到了一位良师。我的老师作为一名信贷主任,不仅有熟练的业务知识、丰富的工作经验,更值得我学习的是他对待工作的态度——认真、严谨、恪守职责。这也将会成为我日后工作的准则。

我和师傅也是朋友关系。在工作闲暇之余,我就会和师傅谈天说地,无所不谈。谈理想,说见解,聊未知。心中的不快向师傅倾诉,愉快的事情和师傅分享,逐渐我们就像是同龄的朋友,偶尔出去聚餐,让无聊的业余生活也变得多姿多彩。

我无法用我笨拙的笔描绘我和我的师傅,更不能将说不清的感激之情融入其中,但我想用我真挚的心说一句:师傅,谢谢您! (作者/余成杰)

如果说业务知识是师傅的强项,那作为一名优秀的公司客户经理,公关客户的技巧更是他压箱底的绝活,而我非常幸运地得到了他的悉心指点,可谓受益匪浅。

入行初,我的存款曾一度低于平均水平。于是,师傅就专门把我叫到办公室,一边演算存款利息,一边向我讲解如何营销存款客户,而我将这些都一一铭记于心,并努力付诸实际。现如今,我的存款不仅达到了指标,而且还在一起入行的同事中名列前茅,这离不开师傅耐心的指导和点拨。

成功的客户经理最终营销的就是自己的人格魅力,也就是“如何动之以情”的层面。师傅非常慷慨地给予了我在这方面的指点和帮助,从说话内容含蓄程度把握到如何陌生拜访客户等等,他把从工作中获得的宝贵经验倾囊相授,使我从中学到了许多,在独立面对客户时不再手足无措,战战兢兢。

我能有今天的成长和进步,要感谢村镇银行给了我这个机会,感谢领导与同事的关心和帮助,更感谢行里为我安排的如此优秀的代教老师——殷石。

(作者/朱勇)



力。用师父的话说:哪怕是吃碗面,也能拉来存款。师父领进门,修行在个人。相信有这种精神,我们也会在工作中干劲十足! (作者/许达)

## 师与徒

时光飞逝,我来到村镇银行上班也有足足六个月了,在这些日子里,我不仅体会到了生活的酸甜苦辣,也深刻地感受到夹浦支行和谐的氛围和人情味。在这里每个人都没有架子,都能说话聊天,教我业务,没有人看不起我是一个对银行业务一窍不通的“门外汉”,也没有嫌我“帮倒忙”,反而很给我机会去学习,去锻炼。

记得李姐(李冬英)第一次带我出去调查客户的时候,我只会傻傻的站在边上听李姐向客户了解情况,而我却一句话也搭不上,还记得李姐说,多带你出去几次你就知道要问些什么了,确实,李姐这么说也这么做了,后来渐渐地我也能搭上一两句话了。

每一次填写资料的时候,我都很紧张,生怕自己填错而带来很多不必要的麻烦,所以很多时候我都不敢贸然下笔。但是大家还是一次次的给我锻炼的机会,当我害怕犯错不敢下笔填写的时候,金哥(金士忠)你跟我说:一定要实际操作才能记得住,真正学会怎么做。而方哥(方培勇)则说:没事,我还有备份的呢,或者说这个还没让他们来签字呢,你先填了,错了也没事。其实我都知道,这是大家在用心的教我,让我学的更快。特别是金哥,

不仅教我做贷款,也教我做银承,但是你的方法却不像一般的师父那样手把手的教我,而是给我一个范本,然后给我相关的资料,让我自己摸索、学习。在我做好后,认真的检查,指出不足和错误的地方,让我牢牢记住,避免下次再犯。其实我知道,这样更加耽误你的时间,因为你要先给我整理相关资料,还要等我完成,再认真仔细的一点一点检查,但是这样却给了我一个又一个进步的机会,使我比其他人更快的进入角色,熟悉银行里的各项业务。没有金哥细致耐心的教导,我不会有那么快的进步。我犯了错误或业务上有什么问题,只要问他都能解决,因为他对我行所有业务都很熟悉,是一个多面能手,能遇到这么好的入门师父,真是我的福气。

