

我行召开作风建设工作会议



本报讯(记者 费英华)今年以来,中央和省、市、县相继制定出台了关于改进工作作风、密切联系群众的有关规定和禁令,提出了明确具体的要求,为进一步加强有关规定的贯彻落实,强化我行党员干部员工自觉遵守各项规定和禁令意识,提高服务水平,提升我行竞争力,11月4日,我行在四楼会议室召开了作风建设工作会议。会议由党委书记、副行长沈建平主持,各经营单位、管理部门负责人、各级主管及全体管理人员参加了本次会议。

会上,沈行长对当前银行业面临的形势和我行今后的发展方向进行了分析,明确指出,本行要始终坚持做小做散的经营理念,目标客户要进一步下沉,要不断创新。进一步强化廉政建设和作风建设的意识,及时整改在作风建设方面存在的问题与不足,并对如何提高我行竞争力提出了指导性的要求。

最后,沈行长殷切希望全体干部员工能认真领会会议精神,扎实推进作风建设,振奋精神,端正工作态度,提高工作水平,推动我行业务发展再上新台阶。

我行参加 2013 年长兴金融超市活动



本报讯(记者 费英华)11月27日,由长兴县人民政府主办,县金融办承办的2013年长兴金融超市活动在长兴体育馆隆重举行。我行党委书记、副行长沈建平应邀参加了本次活动。

副县长何文全为本次活动致辞,15家本地金融机构与对

接企业现场就金融项目举行签约,县委常委、副县长顾涛宣布金融超市活动开幕。

会上,众多本土企业和农户代表至我行宣传点咨询,我行员工为他们耐心详细地解答了每一个问题,并对我行基本情况和产品作了简要的介绍和推荐。

我行举办内部培训师专题培训

本报讯(记者 费英华)为提高我行内训师的综合能力和授课技巧,10月17日,我行组织开展了一期“如何做一名合格内训师”的专题培训,全行主管及以上人员共60余人参加了培训。

本次培训邀请了高级经济师、浙江省金融专业委员会副主任王吉峰讲师为本行员工授课。从企业培训与学校教育的差别、培训师的角色认知、优秀培训师的八个能力、成人的学习、课程开发步骤等九方面进

行了生动而精彩的讲解,并辅以生动的案例和互动交流,整场培训取得了良好反响。

培训结束后,监事长翟晓芳对王吉峰老师的精彩授课表示了感谢,同时也希望每位培训学员,尤其是即将成为本行内训师的学员能通过此次培训中真正学到一名内训师所具备的基本条件和能力,在今后的工作中为其他员工提供更专业的培训和指导,提升他们的业务能力和综合素质,带动本行业务稳健发展。



我行召开 2013 年度农贷客户座谈会



本报讯(记者 费英华)为了解客户需求,完善创新我行产品和服务,11月27日,我行在四楼会议室召开了2013年度农贷客户座谈会。行长助理俞禄永、业务管理部、风险管理部、农贷负责人及农贷客户代表参加了本次座谈会。

本次会议就农贷客户对我行产品、服务等方面展开

座谈,并广泛征集意见和建议。

最后,俞行长对农贷客户提出的宝贵意见和建议表示感谢,村镇银行的不断发展离不开广大客户的支持,同时俞行长也为在场农贷客户代表简单介绍了我行五年来的发展和取得的成绩,加强了客户对我行信任与支持。

本报讯(记者 费英华)培训是建立学习型组织的催化剂,是改变企业体质最重要的方式之一。而其中内训师这一因素又是影响培训效果因素中最重要的一个。

为选拔、组建一支优秀的内训师队伍,提高内训师的综合能力和授课技巧,促进内训员工知识、经验、技能的相互交流与学习,不断提高我行的教育培训水平,9月23日,我行下发《关于我行首批内训师选拔报名的通知》,全行员工积极参与、踊跃报名,经筛选,最后共有10名员工入围最终的现场选拔演讲环节。

10月23日,我行在四楼会议室举行了首批内训师选拔演讲,全行员工参加了本次演讲会。而每位选手也为此作足了准备:庄重的仪态、生动的语言、精致的PPT……都凝聚了选手们的心血。

