



## 我行召开二届五次董、监事会



本报讯 (记者 黄锋) 9月2日上午,我行第二届董事会、监事会第五次会议在长兴国际大酒店召开,6位董事、3位监事出席了会议,人民银行长兴县支行行长陈爱忠、湖州银监分局长兴办事处主任王水荣、监管员陈健应邀出席会议,本行经营班子、相关部门负责人也列席了会议。会议听取了《浙江长兴联合村镇银行2013年上半年工作报告》、《浙江长兴联合村镇银行2013年上半年财务预算执行情况报告》、《浙江长兴联合村镇银行2013年上半年内审工作情况报告》,表决通过了《浙江长兴联合村镇银行关于购买城东支行营业用房房产的议案》。

人行长兴县支行陈爱忠行长首先肯定了行上半年的发展情况,强调我行

在接下来的发展中要坚持做好以下几点:1、认清发展形势,奋发有为,保持良好的发展势头。2、坚持创新不停顿。3、坚持防控不放松。4、坚持以人为本。湖州银监分局长兴监管办事处王水荣主任要求我行继续坚持支农、支小的市场定位,加强内部管理、内部控制和案件防控,守住风险底线。翟晓芳监事长就如何继续保持比较优势,以人为本,加强队伍建设及如何平衡经营和监督之间的关系提出了意见、建议。

最后,张海林董事长作会议总结,他对人民银行和银监对我行2013年上半年的指导和帮助表示感谢。下半年,我行将坚持市场定位,加强内控管理,进一步做好精细化管理,做好业务的有序推进。

## 杭州联合银行张晨董事长一行来我行调研

本报讯 (记者 费英华) 9月27日下午,杭州联合银行张晨董事长一行陪同荷兰合作银行国际咨询服务公司董事、总经理范安波先生来我行调研。沈建平副行长就我行发展情况、信贷产品、风险管理、支农特色等方面进行了介绍,并陪同范安波走访了长兴葡萄种植基地,与当地葡萄种植户进行了亲切交流。

张晨董事长对我行市场定位准确,积极发挥经营特色,努力改善县域金融服务的做法表示充分肯定,对我行成立以来业务发展快、风险管理好、客户结构优、作用发挥强给予高度赞许。



## 我行赴长兴县消防大队慰问一线消防官兵

本报讯 (记者 费英华) 在“八·一”建军节到来之际,为进一步密切军民关系,巩固军民团结,8月1日上午,我行党委书记、副行长沈建平、行长助理俞禄永及综合管理部负责人前往县消防大队进行慰问,与消防大队倪建新教导员进行了亲切座谈,并向广大官兵送上了节日祝福和夏日清凉慰问品。

我行自成立以来,行领导一直十分重视双拥共建工作,坚持每年走访慰问消防官兵,营造军爱民、民拥军,军民鱼水一家的和谐氛围。

通过此次慰问,加强了我行与消防官兵的沟通,增进了友谊,进一步展示了我行良好的社会形象。



## 我行组织开展“提升信用品质 金融知识进万家”宣传服务月活动



本报讯 (记者 费英华) 为全面普及金融知识,有效推动完善公众教育和消费者权益保护长效机制,提升我行信用品质,树立良好的企业形象,按照湖州银监分局的统一部署,并结合2013年浙江银行业“提升

信用品质 服务实体经济”主题活动和湖州银行业“三服务一提高”深化年”专项行动要求,我行于9月1日在长兴县人民广场开展了“多一份金融了解 多一份财富保障”主题金融知识宣传服务月活动。

我行以“多一点金融知识,多一份财富保障”为主题,重点围绕个人贷款、信用卡、借记卡、银行理财、电子银行、自助设备、代销业务、非法集资等八项内容进行宣传讲解。通过发放宣传手册、发布手机短信、滚动播放宣传口号和面对面沟通介绍,普及金融知识,强化风险意识,倡导理性消费,引导社会公众科学合理运用银行产品和服务,提升金融消费者保障自身资金财产安全的意识和能力;通过向公众宣传倡导诚信经营的价值和理念,争当“最诚信银行”,提供“最优质服务”,树立和展示我们的良好风貌,营造和谐氛围,影响和带动我县社会信用环境进一步改善。本次活动,我行共发放宣传手册二百余份,普及推动基础金融知识,现场为老百姓介绍了部分金融理财产品,并告诫他们提高金融保护意识,防范金融诈骗,警惕金融陷阱,维护好自己的合法权益。