夹浦支行的师傅们教我的不仅仅是客户调查,还是教我如何与人打交道;不仅仅是填写资料,还是教我做事的认真仔细;不仅仅是如何做信贷业务,还是教我做人的道理。俗话说,一日为师,终生为父,各位师傅的教导之恩,我无以为报,我会努力学习,刻苦钻研,把大家对业务的热情传递下去,努力做一名优秀的客户经理。

(作者/陈娇)

2013年春天,我迎来了人生道路上的一个重要转折点。2月22日,长兴联合村镇银行泗安支行正式开业,我也幸运地成为支行首批存款客户经理。

对于毫无金融从业经验的我来说,银行里的一切都是如此的陌生和新鲜。我犹如一个刚入幼稚园的小朋友,显得稚嫩无知。但幸运的是,支行为我安排了一位非常有经验的客户经理来帮助我,她就是我的师傅——周月娥。平时我都亲切的称呼她周姐。

进行至今,屈指细算,已有三个多月,这期间,无论是做资料、学知识;还是下乡走访客户,周姐都全心全意地教我,让我对业务有了更多更全面的认识。学习成长过程中,总有周姐的陪伴,遇到不懂时,周姐认真为我讲解;遇见困难时,周姐耐心为我分析、提出解决方案;业绩突破时,周姐为我开心骄傲……在跟随周姐的几个月中,我从她身上渐渐感受到一名优秀的银行从业人员应该具有的严谨、细致、负责、高效等重要品质。

严谨是基本。放贷过程中,周姐总是和我说:对于客户提供的信贷资料,一定要认真核实,不仅要向贷款人所在村的信贷联络员进行核实,而且需要通过其他途径比如向其亲戚朋友侧面打听借款人的实际情况,既要正面考察也要侧面了解,做到两面信息的一致性,对于资料上有疑问或者

夸张成分的,周姐会彻查到底,了解到的实际情况和资料不符合的,严格控制贷款发放。这让我认识到严谨的工作作风是多么重要。

细致是关键。周姐在教我做信贷资料时,特别强调信息的准确性,工作一定要细致到位。特别是在看征信资料时,客户的未结清账目、对外担保情况、个人在他行的贷款数额、是否有不良贷款记录以及担保人的相关情况,都要细致的核对,有时候甚至需要核对多遍,确保信息资料无误。

负责是态度。作为银行从业人员,负责就是对银行负责、对客户负责、对自己负责。对银行负责,银行作为我们的“母体”,我们所说的话、所做的事理应对银行负责,一个不小心就会影响银行的声誉和形象;对客户负责,客户信任我们银行,我们作为银行的一份子,自然不能辜负客户的期望;对自己负责,工作是我们的饭碗,一个签字、一个承诺都会影响着我们的未来前途,自然得负责。以上三个负责,都是周姐对我的忠告。

高效是保障。周姐总是说既然答应了客户,我们就应该在第一时间帮助客户去解决,以最高的效率回馈客户。所以周姐在平时忙着走访客户时,总是牺牲自己的午休时间为客户赶制信贷资料,以最快的速度为客户发放贷款。

以上四点便是我这三个多月跟随周姐学习的心得体会,我也相信在日后的工作中,我也会将以上四点认真落实到实践中,为获得更高的工作效率而努力。

(作者/邱述平)

还记得,刚来村镇银行李家巷支行报到时,张行长就为我们介绍了所有的客户经理以及今后会带我们学习的师傅。记得,刚见到师傅的时候,觉得师傅是个挺严肃的人,心里也有点怕怕的,害怕以后做错了什么,师傅会严厉责备。但是,在跟师傅接触久了以后,我才发现原来师傅一点也不像我想象的那样。