为体现公开、公平、公正的选拔原则,本次演讲会我行特邀请3名外部评委、行班子成员和20名员工的群众评审团一起为10名内训师选拔试讲选手打分。

整场演讲过程中,台上选手精彩的表现不时博得台下员工热烈的掌声。演讲结束后,三名外部评委分别对参选者做了专业点评,并对选手提出了很好的意见和建议。

此次选拔演讲活动,不仅为我行下一步更好的开展教育、培训工作积累了经验,同时也为提高我行业务能力、技术水平和综合素质创造了有利条件。

我行首批内训师选拔演讲取得圆满成功



台风“菲特”强势来袭,长兴村镇银行紧急动员

本报讯(记者 费英华)10月7日,第23号强台风“菲特”在浙闽交界处登陆,由于强度高、风力大、降雨迅急,导致我县多地出现严重洪涝灾害,尤其是紧临西苕溪的和平镇区域受灾最为严重。我总行相关职能部门会同辖内各支行紧急行动起来,积极投身到抗洪防台应急工作。

10月8日,总行党委书记、副行长沈建平冒着大雨,赶赴和平支行调研,并在支行行长章波的陪同下,赴吴山实地查看灾情,详细询问了我行客户在当地生活及受损情况,并再三叮嘱随行客户经理要深入实地,及时掌握农户受灾情况,尽最大努力帮助他们解决生产和生活困难。

针对此次洪涝灾害对我县种养殖业带来很大影响,本行领导在



第一时间进行了工作布置,要求各经营单位落实工作职责,强化责任意识,组织力量深入一线灾区,全面排摸受灾农户情况,及时做好灾情信息的收集、汇总、分析和上报工作。

截至10月15日,我行已对吕山、吴山等地十余个行政村的五十多户种养殖户进行了实地走访。

我行赴泗安镇参加2013年中国(长兴)花木大会开幕式

近日,2013年中国(长兴)花木大会开幕式在泗安镇隆重举行。苗木花卉产业不仅是泗安地区的特色精品化农业产业,而且是长三角地区最著名的花木基地,更是农户

增收致富的主要收入来源。

今年二月份才成立的长兴联合村镇银行泗安支行,以“支农扶小”为导向,大力支持当地苗木花卉产业的发展。在短短八个月的时间里,支持苗木种植户和苗木经营户达294户,贷款金额达5876万元,是今年当地新增苗木产业贷款支持力度最大的金融机构,充分展现了我行“立足县域,支农扶小”的经营宗旨,获得广

大苗木种植户和经营户的一致好评。手续简便、利率优惠、服务高效的村镇银行成为了发展农村金融市场、拓宽融资渠道的一支支农生力军。

为了扩大村镇银行在当地的知名度,让广大百姓了解金融知识,了解村镇银行开展的各项业务,泗安支行客户经理放弃周日的休息时间,利用中国(长兴)花木大会在泗安花木城举行的契机,在花木城内开展了村镇银行业务宣传活动。活动中共发放各类宣传资料300余份,并向十余位还未和我行开展业务合作的苗木大户进行了面对面的业务介绍、沟通。



主动入企 温暖服务

业务拓展部赴画溪街道参加“党群服务中心进企业”主题宣传活动

本报讯(通讯员 杨海斌)10月16日上午,画溪街道在超威公司开展了“党群服务中心进企业”活动,设立了党团服务、教育培训、居民证办理、文化卫生、志愿者招募、法制宣传、金融服务、公共自行车办卡、移动通信共10个服务窗口。我行以画溪街道“党群服务中心进企业”活动为契

机,对联合卡费用全免、网银转账汇款方便快捷、信贷产品品种齐全、员工服务热情贴心等方面进行了全方位宣传介绍。

在此次活动中,我行共发放联合卡指南、网银操作手册共300余份,让超威公司员工进一步了解了我行各项金融产品,同时为开拓超威公司业务奠定了基础。



创新内控管理模式 提升风险防范水平

本报讯(通讯员 张丽丽)为切实提高我行临柜员工的操作风险意识,全面提升内控风险防范水平,10月28日,我行组织全体管理人员、临柜员工在四楼会议室召开了三季度内控问题分析会,总行党委书记、副行长沈建平、分管行领导王政参加了本次会议。

