



## 我行召开一季度工作会议



本报讯(通讯员 黄锋)为更好地回顾、总结一季度工作,分析当前形势、业务发展中存在的问题,研究布置二季度工作思路,5月5日,我行在总行四楼大会议室召开了一季度工作会议,会议由沈建平行长主持,行经营班子、全行资深主管级以上干部参加了会议,业务管理部王斌列席会议。

两家网点业务转型试点支行——洪桥、林城支行负责人就前期转型工作开展情况及取得的成效作了经验交流;业

务管理部王斌就全行前期业务转型工作进行了总结汇报,指出了各网点在不同阶段存在的注意点并提出意见建议;各经营单位负责人、资深主管及各管理部门负责人分别就当前经营工作中存在的问题及意见建议、如何加强授信工作、如何开展微贷业务、提高收益率及标杆化网点建设工作、如何加强管理、助推业务发展提出了意见、建议。

王政、俞禄永行长助理按分管条线

总结了一季度工作完成情况,并就二季度营销、宣传、机构建设、网点转型、结算渠道建设、人员培训及各类检查工作作了布置。

最后,沈建平行长作会议小结,沈行长对一季度工作进行了评价:沈行长指出,一季度业务总体运行平稳,但离预期目标还有较大差距,各经营单位之间发展不平衡,工作主动性、危机意识不够强,思想转变不够快。针对当前经济下行压力大、团队协作作战能力不高、客户基础、服务水平不够高及品牌力不强,难以应对客户选择银行的大趋势的严峻形势,沈行长对二季度工作提出了6点要求:1、要清醒地认识到存款工作面临的压力,要加速个人营销向团队营销的转变、经营条线营销向全员营销转变;2、加大信贷投放力度,锁定目标客户,通过产品提高收益,加强差异化竞争;3、加强产品创新、信贷管理创新;4、做好风险控制和案防工作,加强人员管理、内外部检查、监督力度;5、做好6S办公环境管理,要从自身做起,建章立制,统一标准,建立工作机制;6、正确的对待行内的考核,切实处理好股东利益、客户利益及自身利益三者之间的关系,要站在全行的角度,围绕目标,推进业务发展。



## 中国银监会合作部原主任张功平一行来行调研

本报讯(通讯员 黄锋)5月21日,中国银监会合作部原主任张功平、中国村镇银行论坛秘书长蒋勇在杭州联合银行股权投资管理部周荣华总经理的陪同下,来我行调研,并举行座谈会,行班子、部分管理部门负责人参加了会议。

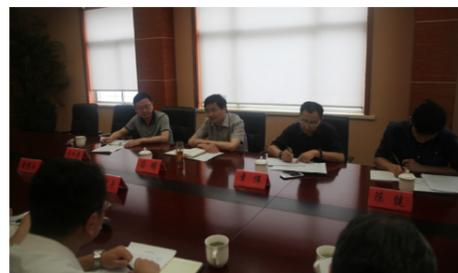
沈建平行长向张主任一行介绍了我行的经营发展情况、存贷款市场占比情况、业务发展过程中的特色亮点工作。张主任主要了解了长兴联合村镇银行在发展过程中遇到的问题和困难,双方就如何更好地解决、寻找合适的突破口进行了深入的交流、探讨。



## 浙江省银监局现场处周宏明处长来行调研

本报讯(通讯员 黄锋)5月11日,浙江省银监局现场处周宏明处长在杭州联合银行陈文学副行长、湖州银监分局冯明副局长、监管三科章伟科长、长兴监管办事处王永荣主任等的陪同下,来我行调研并召开座谈会,沈建平行长、王政行长助理、相关管理部门负责人参加了座谈会。

沈建平行长首先向周处长一行简要汇报我行2014年及2015年一季度业务经营情况、支农扶小、业务转型、风险管理、案防内控合规等方面的工作。周宏明处长充分肯定了我行近七年来的业务发展情况,并指出在接下来的工作过程中要着重关注:1、案件风险;2、信用风险;3、票据业务风险;4、流动性风险;5、贷款的真实性。湖州银监分局冯明副局长、长兴监管办事处王永荣主任分别对长兴联合村镇银行的工作提出了相关要求。