刚开始,跟着师傅学习业务的时候,真的是什么都不懂,什么也不会,很迷茫,而且师傅做的又是企业贷款,涉及的内容跟知识就更加广泛了。所以,每次我都很害怕师傅交给我工作去做,因为我肯定做不好。但是,师傅一点也没有责怪我的意思,而是很详细地为我讲解,比如做企业贷款时,银行需要准备什么资料,而客户又需要准备什么资料;在发放贷款前,又该做什么工作,师傅还鼓励我:学习不用着急,从最基础的开始学,慢慢来,经验是靠平时的工作累积来的。所以,很多时候,师傅出去拜访客户的时候,也都会带着我,让我学习的更透彻一些。例如,在拜访客户的时候,要问些

什么问题,如何对客户的资产做出评估,以及这笔业务是否能做等等。当然,对于我来说,一下子去接受这些知识比较难,但通过自己亲身体验这些工作,我懂得了不少关于银行信贷方面的知识和技巧。

当然,在行里待的久了,跟身边的同事也建立起了深厚的感情。起初刚进行的时候,我害怕跟同事之间会相处的不愉快,但是,没想到每位同事都那么平易近人,而且热心,遇到问题时,去请教他们,他们总会耐心地一一解答。其实,对于我来说,我的师傅不仅仅只有一个,可以说每位客户经理都是我的师傅,他们每一位都指导过我,手把手的教我信贷系统如何操作,承兑汇票如何开,出去拜访客户的时候也都会带着我,让我学到了很多,懂得了很多。在我内心深处,真的很感激李家巷支行的每位客户经理。

现在,在银行已经实习半年多了,也学到了很多知识,以后我也会更加努力的跟着师傅学更多的知识。

(作者/陈潇)

## 银行经济发展的思考之与卓越同行

近日,看了两期浙江卫视的《与卓越同行》节目,从节目嘉宾所谈的中小企业联想到小法人银行发展,感触颇深。

节目第一期嘉宾马云,在谈到未来中小企业发展模式时,强调“小而美”,不知道是不是节目组的刻意安排,第二期节目嘉宾宗庆后,在展望未来中小企业发展模式时,强调的却是“大联盟”,甚至宗庆后在节目里还调侃马云最会忽悠人。其实,将他们的观点进行梳理以后,我发现二者并不矛盾而且相辅相成。

“小而美”强调的是个体优势,小法人银行跟国有大银行相比,有其自身的优势。做小做散的经营模式,让我们更贴近小微企业和农户,更了解三农的需求。小

法人银行特有的灵活性,可以更好、更快地服务基层客户。

“大联盟”强调的是合作共赢。虽然小法人银行跟国有银行相比,业务操作系统不够完善,新产品研发能力有待加强,人才培养机制尚需建立,但面对诸多困难,我们也可以看到,通过同业之间的相互合作,通过资源的合理配置和整合,在客户链中寻求不同需求,定能谋求自身发展,以求共赢。

如何才能做到“小而美”和“大联盟”的结合?一是实现“小而美”:转变单一“投入→产出”模式为“投入→产出→挖掘→优化投入→更好产出”模式,以实现良性循环。二是实现“大联盟”:前提是知己,知

道自己缺什么才能更好的利用资源,其次是知彼,市场经济最大的好处是产品和服务和模式的多样性,便于我们细细甄别和挑选。

过去,在特定的经济发展水平和市场环境下,我们以存贷利差获取丰厚的利润,在这个投入→产出的过程中,我们实现了良好的发展。但金融危机下,利差水平达到历史新低点,我国商业银行利润出现集体跳水现象,而面对利率市场化的发展趋势和严峻的同业竞争压力,我们的市场、我们的客户也在急剧缩水。接下来,我们是否还能继续在简单的盈利模式下生存呢?这需要我们每位员工共同思考、携手共进。  
(作者/沈晓璟)

## 我的岗位我负责 我的岗位请放心

我是于2012年12月3日加入长兴联合村镇银行这个大集体的,回顾在村镇银行上班的这半年,有过迷茫,更有进步。

在平凡的信贷内勤岗位上,我一直坚持着“我的岗位我负责,我的岗位请放心”的工作原则。爱岗敬业、守岗有责、忠于职守,在本职岗位上履职尽责,让领导放心、让客户满意。

作为在银行工作的新人,我深知自己的不足和需要提升的地方,我从自己的岗位职责出发,深刻认识到银行各项工作的重要性,多向领导、同事请教学习,让自己尽快投入到工作中去,秉承着“事无巨细,认真为之”的工作态度,不论是档案装订、信贷资料录入还是贷款保险、税费的保管,我都认真对待、尽心尽力,把自己所在岗位的每一件事做周全、做到位,并且在保证工作质量的前提下,不断提高办事效率。