会议由运行管理部负责人叶晶晶主持,会议以交流发言的形式,紧密围绕三季度业务检查通报及事后监督差错反

馈情况展开。检辅员丁月红对两个多月在各支行代岗履职时发现的问题进行原因分析,规范了部分业务流程;总行营业部会计主管张顺红有针对性将本部门问题原因解剖、分析,并提出整改落实措施;部门总经理助理张丽丽对前期赴杭州联合银行参加关于“银行网点现场管理实务及基于风险管理的内控管理”的专项培训内容进行了转培训,为更好地提升临柜员工的服务

能力及内控风险防范能力奠定了基础。

总行党委书记、副行长沈建平、分管行领导王政分别在会上作了重要讲话,提出了非常有指导意义的建议,着重强调了内控案防的重要性。同时,要求临柜员工牢固树立“不是要我合规,而是要我合规”的内控理念,高度树立“案件防范、安全保卫”意识,切勿以信任代替制度,确保我行业务正常、安全、稳健运行。

截止 2013 年 10 月末存款余额排名

截止 2013 年 10 月末存款余额排名		
部门	对公存款	对私存款
营业部	2	7
业务拓展部	4	9
农贷部	8	4
和平支行	7	1
李家巷支行	3	2
夹浦支行	5	5
煤山支行	6	3
城东支行	1	6
泗安支行	9	8

截止 2013 年 10 月末贷款户数排名

截止 2013 年 10 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	6
夹浦支行	4	4
煤山支行	3	5
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 实际装机	网银	
		企业	个人
营业部	2	1	8
业务拓展部	6	4	3
农贷部	9	3	9
和平支行	7	8	7
李家巷支行	5	6	1
夹浦支行	4	9	2
煤山支行	3	7	4
城东支行	1	5	6
泗安支行	8	2	5

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 10 月末	282181.98

本报讯(记者 费英华)为进一步宣传反假货币知识,有力打击犯罪活动,维护社会经济稳定,提高我县广大群众的假币鉴别能力和反假币意识,10月17日,我行在人民银行长兴县支行的组织下,与农村合作银行、浦发银行两家银行在雉城镇中心农贸市场开展了反假币宣传周活动。

在本次宣传活动中,我行员工共计发放宣传手册及礼品近100份,并重点介绍了真假人民币的识别,帮助群众了解反假币的基本常识、认识假币的危害性,增强群众的自我保护能力和假币辨别能力。

我行参加长兴县金融机构反假、防伪
宣传周活动



良好心境,融入职场

作者/胡凤浪

人,除去睡眠和饮食,大部分的时间、精力均在学习与工作中。初入职场,有的人摩拳擦掌,立誓干出一番大事业;有的人小心翼翼,生怕丢失这得来不易的饭碗;有的人平平淡淡,切实贯彻“不为最先,不耻最后”的中庸之道。

我想,不论是哪一种态度,你都在工作,你的身、你的心总是要投入到这一亩



三分地里。如果你是懈怠的,是消极的,那么你生命里的无数个日日夜夜均为复制而已,失去了光彩。

在这里,我要感谢业务营销一部的大环境就给了我一份良好的工作心境。在任何工作中,我们的每位成员时刻保持旺盛的精力,相互激励,相互竞争,相互帮助。同时,我部负责人在带领我们的过程中,也充分地信任、尊重、肯定我们,让我们很多天马行空的想法飞出脑袋,跃于实际。这让我们发挥热情的同时,也延长了我们的“创意寿命”。

或许工作有失意,或许遇人不淑,或许生活有坎坷,但请记住,有人在的地方就有团结,有开心的心态就会拥有开心的收获。

我学习,我成长

作者/凌 蓓

今年的十月初,我和其他几位同事十分荣幸有机会在长兴联合村镇银行就职。在领导的关心下,在同事的帮助下,并且通过自己的努力工作,取得了一定的进步。

新环境 新目标

初到业务营销一部,全新的工作环境让我感到陌生,新的同事,新的领导,还有新的办公环境都让人为之一震。而墙上那夺人眼球的业绩排行榜,仿佛是一口警钟,敲响我前进的步伐。但值得庆幸的是我部负责人给予了我们一个轻松、自在的工作环境。让我们在日常工作中能减少不小的压力,甚至化压力为动力。同事间的友好相处也大大增加了我的工作积极性。一开始的不适应已经化为如今的和谐与融洽,我们每位成员都以坚定的步伐朝着工作目标努力迈进。