## 湖州银监分局冯明副局长一行来行督导调研

本报讯(通讯员 黄锋)6月24日,湖州银监分局冯明副局长、监管三科章伟科长、长兴监管办王永荣主任一行就年中工作来行督导调研。沈建平行长就我行2015年上半年各项工作进行了汇报。冯明副局长对我行下一阶段工作提出了相关要求:1、处理好发展与风险防控的关系,在有效管控信用风险的基础上,稳健发展;2、在支持实体上动脑筋,加强产品、机制创新;3、防范风险,充分利用政策,加大核销力度,防止新的大额不良出现;4、加强柜面业务风险排查。

## 完善选人用人机制,培养高素质干部队伍

## 我行举行中层后备干部选拔竞聘大会

本报讯(通讯员 黄锋)5月27日晚,我行中层后备干部选拔竞聘会在总行四楼大会议室举行,前期通过机考的20位竞聘者在参加了竞聘演讲。这是我行选拔中层后备干部的又一重要环节。行经营班子、各支行(部门)负责人参加了竞聘会,并担任评委,同时还邀请了长兴电大教师进修学院戴敦荣校长作为主评委对竞聘者进行点评。

20名竞聘者就各自竞聘的职位在大会上作了精彩的演讲和现场答题。选手的竞聘演讲思路清晰,工作设想切合实际,工作措施得力可行,现场答题思维敏捷。在演讲中,竞聘者以本行发展为已任的昂扬斗志,勇于为本行发展挑重担的职业精神,求真务实的职业素养营造了积极进取、昂扬向上、竞争氛围,并得到了领导和评委的认可。

沈建平行长在大会总结发言中指

出:参赛选手的水平超出预期,参赛选手良好的整体素质和极具竞争力的个体优势,给我们留下深刻的印象,使我们看到了希望。同时,沈行长还对现场答题的题目进行了现场解读。戴敦荣校长则从“感谢”、“感慨”和“感想”三方面对本次竞聘会进行了点评。

本次中层后备干部选拔竞聘工作是我行为进一步完善干部选拔任用机制,拓宽选人视野,优化干部队伍结构,增强



干部队伍活力,储备高素质管理人才而举行的。我行将结合工作成效、考试成绩、演讲成绩选择工作能力强、业务素质高的干部进入后备干部数据库,并在日后根据工作需要优先选拔为中层干部。

## 我行召开5月营销工作例会

本报讯(通讯员 卢彬)6月8日,我行在总行四楼会议室召开了5月营销工作例会。会议由沈建平行长主持,王政行长助理,全体经营人员及业务管理部全体人员参加。

会上,沈行长首先就今年前5个月的经营情况进行了深入分析,从财务收支情况、全年预算、董事会目标等方面,明确指出“时间过半,任务不过半”的紧迫形势,整体经营完成情况

不理想,并指出业务转型工作、6S管理工作对村镇银行未来发展的重要性,要求全体人员以业务转型为抓手、提升企业文化为重点,努力做好业务拓展及素质能力提升工程。同时,沈行长对五月份存款贷款情况、专项任务完成情况进行通报分析,并对下一步重点工作进行布置:1.继续做好存款组织工作,从存量提升、低效睡眠账户激活、营销载体运用、业

务转型等,坚定转型思想观念,抓大不放小,夯实业务基础。沈行长还就近期相关市场营销信息向全体经营人员公布,经济开发区、高家墩、太湖博物馆拆迁信息等。

最后,沈行长对全体经营人员提出了四点工作要求:1.强加学习,提升能力。2.银杏卡拓户扩面,预授信为先导。3.积极做好二代网银更替工作。4.依法合规经营,基本底线不能破。

# 我行开展“3G 移动终端、银行本票”等新业务操作培训

本报讯(通讯员 张丽丽)为确保本行“3G 移动终端业务”和“银行本票业务”顺利上线,5月19日晚,我行组织全体会计条线员工和经营人员开展了“3G 移动终端、银行本票”等新业务操作培训。

运行管理部副总经理张丽丽分别对3G 移动终端业务申请流程、操作规定、设备安全管理及银行本票的相关规定、系统操作流程等内容进行了重点讲解,同时介绍了这两款新业务的特点、风险

点及面向不同的客户群体,从而让参训人员在今后的营销及业务操作中,更好的有的放矢,做好风险防控、柜面营销和市场营销工作,为我行广大客户服务。



## 我行举办营销能力强化班(第一期)培训

本报讯(通讯员 卢彬)6月18日,我行在总行四楼会议室召开了营销能力强化班(第一期)培训开班仪式。俞禄永行长助理主持并讲话,综合管理部、业务管理部相关人员及16名强化班学员参加了培训。