一个人的工作态度直接决定了他的行动,决定了他对工作是尽职尽责还是敷衍了事,是安于现状还是积极进取。因此,在完成每一项工作的过程中,我都会严格要求自己,踏踏实实,全力以赴,力争每一项工作都不存在漏洞。

工作能实现一个人的人生价值。村镇银行为我提供了施展才华的平台,让我能够学有所用,让我在工作中寻找到了自己的快乐,所以我一定会珍惜这个机会,并通过努力工作来回馈领导对我关心和同事们对我的帮助。  
(作者/潘晓翔)

## 六月,平稳中寻求进步

六月——2013年上半年度的工作已落幕,而我,也在六月正式加入长兴联合村镇银行这个大家庭。我所要学习的东西也越来越多。为了更好地完成自己的本职工作,我会继续做好以下四点:

一、加强客户营销。截止六月底,我的存款余额维持在620万上下,开卡50张左右,POS机5户。这段时间,我一直在深入研究行业发展趋势,有针对性地做好客户营销工作。如定期进行客户考察,统计分析反馈的信息,做到及时解决问题,不推卸,不拖沓。虽然存款量有所浮动,但其他业务均稳中有升。

二、努力提升业务技能水平。我深感自身业务技能的不足,因此我积极学习行业知识,抓住每一次行里提供的教育培训机会,认真做笔记,仔细听讲解,及时消化,提升自己的专业能力。

三、分析本阶段存在的问题。主要表现在业务技能水平不够娴熟。有些很好的客户资源,原本有更好的合作机会,但因为具体操作实施过程中出现的各种问题,以致最终客户的流失。另外,客户资源开发有限也是一个很大的问题。

剖析问题有利于自身的发展,在接下来的工作中,我会努力关注、完善细节工作,一步一个脚印,踏实解决自己存在的不足。  
(作者/胡凤浪)

## 我行各工会小组活动异彩纷呈

本报讯(记者 费英华)为丰富员工业余生活,愉悦员工身心,我行各工会小组积极发挥基层工会组织作用,开展了形式多样、丰富多彩的工会活动。通过小组工会活动的开展,进一步融洽了员工关系,增强了团队凝聚力,促进广大员工以更饱满的精神状态投入到工作,为打造全国优秀村镇银行贡献自己的力量。



他有一双明亮睿智的眼睛,他有一张面带慈祥的脸庞,他那微微发胖的身躯总是出现在我迷失的时候,带我走向光明,他就是我的师傅——马驰。

记得刚来李家巷支行时,我看见师傅的第一印象是严肃,是一个不苟言笑的人,心中想着是不是以后做错了什么他就会说我笨啊!我就这样怀着忐忑的心情在这里开始了工作和生活。在这之后的一段时间里,我一直帮着师傅做一些琐碎的工

作,他在做业务的时候我也在边上学习。后来我发现这位已有几根银丝的师傅并不是我想的那样严肃,他幽默、随和、一丝不苟,而且他的真实年龄和心理年龄差距甚大!他交给我做的事即使我做错了,他也不会严厉的责备我,而是用平实的语言激励我。记得有一次他让我做一笔抵押贷款,借款人已经在止付通知书上签了字,而我在按照存单抄的时候把其中的一个数字描了一下,而后拿到柜台上放款时却不能放,当我就站在边上手足无措时,他只是笑了下就打电话让出质人重新签字,他还跟我说一开始总是会出点错的,下次仔细点就行了,“就这样?完了?”我心