抓住时机 努力学习

到了新的岗位,我才发现自己的工作经验、营销技巧与其他客户经理所存在的差距,因此我抓住每一个学习的机会。在平时的工作中,我会随身准备一个小本子,把遇到的问题——记录下来,等到每次开集体会议的时候再与领导和同事探讨交

流。因此我要特别感谢我的领导和同事,因为他们的不厌其烦,让我少走了许多弯路,甚至有时占用他们的业余时间。而每天的早晚会议也让我学到了很多前辈们的经验和心得。营销的成功不是一两天的事,而是持之以恒,锲而不舍。

我们努力 我们收获

在部门负责人的带领下,我们业务营销一部在三狮苑、长安小区等社区开展了形式多样的营销活动。在活动中,我明白了要让客户接受我行的产品首先要自己充分熟悉,了解客户的需求,并能针对性地给予帮助。从一开始面对客户时的紧张到现在的坦然面对,是一种心境和能力提升的表现。最后在我们全体人员的共同努力下,营销活动取得了良好的成效。

总结不足 与日俱进

当然,我还有很多不足的地方:一、金融专业知识有待进一步提高。二、要进一步增强自己的营销能力,挖掘潜在客户,稳定自己的业绩。

在接下来的日子里,我会更踏实工作,努力学习,争取在各个方面取得进步,成为一名优秀的客户经理。

着眼现在 规划未来

作者/李彦珩

时光荏苒,岁月如梭,弹指一挥间我已经进入长兴联合村镇银行工作了一个月。最初带着激情与热情进入我行工作的情景,仍然历历在目。在这个大家庭里,我感受到了和谐融洽的工作氛围,也感受到了拼搏不止、奋斗不息的工作精神。而领导的悉心指导、前辈的热心帮助,更是让我受益匪浅,使我从懵懂走向成熟,使我在思想,工作技能等各个方面都得到了巨大的提升。

一、精神思想的升华

首先是树立并保持正确的世界观、人生观和价值观。在世界观方面,我确立了远大的奋斗目标,对自身的职业发展进行了细致的规划,认识到实现理想的奋斗历程的前进性与曲折性,也坚定了为远大理想坚持不懈拼搏奋斗的信念。

其次是培养了对工作单位的归属感,激发了工作热情。单位领导和各位前辈的悉心教导、热心帮助,让我感受到了单位大家庭的温暖,也让我感受到工作氛围的融洽、人际关系的和谐,激发了我巨大的工作热情。良好的团队合作竞争环境以及为提升员工技能提供的有利条件,督促我每天以饱满的热情投入到工作中,做到爱岗敬业,勤勤恳恳,孜孜不倦,并力争完美完成每一项工作。

二、知识技能的掌握与运用

首先是专业理论基础知识的巩固和积累。在工作的过程中,我始终坚持学习各种理论知识,积极利用业余时间学习银行、会计、理财等方面的金融业务知

识,巩固和积累了自己的金融知识,提升了自身的专业素养。

其次是业务操作技能的熟练掌握。把学习到的知识技能熟练应用到日常的工作中,对刚入职场的员工是一个巨大的挑战。为了更快更好的将己掌握的知识技能转化成工作成果,为广大客户提供更优质的服务,我积极主动向领导和前辈请教,充分利用一切可以提升业务技能的机会。

三、职业规划的制定与实行

在我行工作的一个多月的时间里,我的另一个巨大收获就是对自身的性格、能力、优缺点的明晰,并在此基础上为自己制定了详细的职业规划,且稳固扎实的进行着职业规划的每一步。