俞行助向各位学员交流传达了本次强化班开办的目的及意义,从经济环境压力促使能力提升、考核制度改变要求能力强化等方面强调了“强化班”学习的重要性,也从帮扶提升角度阐明了开办“强化班”的最终目的。俞行助要求以创新、能动的组班形式,互动、分享的学习方法来促进营销能力的提升,同时每位学员要做到认真、积极参与,设立目标、制定计划,付诸行动、持之以恒,善于总结、不断提升,在强化班学习中有所收获。

16名学员在培训中对自身6月末的计划目标、自身资源利用情况及下一步措施进行了交流,俞行助为每位学员营销过程中的突破口提出建议,并把好的营销技巧传达给每位学员。各位学员充满信心与动力,坚定为提升自身营销能力而努力奋斗。

## 我行举办2015年“精英计划”第一期营销训练营

本报讯(通讯员 黄锋)为进一步巩固业务转型成果,提升员工综合素质和团队营销能力,打造一支精英营销团队,5月22日至24日,我行举办了2015年“精英计划”第一期营销训练营,全行员工参加了培训。

本次培训特别邀请了来自杭州知名营销培训机构的两位专业讲师为员工们授课,采取团队PK形式,由来自辖内各网点104名员工组成8个小组进行PK,将业务素质培养、营销技能和团队协作能力结合起来,以“体验式”实战教学为主,让员工们通过团队和谐建设、营销沟通技巧、公众演讲能力的训练,将理论知识学以致用,在实际操作中有效提升营销技能。同时,老师还着重为大家解读了社区银行经营理念和各种成功案例,并在培训最后环节设置技能比武大赛,让各PK小组成员共同组织一场完整、精彩的专项营销活动,逐一进行汇报展示。最后,转贷团队和银杏卡队凭借优秀的课堂表现和出色的营销实战汇报获得了优秀团队的称号,同时,金霄、卢彬、金煜等8



名年轻学员在培训中脱颖而出,获得了优秀学员的称号。

在这次培训中,老师非常注重个人能力的训练和团队营销技能的实战,课程内容丰富且充满了趣味性和实践性,员工们在互动中积极踊跃展示自我和团队的风

采,课堂学习氛围浓厚,参与度高。通过这次培训不仅有效提升了员工的专业营销能力,也增强了团队之间的配合度和凝聚力,使大家受益匪浅,为接下来转型工作的进一步深化和我行营销队伍的建设起到了积极的作用。

## 我行召开反洗钱内控制度交流会

本报讯(通讯员 胡媛媛)6月11日,中国人民银行长兴县支行副行长相一洲携反洗钱监管员梅建龙、张梦琪等一行,对我行反洗钱内控制度的建设情况开展巡访及交流,我行王政行长助理、反洗钱牵头部门总经理、反洗钱检辅员及反洗钱专职人员参加了此次会议。

会议上,运行管理部总经理叶晶晶就今年以来我行反洗钱内部制度建立、修订等相关情况进行了汇报,并对日常工作中存在的问题进行了咨询;人行反洗钱监管员对我行的反洗钱制度、台账建立等存在的不足提出建议、意见,特别对制度内容还需可操作性方面进行了指导,并指出宣传需创新,可利用公共微信平台或电视媒体进行宣传等,为我行深入开展反洗钱工作理清了思路。

## 我行组织员工参加湖州市国税局税收政策宣讲会议

本报讯(通讯员 沈剑知)5月14日下午,由湖州市国税局举办的《金融业税收风险》政策宣讲会议在湖州市吴兴区税务局召开。本次会议是湖州市国税局大企业处以“风险管理、个性化服务需求”工作为导向,面向全市一级法人金融机构举办的行业政策税务风险管理会议。我作为本行计划财务部负责人参加了宣讲会。

市国税大企业处首先根据近几年通过对金融行业检查和风险评估管理工作中发现的涉税风险点、相关税务政策法规进行了讲解和培训。培训期间大企业处任斌处长还就金融保险等行业将于2015年下半年全部纳入“营改增”项目实施政策进行了明确,并对各家金融机构日常涉税风险管理工作提出了相关要求。