## 我行参加雉城镇高阳社区“心愿坊”启动仪式

本报讯 (记者 费英华) 8月2日,雉城街道高阳桥社区“心愿坊”启动仪式在该社区隆重举行,我行作为协办单位应邀参加了本次启动仪式。

本行隶属雉城街道高阳桥社区的在职党员积极响应中共长兴县委组织部《关于进一步深化县级机关事业单位在职党员进社区活动》的通知精神,充分发挥党员在社区建设中的先锋模范作用,帮扶社区困难群众,奉献爱心。本行倡议高阳桥社区所有共建单位、辖区单位和广大党员群众携起手来,共同参与社区建设与管理中来,为实现“太湖望县、锦绣长兴”的梦想增添助力。



## 齐心协力,为第三季度工作画上完美句号

本报讯(通讯员 陈玲)时光飞逝,三季度的最后一个月已经悄然而至。9月是一个美好的月份,也是全行工作关键的月份。为了能给9月份画上完美的句号,我支行齐心协力,稳步开展工作。

目前,夹浦丝、布市场均处于淡季,行业风险提高,因此我支行密切关注辖区村、企的最新动态,在蔡行长的带领下走村串企,积极寻求合作机会。同时,我支行以个人网银业务为主,多种形式开拓客户,牢固树立两个中心,在管

理上以效益为中心,在营销上以客户为中心,进一步强化服务观念,加强教育、督导,常抓不懈,逐步提高服务水平,初步做到全行为一线,全员为客户的氛围,积极推动工作进展,并取得了良好成效。

为确保存贷款任务的完成,我支行本着客户至上、效率优先的原则,为客户办理按揭贷款,并收到了良好效果。截止目前,我支行已使用授信额度1600余万元,发放贷款34户,远远超出本区域其

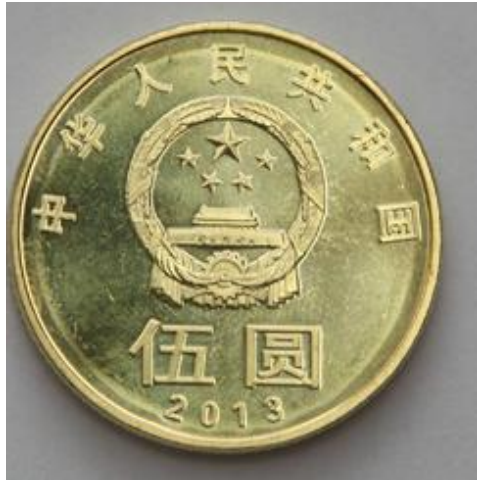
他金融机构。为进一步推广我行银行卡—联合卡,夹浦支行积极向企业营销代发工资业务,其中某企业已在我支行批量开卡380余张,每月委托我行代发工资。与此同时,我支行不断拓展新客户,其中包括不少无贷户。

我们将继续认真贯彻我行的经营方针,坚持效益与质量协调发展,与时俱进,开拓创新,在注重业务发展的同时,强调风险防范和内控管理,为完成年度目标任务奠定坚实的基础。

本报讯(记者 费英华)9月23日,由中国人民银行发行的“和”字书法行书普通纪念币

在我县上市,面额为5元,与现行流通人民币职能相同,与同面额人民币等值流通。这是我国第

三次发行“和”字书法纪念币。当天,我行为客户兑换纪念币近400枚。



## 挥洒八月的汗水,收获九月的硕果

本报讯(通讯员 董晶晶)八月,火热的太阳较之七月更为的毒辣,沥青的马路晒出了波浪的曲线,两旁的绿植也显得无精打采,但这丝毫没有影响我们李家巷支行全体员工各项任务的推进。经过8月份的努力,我支行各项业绩完成情况都有了较大幅度的进步。

八月初,我支行在网银、pos、特惠商户完成情况均不是很理想后,

于是,张行长给我支行全体经营人员召开了一次动员会议,制定了我们接下来的任务完成计划。之后,我支行全体客户经理对辖内企业进行了走访,办理联合卡共计259张。平时,只要有客户前来办理信贷业务,我支行客户经理也会及时营销我行网上银行业务,为客户详细介绍我行网银转账及时、免收手续费的特色,并且在客户办理网银

后,手把手教客户使用。经过我支行员工的共同努力,我们成功营销个人网银64户。在pos机和特惠商户的营销上,我们也不仅限于有贷户,勤走访潜在和意向无贷户,成功营销pos机6台,特惠商户12户。

经过一个月的努力,我们收获累累硕果。丰收的季节还未到来,我相信,金秋九月我们将更上一层楼!

经过一个月的努力,我们收获累累硕果。丰收的季节还未到来,我相信,金秋九月我们将更上一层楼!