职业规划首先要进行的是职业探索,这一个过程已经完成,我选择成为村镇银行大家庭的一员,并努力为广大客户提供更高效更全面的服务。其次是完成职业规划的制定,主要包括设定明确的奋斗目标,根据目标确定开发自身潜能、提升自身能力的深造计划,并进行最终的职业决策。接下来是职业规划的实行阶段,主要有提升职业技能、素质,开发潜能,考取各种知识、技能的学术或资格认证和其他能力的提升,如压力管理、时间管理等等。最后就是提升的准备期,这个阶段需要注重观念与心态的调整,以不懈的努力与平和的心态等待机遇的到来,注意态度决定一切,切忌浮躁、迷茫、徘徊,这会使自己错过难得的时机,使自己功败垂成。

如何做一名合格的客户经理

作者/卢 跃

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善,对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点,同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化,既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争,为客户提供更高层次的、全方位的服务,提升自身效益,就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的客户经理队伍。但是否客户经理队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识,是否真正认知客户经理的岗位职责所在,我认为还需进一步探讨,在这里我仅从自己在工作中所学到的如何做一名合格客户经理,谈谈个人的一点想法:

一、客户经理应具备的素质

客户经理既是银行与客户关系的代表,又是银行对外业务的代表,不仅需要全面了解客户需求并向其推荐相应产品与业务,还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务,这就要求必须有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立“客户第一”的思想,把客户的事情当成自己的事来办,想客户之所想,急客户之所急。

1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心,在兼顾银行利益的同时,满足客户需求,严守银行与客户的秘密。

2、应具备较高的业务素质。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品,通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式,不断增强业务素质,以适应业务发展的需要。

3、善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。

4、热情、开朗,有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法,与银行管理层和经营层保持良好的工作关系,团队协作精神强。

5、承受力强,具有较强地克服困难的勇气。能够做到“吃千辛万苦,走千家万户”。

二、客户经理要善于把握市场信息,及时满足客户需求

作为一名客户经理,要有清醒的头脑,灵敏的嗅觉,及时捕捉各种经济信息,并不断分析、研究、及时发现问题,反馈信息,促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场,通过网络、媒体等手段,了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态,分析客户的经营环境。在把握客观环境的前提下,调查客户,了解客户的资金运作规律,及时确定营销计划,巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重,同时坚持以客户为中心,明确客户的现状及发展规划,客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况,锁定目标客户,建立起良好的合作关系。

三、客户经理应做好客户营销与客户维护工作

第一,客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”,应积极主动并经常地与客户保持联系,发现客户的需求,并及时给予满足,为客户提供“一站式”服务。第二,对现有的客户,客户经理要与之保持经常的联系;而对潜在的客户,则要积极地去开发。开发的目的主要是在营销产品的同时,力争实现“双赢”。第三,在与客户的交往中,客户经理要善于发现客户的业务需求,有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告,积极探索为其开发适用产品的可能性。第四,加强风险管理,有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况,无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑,及时采取措施。

在这近两个月的实习中我学到了很多书本上学不到的知识和能力,同时也感谢村镇银行给我这个宝贵的机会。我会努力学习做好一名合格的客户经理,为我行做出应有的贡献。

两个月 大改变

作者/臧 璋

转眼间,来到长兴联合村镇银行已将近两个月,经过第一周的业务培训,使我了解到作为一名存款客户经理,客户是第一。这段时间,在部门负责人和同事的指导和帮助下,我很快融入到了村镇银行这个大家庭中。

在工作中,我始终树立客户第一的思想,把客户的事情当成自己的事来办,急客户之所急,想客户之所想,在工作方法上,始终做到“三勤”——勤跑腿、勤用手、勤动脑,以赢得客户对我行业务的认可和支。在进村镇银行的刚开始时,我依靠自己的社会关系圈,营销到了第一笔存款。而我并没有沉浸在这喜悦之中,并且随时提醒自己,这笔存款不是稳定的,如果客户有需要,随时可能从我行转出。正因为有这样的危机感,因此我仍不忘拓户。通过自己亲戚朋友的介绍,我拜访了各乡镇、街道和小微企业,通过自己与被拜访单位的财会主管交流沟通,以诚动人,告知他们我行与国有银行、其他金融机构对比之下的优势,让他们了解,我行