通过此次培训,我深刻认识到下一阶段“营改增”工作实施的重要性,并将在日常财务工作中加强税收政策的学习,以进一步提升我行的税收风险管理水平。



## 长兴县金融办来我行调研



本报讯(通讯员 黄锋)6月3日,长兴金融办副主任张仁竹,湖州银监分局长兴监管办事处主任王水荣,人民银行长兴县支行货币信贷科主任张进定来我行调研。我行沈建平行长、王政、俞禄永行长助理及相关部门负责人陪同调研。

会上,沈建平行长就本行完成县政府下达的金融目标的完成情况金融产品创新情况进行了汇报、交流。双方还就我行的业务经营、发展情况及需要县政府支持的政策进行了探讨、交流。

## 中国人民银行湖州市中心支行相关领导对我行进行支农再贷款现场检查

本报讯(通讯员 陈青)5月21日,中国人民银行湖州市中心支行、长兴县支行相关领导一行来我行对支农再贷款的使用和管理情况进行现场检查。

会上,湖州中支货币信贷科科长许勤峰就如何更好地规范支农再贷款管理,引导和支持地方金融机构改

善“三农”、小微企业金融服务给予指导,并认真听取了王政行长助理就支农再贷款的情况汇报。同时湖州中支通过支农再贷款的使用合规性情况、支农再贷款的管理合规性情况、支农再贷款的政策效果情况三方面对我行支农再贷款使用和管理情况进行了深入的现场检查。许科长结合检查结果指出:在

日后使用和管理支农再贷款过程中,要严格按照中国人民银行杭州中心支行关于印发《浙江省支农再贷款管理细则》和《浙江省支小再贷款管理细则》的文件要求执行,特别是贷款的投向和利率定价,确保支农再贷款资金真正用于支持“三农”、小微企业,真正的让利于民。

# 我行组织全行员工赴湖州监狱开展警示教育活动

本报讯(通讯员 黄锋)为增强干部员工的监督意识和法律观念,提高拒腐防变能力,5月8日,我行组织全行党员赴湖州监狱开展警示教育活动。

通过参观警示案例,每位党员的思想受到极大震动,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,参观党员提高了警惕,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,也使全体党员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,进一步推进我行廉政建设和反腐败工作的开展。



本报讯(通讯员 卢彬)6月13日—6月14日,我行与长兴县浙北家用电器有限公司、创维集团有限公司联合开展“刷联合卡、享返现”感恩回馈活动。我行会同创维集团片区营销经理对总行营业部及8个乡镇网点进行活动宣讲及宣传用品发放,并对70多个重点乡镇、行政村悬挂了活动横幅,有机将活动宣传嵌入业务转型进村入社区宣传活动中。

活动期间,吸引了众多客户前来购买,我行现场工作人员向客户宣传联合卡,现场信息登记及申请开卡业务,并到总行办理开卡业务。此次活动共分发宣传单页2500余份,通过多渠道、多方面、多层次更好地宣传了我行联合卡活动,让更多的客户了解联合卡、使用联合卡,提高了联合卡的知名度。



## 我行开展「刷卡返现」感恩回馈活动

## 我行“联合好声音”第二届青年歌手大赛圆满落幕



本报讯(通讯员 黄锋)5月26日晚,我行第二届青年歌手大赛决赛在长兴传媒集团600平米演播大厅隆重开启。

决赛现场灯光绚丽夺目,各组选手穿着亮丽的服饰,伴着优美的舞姿,用青春而富有感染力的嗓音,一次又一次地征服了在场的每位观众。《忘记你我做不到》、《小芳》、《新白娘子传奇串烧》等歌唱节目让整场比赛高潮迭起,异彩纷呈。精彩的表演引得台下观众掌声如雷、喝彩如潮。

经过激烈的角逐,李家巷支行臧璋以一首《忘记你我做不到》获得评委的一致首肯,荣获大赛一等奖;营业部王珏、泗安支行程彦获二等奖;林城支行金霄、马双双、业务管理部卢彬、郑怡获三等奖;和平支行万初阳、陈园、城东支行白云、杨燕、运行管理部潘洪英、综合管理部黄锋、钱娇月及李家巷支行赵伟东获优秀奖。

赛后,特邀主评委——县文化馆馆长薛虔对本次比赛作出了高度的评价。县总工会党组成员、经审委主任黄德有、县金融工会主席、县人行营业部主任贝宁及本行行班子观看比赛并为获奖选手颁发了证书和奖品。