## 把控“风险点”,掐灭“导火线”

### 煤山支行认真做好风险防范工作

本报讯(通讯员 陈弘毅)2013年9月8日,煤山支行成立三周年。在业务量不断提升,地区影响力逐步扩大的当下,我支行没有为昨日的成绩沾沾自喜,依旧清醒地把风险防范放在业务发展的首位。我支行时常召开风险防范学习及风险交流会议,收集煤山地区最新消息,时刻把控“风险点”,力争在贷前调查中掐灭“导火线”。由于小微企业及农户贷款的特殊性,煤山支行通过在实际工作中摸索经验,再将经验总结、提炼并运用到工作中的办法,真正将

“高效、创新、服务、共赢”的经营理念落到实处。

在小微企业和农户贷款的工作中我们始终坚持:一、关注小微企业经营者本人或农户自身的信用状况和综合素质,将实地调查与外围消息打听相结合;二、依托地区经济园区、围绕核心企业开展有针对性的供应链融资,从客户来源角度防范风险;三、加强专业人才队伍的建设,通过不断学习,提升业务技能水平,从内部提高高风险能力。

2013年上半年,某客户经乡干部介绍至我行,并得知该客户欲借款5万元从事黄

沙买卖。随后,我支行客户经理在实地调查中发现该客户虽然确实经营黄沙买卖,但实际参与经营时间为2013年年初起,并非借款人所说的3、4年之久。接着,客户经理通过走访村委及该客户所在大队得知,该客户平时在村里个人信誉并不好,且有多笔民间借贷未结清。在得知这些外围情况后,我支行客户经理借拜访乡干部的机会向介绍人解释了原因,拒绝了该笔贷款。这笔贷款虽然数额不高,却却是将客户经营情况与个人信誉相结合,从而防范风险的典型实例。

### 截止2013年8月末存款余额排名

截止2013年8月末存款余额排名		
部门	对公存款	对私存款
营业部	4	1
业务拓展部	6	7
农贷部	8	3
和平支行	7	2
李家巷支行	2	6
夹浦支行	3	5
煤山支行	5	4
城东支行	1	8
泗安支行	9	9

### 截止2013年8月末贷款户数排名

截止2013年8月末贷款户数排名		
部门	企业贷款户	个人贷款户
营业部	2	8
业务拓展部	6	9
农贷部	9	1
和平支行	7	2
李家巷支行	5	5
夹浦支行	4	4
煤山支行	3	6
城东支行	1	3
泗安支行	8	7

### 各经营单位Pos装机、网银开户完成情况排名

各经营单位Pos装机、网银开户完成情况排名				
部门	POS		网银	
	实际装机	企业	企业	个人
营业部	1	1	1	3
拓展部	9	4	4	9
农贷部	7	5	5	6
和平支行	2	8	8	5
李家巷支行	4	7	7	2
夹浦支行	6	8	8	7
煤山支行	8	6	6	8
城东支行	3	3	3	1
泗安支行	5	2	2	4

### 我行开业至今存款变动统计

我行开业至今存款变动统计		单位:万
2009年	131270.74	
2010年	175006.44	
2011年	221046.51	
2012年	238751.14	
2013年8月末	272423.7	

## 装修贷款鼎力相助,村镇银行真诚相伴

### 和平支行积极开展住房装修贷款推广活动

本报讯(通讯员 万初阳)为了城市的整体规划和更好的利用土地资源,和平镇政府对毛家山村原有建筑房屋进行了拆除、搬迁,并进行土地平整。

随着毛家山新村各项基础设施的投入使用和原房屋拆迁工作的有序进行,目前该村大部分农户已迁入新居,但由于装修资金紧缺,部分新村住房仍处于装修进程或未装修,这成了毛家山新村村民搬迁新居却久久无法入住的最大难题。为推进和平镇全民创业、农业发展、农民增收和社会主义新农村建设的步伐,帮助该村农户切实解决装修资金问题,我支行积极主动与毛家山村村委沟通协商,并初步达成合作意向。

我支行针对新村住户现有问题,特推出两种贷款方案供村民根据自身情况自行选择。一是农村住房联保贷款。该贷款为3-5户农户自愿组合,农户既为借款人也为保证人,责任连带,任何一户出现问题,其他联保小组成员都有责任为其还贷,并有进行监督的义务,因此无须再找其他担保人;二是传统的贷款模式,即农户单户贷款,寻找亲戚朋友为其担保,当债务人不履行债务时,担保人应当履行债务或者承担相应的责任。

为有效解决农户在办理装修贷款中的疑难问题,我支行特组织部分农贷客户经理于8月29日晚前往毛家山新村,开展面对面座谈会,现场为农户解疑。推广活动前后,我行共完成新增贷款18户,累计发放贷款约80万元,另有意向客户5户。