是一家值得信赖的银行。经过努力,我营销到了一定数额的存款,我内心感到欣喜不已,甚至有点兴奋,像是一个新兵上阵杀敌,初次上阵,却频频报捷的感觉,我似乎有点膨胀了。直到有一天,一位客户打电话来说要转走一笔存款,而且数额不小,此时,我一下子慌了神,虽然对我业绩影响不大,但如果每位客户都是这样大额出钱的话,那岂不是变成了“来也匆匆,去也匆匆”?我自问了下。

这一通电话让飘飘然的我又从半空中跌落下来。经过与同事的交流讨论,我明白了存款结构的重要性。有一定的大客户资源固然是好的,但同时也是一柄双刃剑,大额进出存款的不稳定因素太多。所以还要不停的去拓展小微客户,靠小额的存款积累,完善存款结构,稳定存款资源。

于是,我坚定了自己的信念。我相信只要对工作认真负责,把客户永远放在第一位,多向领导和同事学习,不断地完善和提升自己,我一定会开辟自己的一番天地。



农贷部开展“金陵商城客户服务日”专项营销活动

作者 / 陈凯



临近年关,为进一步开拓市场及做好客户贷后维护,我行农户、小企业专营部(农贷部)于 11 月 5 日开展了“金陵商城客户服务日”专项营销活动。金陵商城是长兴城区一处集零售、批发于一体的综合商场,经营时间已近 20 年,因商品价格低廉,种类齐全,深受长兴人民的认可,是长兴人民日常采购、置办年货的主要去处。

当天上午 9 时许,农贷部客户经理来到金陵商城开始向商户们分发宣传资料。在交谈中,得知商户们已经开始为春节销售旺季做准备,但备货所需资金显得捉襟见肘。针对这一情况,我行农贷部客户经理向商户们详细地介绍了我行信贷产品的特点和优势,特别是申请资

料齐全后的两个工作日内发放贷款的承诺得到了商户们的一致认可和好评。

下午,我行农贷部客户经理继续走访商城内的老客户,亲切问候,闲话家常,有些客户对我行给予的支持表示感谢,也有些客户对我们工作中的不足提出了中肯的建议。当走访至天威电器商行时,该商行老板正为我行网银的安装使用犯愁,农贷部客户经理耐心细致地为他讲解、演示了操作步骤,该商行老板对我行的热情服务表示了由衷的感谢。

在商户们的声声道别中,“金陵商城客户服务日”专项营销活动接近尾声,但农贷部全体客户经理将始终心系客户,提供更加优质的服务,与客户共同成长,共创未来。

为推广我行联合卡等金融产品,提高我行知名度,同时吸收新塘拆迁款,提高存款总量,改善存款结构。10 月 28 至 30 日,我行业务营销二部在新塘唐家坝村、滨湖家园开展了以“互惠互利 共创美好明天!”为主题的宣传活动。在此次活动中,业务营销二部以小组为单位,与每户村民一对一进行沟通营销,派发宣传单、名片及包装精美的小礼品。

通过三天的宣传,业务营销二部对达成意向的 35 名客户做好了登记工作,建立了客户信息档案,以便回访和持续营销。在此次宣传活动中,业务营销二部共办理联合卡 12 张,也获得了拆迁户的基本信息,为今后进一步跟进服务打下了基础,最重要的是在一定程度上提高了我行的知名度和影响力。

通过此次活动,业务营销二部得到很大启发:拆迁款的营销,关键在于要了解拆迁户的心理,要处处为拆迁户考虑,与拆迁户建立深厚感情,只有这样才能广泛吸收拆迁款。

业务营销二部积极开展拆迁款营销活动

作者 / 沈嘉佳

向蚂蚁学着处事

作者 / 金霄

不知不觉,来到村镇银行这个大家庭已经快两个月了。初出茅庐的我,对职场充满着好奇和憧憬,希望可以多学习,多开发自己的潜力。在部门主管和同事们的帮助下,自己也努力学到了不少东西。就像蚂蚁搬东西一样,我们存款客户经理也需要不断努力,发掘其中的生存法则。

蚂蚁很弱小,但是它们却可以搬运相当于它体重 100 到 400 倍重量的东西,能拉动相当于自身体重 1700 倍的物体。虽然体力的确是一大优势,但更重要的是它们具有良好的团队精神、积极进取,并且未雨绸缪。