## 李家巷支行积极开展转型工作

本报讯(通讯员 董晶晶)今年五月份起,我们李家巷支行的业务转型工作就全面开展了。走村串户是我们每月都不能落下的工作。在给客户宣传我们的同时,我们也不忘随时帮客户解决一些生活中的困难。

6月13日,太阳高照,我们支行依旧进行了走村宣传活动。农贷客户经理赵伟东小组顶着大热天,带上我们支行端午的宣传资料,小纪念品,进行了李家巷镇西坝村的走访。他们宣传到一户老奶奶家时,在向老奶奶介绍完我们的宣传材料后,也跟老奶奶聊了一些家常。后来得知,老奶奶因平时子女都不回家,天热了,自己一个人没有办法安装蚊帐,最近晚上蚊子多了,睡都睡不好。我们的客户经理赵伟东听后,马上和小组另一成员马驰决定一起为老奶奶装好蚊帐。他们接过老奶奶从房间角落找出来的竹竿,赵经理还用抹布将竹竿擦干净,然后又从一个抽屉里找来了钉子和榔头。赵经理在固定竹竿的时候手指还不小心被榔头敲到,但是他没有做出其他反应,还是照常笑着陪老奶奶聊家常。大概十分分钟左右,他们就帮老奶奶装好了蚊帐。老奶奶很是感激,一直不停的说着谢谢,还是她颤抖的双手将客户经理的名片收好。她还告诉我们说,一定会来我们银行存钱的,还会帮我们跟邻居们宣传的。很快,我们的客户经理又向下一户人家走去,继续宣传我们银行和端午活动。

现在,我们李家巷的口号是“新形象,心服务,新未来”,我们李家巷所有员工将以崭新的形象,用心去服务,共同创造新的未来。

## 银行柜台“延伸”至市民身边

——我行移动终端设备投入使用

本报讯(通讯员 邓中校、黄锋)不去银行也能开卡?有了移动终端,就是这么任性!6月23日,煤山支行的金融服务小分队就走进了槐坎蓝天电子有限公司厂区,为该企业员工进行现场开卡。

现场的张先生对工作人员说“以前我在柜台办理开卡等业务时,不包括等候的时间也至少需要5-6分钟时间,如果厂方代发工资卡也必需到银行柜台去激活,不仅时间限制,而且也不方便,现在银行服务真是越来越高效了”。自助终端机携带方便,操作简单,并功能强大,更重要的是操作比柜台更为迅速,减少了客户等待的时间,节约了成本。同时配

套的上门服务的方式也为客户称道。

移动终端的投入使用能够使我行柜面服务打破地域、网点设置、营业时间等因素限制,为特殊状态下业务处理提供了更好的解决方案。移动终端的应用突破了传统的柜面服务方式,进一步延伸了我行的服务网络,拓宽服务渠道,将三尺柜台建到了客户身边,与传统柜台服务、自助银行、电子银行服务



互为补充,立体交叉,覆盖面更广,服务更加便捷。

## “进村入社区”宣传活动

### 南石桥村

本报讯(通讯员 杨燕)5月9日,城东支行“进村入社区”宣传活动,走进南石桥村。

早晨,在淅淅沥沥的小雨中,全体城东支行的员工们向来往的南石桥村的村民们介绍我行的“定期通”产品、小额银杏卡产品;我们拿着宣传资料,走进菜场,向摊主和顾客们进行宣传,并对村民的姓名、电话、地址进行相应的登记。“阿姨,我们是长兴联合村镇银行的,来这边做推广活动,到我们银行存款利息高,我们还有‘定期通’产品,如果您在我们这儿存了1

年定期,9个月就要提前取款,那我们就会按照半年和3个月的定期存款来给您计算利息,更加为您着想,您有存款到我们银行来呀。”“这么好呀?”卖蔬菜的阿姨热情的回应着,“你们银行在哪里呀?”“我们银行在新中医院斜对面,红绿灯那边,蓝色的牌子很显眼呢,欢迎阿姨过来办理业务。”“好的,到时候有钱了去存。”南石桥村的村民们都很热情的回应着。