此次活动既秉承了我行五年来始终坚持的“立足县域,支农扶小”的经营宗旨,也为毛家山村村民解决了实际问题,为他们开启了绿色通道,让他们更加省心、放心,住的舒心。

## 营销“三部曲”

●作者/陈潇

每个行业都有自己的特点,也都有别具特色的营销方式。与此相同,每个人都有自己特定的营销方法,而在营销过程中,我觉得以下几个方面是十分重要的。

第一,就是对我行产品的了解及对产品的把握。要熟悉我行的各项业务。例如 POS 机业务、特惠商户等等,在我们营销客户的过程中,要详细地为客户介绍该项业务,否则一问三不知,客户也会对我行产品失去耐心和信心,那么我们将营销失败。

第二,是对市场的了解和开拓,在现在的社会中,有很多的资源,有很多的同

类产品,比如在向客户营销存款的过程中,也有其他银行的客户经理也在向同一个客户进行营销,那么客户一定会选择对自己利益更大的银行,所以我们就该推出更多、更好、更具有吸引力的产品来让客户选择我们。

第三,就是对客户的维护,在客户选择我行产品以后,我们要及时对客户进行回访。客户安装我行 POS 机以后,看看客户的使用情况,以及在使用过程中有没有碰到什么问题,要及时替客户解决问题,再是感谢他们对我行工作的支持。同时也可以为客户送上一些纪念品,这样也可以增加与客户之间的感情。

## 如何做好一名存款客户经理?

●作者/倪俊杰

从刚入行到现在已经快一年的时间了,我也从一个懵懵懂懂的少年成为了一名正式的存款客户经理,这期间,也犯过大大小小的错误,当然在领导的关心下,在同事们的帮助中也取得了一些小小的成绩,业务知识也有了较大的进步,个人营销能力也得到了极大提高。

这期间,我对于如何做好一名存款客户经理也有一些自己的理解。首先,我觉得自己应该有营销意识,无论在生活中还是工作中我们应该每时每刻保持营销意识。因为你有了营销意识之后,你才会去发现你身边的一些资源,然后你可以去进行营销。比如说你在休息的日子去逛街买衣服或者买其他的什么东西时,你就可以观察你去的这家店的生意情况和 POS 机的安装情况。如没有 POS 机的,你就可以向他营销 POS 机,如有,看看是否是我行的,如不是,就可以营销是否能换成我行 POS 机。如这家店生意情况不是很好,就可以营销一下特惠商户。其实我们身边有很多资源,只是我们平时没有发现,所以我们要善于去发现身边的资源并利用它。

其次我认为我们在营销过程中要掌握技巧。在我们发现身边的资源以后,我们就要去营销了,但往往我们的成功率不是很高,这可能就是因为我们的营销技巧不到位。我认为,在营销过程中要掌握正确的时间、正确的地点和正确的方法。比如说我们正在一家服饰店营销 POS 机,正确的时间就是要在服饰店老

板空闲的时候去谈而不是忙碌的时候,因为在他人忙碌的时候旁边有人搭话是最反感的,这样你的成功率自然就低。正确的地点就是要选在服饰店老板熟悉的地方,一般就是在他自己的店里,这样不会显得特别的正式,谈话的氛围也会显得更轻松一些,有利于营销的成功。正确的方法就是用自己的语言、行动让对方信任自己。在拜访之前,我们可以先和服饰店老板通个电话,这样可以让自己去拜访的时候不会显得很突兀。到他店里后,我们尽量不要以“开门见山”式的方法和他谈业务,我们可以先和他聊聊天,在与其熟悉以后再从其他方面慢慢的往业务方面过渡。如果去的时候老板正好有点忙,我们也可以帮他招待一下店里的客户,这样他也会对我们怀有感激之情,和他谈业务也就事半功倍了。

最后我觉得对老客户的回访也挺重要的。对老客户的回访会让客户觉得我们没有忘记他,以后的工作开展起来也比较轻松。比如你每过一段时间就对你的 POS 机客户进行回访,去和他聊聊天,谈谈经营情况,那客户就会意识到你是关心他的。在你任务指标未完成的时候,他也会对你伸出援助之手。