一、良好的团队精神

当第一天被分配到业务营销二部时,我部负责人就告诉我们每一位成员:我们是一个集体,是一个团队,有问题大

家一起解决,要互相帮助。就像蚂蚁搬东西一样,都是大部队进军。每当我在工作中遇到困难时,我总会想起我们的团队,向同事们寻求帮助,他们也会很耐心的帮助我答疑解惑,记得有一次出去营销 pos 机的时候,也是和小组负责人一起共同营销。在这一过程中,我从他身上学到了很多营销技巧和经验。

二、未雨绸缪

我们都知道,蚂蚁在夏天就在为冬天作打算,所以即使在盛夏,蚂蚁也积极地为自己储备冬天的食物。作为存款客户经理,也是如此,不能因为某段时间里某位客户没有存款,而放弃和他关系的维护。我觉得只要是一个有潜在资源的客户,我们都要和他们保持良好的关系,而不是当我们需要他们的时候,再去拉近关系。这就是未雨绸缪。

三、积极进取

我觉得这个品质是我们最需要拥有和坚持的。很多时候我们处于被动的地位,但是我们要学会主动出击,不断为自己创造机会,而不是等待机会。就像蚂蚁,它们会随时随地寻找食物,我们也是一样,不断地在给自己寻找“食物”。我发现,在这短短的两个月里,我逐渐养成了一个习惯,就是在逛街吃饭的时候,都会观察店铺内有没有 pos 机,有些比较熟络的店老板,我还会邀请他们有时间的时候来我行坐坐,感受一下我行的产品和服务。期间,有成功,也有失败,但是我会从中吸取经验和教训,努力帮助自己提高。

两个月的工作只是前奏,以后还会有两年,二十年,甚至更久。但是我将永远不忘“蚂蚁精神”,向它们学习,不断地挑战自己,超越自己!

遇见未知的自己

作者 / 丁 芳

从初入村镇银行到初次临柜再到今天能被评为 2013 年三季度服务之星,时间已不紧不慢地走过一年多。这是毕业后工作的第一年,害怕过、无措过、累过,但如今能获得服务之星这份殊荣让我感到欣喜和满足。这既是行里对我工作的认可,激励着我以更大的热情投入到今后的工作中,也是一份责任和挑战,遇见未知的自己,完善还有着很多缺陷的自己。

“站相迎、笑相问、双手接、快速办、巧推荐、提醒递、目相送”这是柜面服务所要遵循的七个步骤,不管是一笔简单的存取业务,还是一笔复杂的对公业务,我们的每一个动作,每一句话语都要以细心、耐心、热心为基础,用真诚的微笑感染客户,以优质的服务感动客户。

一年多的柜面服务让我遇到过不少或对于我工作支持或对于我表示不满的客户,这让我体会到换位思考的重要性。站在客户的角度去思考问题,用快速流畅的动作、简洁明了的表述和热情的服务态度让客户在此过程中能够感受到被服务、被尊重的感觉。曾经读到过这样一则故事:夜市有两个面线摊位。摊位相邻、座位相同。一年后,甲赚钱买了房子,乙仍无力购屋。为何?原来,乙摊位生意虽好,但刚煮的面线很烫,顾客要 15 分钟吃一碗。而甲摊位,把煮好的面线在冰水里泡 30 秒再端给顾客,温度刚好。这个故事的寓意是为客户节省时间,才能获得更高的效益。而我们的柜台服务也一样,快速的业务办理让客户减少等待的时间,有时候更能得到客户的认可。

学会倾听,用心体会,善待客户。柜面服务也是一种沟通交流,客户如果得到满足,他会把喜悦向人传递;如果他心情糟糕,会向人倾诉。当客户叙述他的需求的时候,做一位忠实的听众,倾听需求,适时地提出合理建议,力尽所能为客户提供全方位服务。面对客户申诉的时候,心平气和的倾听,请求谅解并解决所能解决的问题。