里默默的想,之后我也时常会犯一些错误,但每次他最多只是笑笑,有时还会开我的玩笑,这是一个多么吝啬责备的师傅啊!下班时间,他会和我们一起玩,在他身上我从未见过不耐烦的样子,就算是再多的业务,他每个星期都会抽出时间去回访客户,像送送对账单、带上小礼品拜访等等。你总是看不见他休息的样子。

这就是我的师傅,一个胖胖的中年人,却有青年人的心态;他有忙不完的工作,但他总能一丝不苟的完成;他总能在工作上、生活上给我很多帮助和启发,我相信我一定会成为一名像他一样优秀的客户经理。  
(作者/赵伟东)

为提升我行知名度和品牌形象,近日,煤山支行以长广一区、二区、三区为中心,开展了“送好礼”活动。

以前总是看别人在宣传,现在第一次自己去宣传,还真有点紧张,担忧结果会不会如我们预想中的那么好。刚开始,做了许多准备工作,比如客户问我这是什么卡?我该怎么说。如果客户问我,你们行的卡有什么特点?我该怎么介绍等等。可是当真正面对客户时,他们的问题往往出乎意料,之前的准备也基本没发挥作用。

在活动的长广小区里住的大都是老年人,他们基本上都将钱存在邮储银行或信用社。在长广小区有99%的老年人根本不知道还有长兴联合村镇银行,这也导致他们对我们的宣传产生了很大的质疑,这是我最意想不到的。

在营销过程中以及我平时的工作中,我认为以下四个方面是十分重要的:

第一、对产品的把握和实际碰到的问题

第二、是对市场的了解和开拓

第三、与客户面对面的营销

最后,就是客户的维护  
首先是对产品的把握和碰到的问题。熟悉产品并不代表对产品的把握。例如有一次一个老年人要存3年的定期,这完全出乎我的意料,因为客户一般存的最多的基本上是3个月、6个月、1年,于是我赶紧查看利率表以便作答。老年人一般对银行卡没有兴趣,他们需要的是存折。原因是存折上的数字能够很直观的显示出来,而卡的功能如自动取款机上取钱,网银转账等根本不需要。他们不会问银行卡(折)的好处,而是问你,你们的卡(折)收不收年费?或者说我已有好几张了,我不想办了?还有的说你们行的网点少,存钱不方便。我们只有站在用户的角度来看问题,才能有的放矢。老年人对一些礼品非常在意,往往当时热情度很

高,但想到车费、街道到我们的路程、安全系数等问题而搁置。

其次是对银行卡(折)市场的了解和开拓。我采用的方法是先找熟人营销。熟人做完了,就开始做他们介绍过来的客户,这一块做起来相对复杂一些,因为交情不深,要靠嘴皮子,同时也需要一点技巧。一味的去强调产品的好处是没有用的,如果别人不信任或者不需要,还真的办不起来。我感受最深的是关系营销的作用太重要了。其实,机会就在每个人的身边,亲戚、同学、朋友都是我们的目标。

再次是与客户面对面的营销。在这一过程中感受最深的一定是对客户的问题做出最快的反应。归纳了一下,客户的常见问题有六个:(1)长兴联合村镇银行是什么银行?(2)银行卡(折)收不收年费

(3)银行卡是否安全?(4)我已经有几张卡了,不想办了。(5)村镇银行的网点太少了,不方便。(6)我不需要,因为工资都在某家银行发,或者平时都是用现金。所以在交谈之前,一定对这些问题有所准备。回答时一定要充满自信。

最后,就是客户的维护。就是所谓的售后服务。比如办卡以后,打电话给客户询问的如何,有什么不明白的地方,感谢他们对我行工作的支持。其实我这样做的目的很简单,希望他们再介绍一些客户给我们,同时联络感情,从中发掘一些优质客户,为以后的业务做准备。

银行卡(折)的营销,我们落后于其它大行,可以说没有任何经验可以借鉴,所以需要在营销实战中,在和客户的交流沟通中磨练自己的嘴皮子以及和客户打交道的能力。

银行卡的营销很有挑战性。每个人有各自的营销理念,大家能够经常交流经验的话,相信我行的业务一定能够蒸蒸日上。  
(作者/邓中校)

## 宣传活动心得