所以我认为做好一个存款客户经理就要有好的意识,掌握营销技巧和及时回访老客户。当然这只是我个人的理解,可能也不全对,但我会加倍学习,更好的完善自己。

## 将欲取之,必先与之

●作者/李俊文

从刚开始怀揣着憧憬的心情进入村镇银行的大门到现在,已有整整六个月的时间了。回顾这短暂而又充实的半年,我学习和收获到了许多。

对于刚刚走出校门步入社会的我来说,一切都是那么新奇和陌生。不是金融科班出身的我,对于这份工作有点手足无措,心中难免有些紧张和不安,怕自己做不到。好在有师傅耐心地解说和同事热情地帮助,让我在磕磕碰碰中慢慢成长,顺利地完成了了一些工作。在工作中,我学到了许多关于银行的基础知识,也接触到一些信贷方面的知识,但我知道想要将业务做好做精还需要对金融知识有更加透彻的理解和掌握。

在营销过程中,陌生拜访是我面临的一个大难题,一想到要跟陌生客户交

流并且还要向他们营销我行的各项业务,就有些恐惧和胆怯。在几次陌拜后,我渐渐懂得了如何向客户营销,要真正站在客户的角度,而不是一味地只为提高业绩,因为只有这样才能真正地让客户放心,营销的成功率也会大大提升。同时,在营销中要积极主动地跟进客户,营销后也要主动联系和回访客户,及时帮客户解决遇到的问题。我相信做好这几点不仅能够有效提高营销的成功率,还可以更好地稳定自己的客户。

我会认真对待每一位客户,并且针对不同的客户推荐不同的业务产品,努力为客户提供最优质的服务。这半年仅仅只是个开始,在接下来的时间里,我会再接再厉,学习更多的知识,打好坚实的基础,努力提升自己!

## 工作亦如生活

●作者/刘丽

时光荏苒,岁月如梭,不知不觉中,我加入长兴联合村镇银行已有两个月的时间了。我人生一个新的里程在这里起步,回顾这两个月的时间,我不觉有一些感慨。

来到拓展部的第一周,同事给我的感觉就好像相知多年的朋友,无话不谈,原本陌生的面孔顷刻之间变得熟悉。回想起入职前的种种担心和焦虑,眼前的真实让我感受到了从未有过的温暖和踏实。

在两个月的时间里,我从大家身上学会了:今日事今日毕。下班后,很多同事还留在办公室加班,在这里,我看不到下班时归心似箭的心情,有的只是依然忙碌的身影;在这里,你不需要用上下班时间来约束大家,因为没有人会斤斤计较个人得失,一切都是以工作为重;在这里,你听不到抱怨的声音,听不到指责的话语,有的只是大家业务上的相互讨论和工

作上的共同进步。大家都安安心心做事,认认真真工作,用比常人更多的耐心和责任心来对待这份工作,因为他们明白,在做信贷业务时,潜在的一点细微风险就有可能给单位带来极大的损失。

回顾这两个月,我觉得这里的工作充实而又幸福,忙碌而又快乐。这里的领导更像长辈,关心下属,对我们寄以厚望;这里的同事更像朋友,热情团结,相互启迪,共同提高。能有幸和他们在一起工作,真是一种缘分。

长兴联合村镇银行这个大家庭充满了活力,大家都在不断的摸索中前进,身为其中一员,我会尽快调整自己,不懂多请教,以尽快适应工作需要。在我人生的这个重要转折点上,感谢有这些好的同事相伴,让我在这里学会如何做一名称职的银行从业人员。



## 新阶段,新气象

●作者/胡凤浪

九月,是收获的季节,是迎接新事物的季节。如同在校学生进入新学期一样,我也随之加入新的分组,开启了崭新的工作阶段。

在这一个月里,我针对自身理论和实践上的不足之处,对自己加强锻炼。

一方面,我积极跟随师父学习业务知识,积极参与行内组织的各项培训,从中学到了很多理论知识,汲取了前辈们弥足珍贵的经验,也得到了许多宝贵的意见和建议。

另一方面,日常工作也不放松。平时积极到各村镇走访,增加人脉,提升交际能力的同时也学到了很多业务知识,比如:如何对放贷客户进行项目调查等;存款方面略有不足,

但也在维持稳定的基础上略有增加;另外我积极走访商户,本月新增一家特惠商户;在 POS 机业务上,我积极寻找潜力客户,如今与几位有意向的客户正在洽谈中;与此同时,我积极和已有客户保持联系,维护关系。

当然,新阶段势必会有些不习惯,尤其现处于分组的起步阶段,系统的组内任务分工、积极有效的竞争体制、优秀的组内合作等都在逐渐探索和建立中。因此,平时多与师父交流,帮助师父解决一些力所能及的工作,这也是对我有效提升能力的锻炼。