保持美好的心情,学会欣赏自己,给自己储备正能量。除了工作,生活中那么多琐碎的事情有时候会把一天的心情轻易打碎,但请记得当整理好行头看到一身正装自己的时候,抛开那些情绪再出发,不要让糟糕的心情影响柜台外的客户。当自己为客户解决了一个小难题或者仅仅为他做了一个小小的提示的时候,虽然渺小,但这份细致细心也能点点滴滴累积成为有用的经验和财富。

走在自己的路上,发掘未知的自己,欣赏自己,做最好的自己。

转变

作者 / 陶丽娟

人生有许多转弯口,有些能决定人生的命运,有些是人生的转折点,有些更是人生的一大转变。从最初的从幼儿园到小学,从小学到中学,从中学到高中,再从高中到大学等等都是人生的转折点。对我而言这些经历也都一步步地改变着我。当然啦,决定从事哪种工作对我也是一种转变。

我的第一份工作就是金融行业,从进入中国银行,到现在进入村镇银行。从最初的临柜人员,到现在的财务工作人员。对我而言也是一步挺大的转变。结束十年的临柜工作,步入新的工作岗位对我也是一种挑战吧,虽然以前学的专业也是财务,但真正工作起来却不是那么回事,照本宣读已不能完全适应现在的工作,也许看出来我的心思,办公室的同事、领导们给了我很大的帮助,从开始的一无所知到现在的适应,都有她们的帮助和关心,遇到困难或者不懂的问题时,我总是要麻烦她们,她们总是不厌其烦地解答我的问题;遇到做错账目的时候,她们总是及时的纠正及正确引导我,很形象的比喻让我印象更加深刻;遇到月末或者季末时总会帮我分担及制订更加详细的计划,指导我有条不紊地进行着下一步的工作。来计划财务部已经有大半年了,通过她们的帮助,我已能基本掌握本岗位的工作,也能有条不紊地进行着工作,当然,要学习的还有很多,以后碰到的问题也会很多。但我相信通过她们的帮助,我会学得更多、学得更好。

也许人生就是在不断地转变中进步的,但我坚信我走的这一步是成功的。我深信,无论什么转变,只要脚踏实地地走好,一步一个脚印,你就是转变的成功者!

走入社区广宣传 细致服务显成效

作者 / 胡凤浪

金秋十月,这是一个收获的季节。10 月 21 日,我部全体员工来到社区开展宣传活动。当天早会,部署好购买礼品、准备桌椅的安排后,各小组人员分头行动,抓紧落实。一切准备妥当后,我部向既定的目标——三狮苑社区进发。

摊位安置完成后,我们速度展开了宣传的第一步——宣传资料的发放。内容包括各国银行与我行存款利率的对比,以及我行开卡的各项赠送礼品明细。在这个过程中,我们采用了撒网式策略,广而告之,以期引起更多市民的兴趣。

宣传单发放注意要点:一、人流量,尽量在人群密集的时间段抓紧发放;二、增加对某些潜在客户宣传,比如瞄准时间较宽裕的人;三、亲切的态度,耐心的讲解。

在人群中发放宣传单的同时,我们双管齐下,对周围各商户也积极宣传我行政策,争取 POS 机的安装。

接下来,陆陆续续有市民前来咨询。如此我们的宣传第二步得以实施——“梯度”营销,即先多方位描述,

再观察客户兴趣点,重点讲解,最后落实。如暂时未能达成的,则与其交换联系方式,对有意向的客户加强后期跟进力度。

我们的第一次“摆摊”初见成效。在有了这样的经验后,我们又陆续在长安小区、玲珑山庄、金陵商城等地开展宣传,并且接下来会继续此项活动。

通过本次活动,我部共办理联合卡 12 张,吸收定期存款 65000 元,活期存款 6500 元,成功营销 POS 机一台。

当然,我们还总结了一些不足之处:

- 1、首次宣传单数量不足,宣传展架未充分体现我行特色;
- 2、营销技巧不够娴熟;
- 3、宣传地点设置的合理性;

在这次活动,是以我们的团队之力完成的,这也是我们最大的收获——实践检验了一个真理:各人发挥各自的聪明才干,积跬步而以致千里。虽然我们取得的直接成果是有限的,但这次活动让更多的长兴人知道了我们村镇银行,口耳相传,提高了我行的社会知名度,更为自己积累一定的潜在客户和营销经验。