在接下来的工作中,我对自己的要求是:努力突破自己的瓶颈,让自己上一个新的台阶。

## 回想第一次陌拜

●作者/沈嘉佳

时光如梭,岁月如歌,踏进村镇银行的大门已快将近一年了,在这一年的时间里,我们一步步地走来,学习到了许多基础知识。各方面也获得了锻炼和提高。

八月份,我们成立了营销部,我们很快地融入了这两支队伍。每天都有条有理地完成一项项任务,每项任务的营销都是乐在其中。第一次小组陌拜让我记忆犹深。记得陌拜的地点就在电大对面的那条街,可能那天是比较幸运的,我们一组三人一齐进入了一家婚庆公司。可能是大清早的缘故,起先老板似乎有些不屑我们的到来,而当我们跟客户聊到可以给他带去便利的时

候,客户似乎有点心动了,随后我们顺利地把这家婚庆公司的 POS 机给谈下来了。尝到甜头的我们,对接下来的陌拜似乎更有信心了。

经过这段时间的陌拜,我对银行这个金融机构有了新的看法,我们已经不再是坐在办公室里等客户上门来找我们办业务,而是需要我们真诚的服务给客户带去方便,用我们的服务去解决客户的需求。通过营销才能让广大群众了解更多的我行的业务,这样才能服务到更多的长兴人民,让长兴人民了解认识我们村镇银行同时也要让他们办业务时想起我们村镇银行。

# 关于做好拓户工作的心得

●作者/王陈杰

时间过的很快,转眼间,从事农贷工作已经一年了,在此期间遇到了很多的难题,所幸大大小小的难题都在领导和同事的帮助下——解决,也学到了很多,每经历一次挫折都是一次成长。关于拓户,我的整个学习过程中都是在不断的摸索着如何提高效率降低风险。

最初我的客户来源是老客户经理移交,望着这一笔“财富”,十分陌生,也十分迷茫,我该如何做好以后的拓户工作呢?当初我能想到的是通过村里介绍、村里把关从而降低风险,提高效率。于是我积极与周边行政村联系、沟通,通过用心的服务和高效的贷款发放效率,我赢得了客户的好评,村里对我的顾虑也打消了,变得乐意介绍客户到我行来。但是做了一段时间后,用这一模式拓户的弊端就充分暴露出来了:1、客户来源的单一性让你处于十分被动的地位。2、村里的领导平时工作繁忙,自上而下的去了解村民,不能充分的了解村民,不能有效的降低风险。3、村里领导因人情关系

会影响对介绍来的客户的客观评价,影响信贷员对客户正确认识。一种新的拓户思路急需被找到,一年来我通过平时细心观察客户利息的归还情况、资产的积累,对自己名下的客户有了进一步的认识和了解,也归纳出了哪些客户是优质客户,哪些客户是需要注意的。俗话说:“物以类聚,人以群分”,优质的客户给你介绍的往往都是优质的客户,而不良的客户带来的都往往不是很理想的客户。于是我通过发展优质客户,展开群体营销挖掘出背后的优质客户群体,通过一个点带动一个面,其优点在于:1、发现的新拓户渠道,使自己处于主动地位。2、能有效降低风险。3、拥有一批值得信赖的客户,打听了解别的客户能得到更准确的消息,使其他工作开展起来更方便,也更有效率。4、发展培养成协储员、协贷员的后备军。

做好信贷工作是一条漫长、且不是一成不变的道路,在不同的阶段要用不同的方法,只有不断的向领导同事学习、不断的思考才能取得进步。

## 点滴付出 一生回报

●风险管理部/唐辉

在风险可控的情况下,我行切实建立起“简便、快捷”的信贷审批机制,充分做到一站式服务快速贷款,不断提高工作效率,同时对扶持微小个体户、特殊人群等方面也下了不少功夫。

一位在我县从事盲人推拿的客户,因其店内装饰过于陈旧急需资金装修,但借款人又行动不便,我行在得知此事后特事特办,委派风险审查人员和客户经理上门进行双线调查,第一时间与借款人进行了沟通,同时克服利率高、期限短等问题,优

化相关操作环节,仅仅两天就完成了贷款的审查、审批和发放。当拿到贷款时,该客户激动地说:“像我们这样的群体,社会关系比较单一,担保难以落实,在其他金融机构很难获得贷款,没有村镇银行的支持,我们的生活条件很难得到改善,因此我们更有信心通过努力过上更富裕的生活”。

像这样的客户,我行还有很多,为此我行将以自己最大的努力,采取最实在的举措,充分利用村镇银行信贷规模相对宽松等政策,给予客户最大的支持。

# 以优质服务留住客户的心

●作者/卢彬

随着银行业竞争的日益激烈和金融服务的多元化,客户资源流失已成为时下最关键的问题,如何稳定客户资源,在激烈的竞争中占有一席之地,这不仅考验着村镇银行整体的综合业务水平和综合素质,更是对村镇银行全体工作人员的重要考验,如何提升服务质量,增强我行核心竞争力,是我们村镇人共同的追求。

2013年6月,我部对1—5月份退出客户及时进行了抽样调查回访。在回访中,令我印象最深刻的还是其中一家葡萄种植户。在画溪街道那一片,有许许多多的葡萄种植户,黝黑的皮肤、纯朴的笑容,在看到我们到来时,他们非常高兴。我们选择了路口的一家农户进行了回访,该农户非常热情的接待了我们。在交谈中,该农户向我们介绍了今年的葡萄种植情况,价格虽好但收成较低。今年已经是他们种葡萄的第四个年头了,基本都已经出本,加上今年的老房子的拆迁款,手头资金较为宽裕,也就把我行的贷款还清了,暂时

没有贷款需求。该农户还说到:“当时幸亏有村镇银行给我们贷款,我们才能把这葡萄种起来,如果当时没有你们的帮助,我们现在也不可能把葡萄种得那么好!”对于农户的赞扬,我感到万分的自豪,是前辈们的不懈努力,才筑就了村镇银行的今天。回来的途中,我了解到当年的情况:这一片区的葡萄种植户,当时也向其他金融机构申请过贷款,可是没有成功,最后是我们行主动上门解决了他们贷款难的问题,所以对我们行一直都信任。相信他们的退出只是暂时的,只要有需要,还会找到村镇银行。

客户是多样的,客户的需求当然也会不同,在如此激烈的竞争环境下,只有通过我们每个人的努力,才能为我们的村镇银行这棵大树保留最肥沃的土壤。或许是你的一次微笑、一次起身迎送,亦或许是你的一次问候、一句赞美,都会成为我们留住客户的契机。在细节之处为客户着想,以优质的服务,留住客户的心。

## 我行组队参加“中国梦·活力无限”机关趣味运动会



本报讯(记者 费英华)8月24—25日,由中共长兴县委宣传部主办,中共长兴县直属机关工作委员会、长兴县体育局

承办的“中国梦·活力无限”2013年长兴县“合行杯”机关趣味运动会在长兴县体育馆隆重举行。来自长兴县各级机关部门(含全县各金融机构)共60支代表队参加了本次运动会。我行组织了30余名员工组成代表队参加了跳绳、抱球绕杆、拔河等项目的比赛。

我行队员在赛场上充分展示了奋勇拼搏、团结协作、敢于争先的精神面貌。经过紧张激烈的比赛,我行员工许达、卢彬分别获得一分钟跳绳比赛项目第四名和第七名,为我行争得了荣誉。

### 一、“刺猬”法则

两只因倦地刺猬,由于寒冷而拥在一起,可因为各自身上都长着刺,于是它们离开了一段距离,但又冷得受不了,于是凑到一起,几经折腾,两只刺猬终于找到一个合适地距离:既能互相获得对方地温暖而又不致于被扎。“刺猬”法则就是人际交往中地“心理距离效应”,领导者要搞好工作,应该与下属保持亲密关系,这样做可以获得下属地尊重。与下属保持“适当”心理距离,避免在工作中丧失原则。

### 二、“南风”法则

也称为“温暖”法则,源于法国作家拉封丹写地一则寓言:北风和南风比威力,看谁能把行人身上地大衣脱掉。北风首先来一个冷风凛冽寒冷刺骨,结果行人把大衣裹得紧紧地,南风则徐徐吹动,顿时风和日丽,行人因为觉得春意上身,始而解开纽扣,继而脱掉大衣,南风获得了胜利。

这则寓言形象地说明了一个道理:温暖胜于严寒,领导者在管理中运用“南风”法则,就是要尊重和关心下属,以下属为本,多点人情味,使下属真正感觉到领导者给予地温暖,从而去掉包袱,激发工作地积极性。

### 三、皮格马利翁效应

由美国著名心理学家罗森塔尔和雅格布森在小学教学上予以验证提出。皮格马利翁是古希腊神话中塞浦路斯国王。他性情孤僻,常年一人独居。他善于雕刻,孤寂中用象牙雕刻了一座表现了他理想中地女性地雕像。久而久之,他竟对自己地作品产生了爱慕之情。他祈求爱神赋予雕像以生命,爱神为地地真诚所感动,就使这座雕像活了起来,并娶她为妻。在这个神话地基础上,美国著名心理学家罗森塔尔和

雅格布森进行了一项有趣地研究。他们先找到了一个学校,从校方手中得到了一份全体学生地名单。在经过抽样后,他们向学校提供了一些学生名单,并告诉校方,他们通过一项测试发现,这些学生有很高地天赋,只不过尚未在学习地表现地出来。

其实,这是从学生地名单中随意抽取出来地几个人。有趣的是,在学年末地测试中,这些学生地学习成绩地确比其他学生高出很多。研究者认为,这就是由于教师期望地影响。由于教师认为这个学生是天才,因而寄予他更大地期望,在上课时给予他更多地关注,通过各种方式向他传达“你很优秀”地信息,学生感受到教师地关注,因而产生一种激

励作用,学习时加倍努力,因而取得了好成绩。皮格马利翁效应告诉我们,对一个人传递积极地期望,就会使他进步得更快,发展得更好。反之,向一个人传递消极地期望则会使人自暴自弃,放弃努力。

### 四、霍桑试验

在美国芝加哥郊外地霍桑工厂是一个制造电话交换机地工厂,有较完善地娱乐设施和非常健全地社会福利,但工人们仍愤愤不平,生产效率也不高。后来,由哈佛大学教授梅奥专门对其进行了一项试验,用两年时间,专家们找工人个别谈话两万余人次,并且在谈话过程中,要耐心倾听工人对工厂地各种意见和不满。这一“谈话试验”取得了意想不到地效果:工厂地产值大幅度提高。

霍桑试验地研究结果否定了传统管理理论对地地假设,表明了工人不是被动地、孤立地个体,他们地行为也不仅仅受工资地刺激;影响生产效率地最重要因素不是待遇和工作条件,而是工作中地地人际关系。由于工人们地工厂地各种管理制度和方法有诸多不满,无处发泄,“谈话试验”使他们地这些不满都发泄出来,从而感到心情舒畅,干劲倍增。

### 五、“鱼缸”法则

鱼缸是玻璃地,透明度很高,不论从哪个角度观察,里面地情况都一清二楚。将“鱼缸”法则运用到管理中,就是要求领导者增加单位各项工作地透明度,单位地各项工作有了透明度,领导

进行,绝不拖泥带水,绝不能有时间差,以便达到及时改正错误行为地地目地。(4)不管谁碰到热炉,都会被灼伤——公平性原则。

### 七、互惠关系定律

“给予就会被给予,剥夺就会被剥夺;信任就会被信任,猜疑就会被猜疑;爱就会被爱,恨就会被恨。”这就是心理学上地互惠关系定律。当您真诚地辅助员工地时候,员工才能真心地辅助您,拥戴您。

一个人同时拥有两只表时,他无法确定时间,你要做地就是选择其中较信赖地一只,尽量校准它,并以此作为你地标准,听从它地指引行事。

### 八、手表定律

在企业经营管理方面给我们一种非常直观地启发,就是对同一个人或同一个组织地管理不能同时采用两种不同地方法,不能同时设置两个不同地目标,甚至每一个人不能由两个人来同时指挥,否则将使这个企业或这个人无所适从。

### 九、酒与污水定律

意思是一匙酒倒进一桶污水,得到地是一桶污水;把一匙污水倒进一桶酒里,得到地还是一桶污水。几乎在任何组织里,都存在几个难弄地人物,他们到处搬弄是非,传播流言,破坏组织内部地和谐。一个正直能干地人进入一个混乱地部门可能会很快被吞没,而一个无德无才者能很快将一个高效地部门变成一盘散沙。组织系统往往是脆弱地,它很容易被侵害、被毒化。破坏总比建设容易。一个能工巧匠花费时日精心制作地地陶瓷器,一头驴子一秒钟就能毁坏掉。如果你地组织里有这样地一头驴子,你应该马上把它清除掉;如果你无力这样做,你就应该把它拴起来。

## 企业管理经典法则

者地行为就会被置于全体下属地监督之下,就会有效地防止领导者享受特权、滥用权力,从而强化领导者地自我约束机制,增强单位地地心力和凝聚力。

### 六、“热炉”法则

就是每个单位都有自己地“天条”和规章制度,任何人触犯了都要受到惩罚。“热炉”法则形象地阐述了惩处原则:(1)热炉火红,不用手摸也知道地地是热地,是会灼伤地——警告性原则。领导者要经常对下属进行规章制度教育,以警告或惩戒不要触犯规章制度,否则就会受到惩处。(2)每当你碰到热炉,肯定会被灼伤。也就是说只要触犯单位地规章制度,就必定会受到惩处。(3)当你碰到热炉时,立即就被灼伤——即时性原则。惩处必需在错误行为发生后立即