通过这次宣传活动,进一步加深了南石桥村村民们对我行的了解和认识。同时也大力的推广了我行的存贷款业务。

### 连心村

本报讯(通讯员 杨虹霞)6月13日,明媚的阳光,伴随着清晨清脆的鸟叫声,我们林城支行的员工早早的来到了行里。今天我们有着重重要的任务——去林城连心村进行金融下乡宣传。

活动当天,我们分成几个小组分别进村挨家挨户拜访,我们走在村里在大街小巷中,空气里弥漫着浓浓的青草气息,乡村中到处可以朴实的农民,更有见到你“汪汪”大叫的小狗们。我们耐心的在路边与戴着草帽正在干活的老大爷聊天,让他更了解我们银行,临走前我们还送上了小礼物,与大

爷微笑告别。沿途更有抱着孩子的妇女,扎堆聊天的老太太们,我们用方言与他们进行交流,利用宣传资料为他们一一详细说明我行产品,让客户充分认识我行,了解我行的优惠政策。更有询问贷款的客户,还有了解各种金融知识的客户,我们都给予了详细的解答。

天是炎热的,猛烈的阳光照的人满身是汗。然而经过今天的工作后,我觉得我是开心的,因为很多不了解我行的农户都逐步知道了我行,从他们淳朴的笑容里我们感受到了,只要我们能够深入与客户去交谈去沟通,他们一定也认可我们。

## 转型之路心得

作者/宗剑

面对当下宏观经济动力不足,实体经济低迷,从而引发一系列的连带效应。特别是在金融业,面对千变万化的市场,存贷款利率逐渐走向市场化,银行自身需要转型,需要变化。银行从此让客户去选择,而不是银行选择客户。

“以客户为中心”不是抽象的概念,也不是粉饰的口号,而是实实在在的行动,体现在转型的细微方面。支行在考虑流程优化、功能分区、业务分类、柜员分等、客户指引时,首先想到的是客户

需求和感受,而不是自己“只能这个样”、“只有这么做”。譬如优化流程,更多的考虑客户便利,省去相似、相近的有关手续;例如我行今年推出的银杏卡小额贷款业务,定期通产品,物业通产品,存贷通产品,都是为了适应当前市场变化的金融产品,方便快捷,为客户带来便利和优惠。

为客户提供更好的服务,是网点转型的基点要为客户提供优质服务,员工服务意识的强弱是关键,而服务

意识的强弱源自员工的角色定位。在一段时间内,作为服务员,每天的工作就是为客户提供服务,满足客户的需要,客户满意是衡量服务好坏的标准;而作为“销售员”,就是要在为客户提供服务过程中因人、因时、因事,适宜地向客户营销建行的产品。服务是为了销售,而销售需要更好的服务,与个人业务顾问的热情交接……零售网点转型项目的每一个细节都逐渐深入我行人心。

## 网点转型之沟通能力的提升

作者/钱雯

2015年5月22日,我参加了行里为期三天的“精英计划”营销实战特训营,此次培训,意在提高我们的团队配合营销水平和客户沟通能力。非常感谢行领导给予我们这次集体培训的机会,我也很珍惜这样提升自身能力的机会。作为首批开展业务转型的支行,不论是柜员、客户经理、农贷主管、会计主管还是我自己,每位员工都在日常工作中不断进步。在一次次设摊中,一次次挨家挨户走访中,我们不断提升自己的沟通能力,但是与陌生客户沟通技巧的匮乏,直接影响了陌拜中与客户之间交流能否成功,试想,面对形形色色的客户,如果我们掌握更多的沟通技巧并用于实际场合,那是不是能减少我们碰壁的机率?是不是能减少优质客户的流失?是不是更能提升我们自身能力水平以及自信心?在这次培训中,我们更加清楚地了解了“有效沟通”的意义,沟通有别于谈话,谈话很简单,但“有效沟通”意味着与别人的意见交流或是共享,这需要更高的技巧。与人交流要求我们巧妙地“听”和“说”,而不是无所顾忌地谈话。不管是从事服务营销还是产品营销,良好的沟通技巧是营销的基础。虽然语言沟通是人类具备最基本、最普遍的天性,但是在营销过程中要做到有效地与客户沟通也并非是一件简单的事。

因此,在此次特训中,结合学习内容

和自身长期与客户沟通交流中所取得的经验,我觉得在今后的人际交往中应该牢记以下几点:

1、知己知彼,百战不殆:世界上没有不好看的颜色,只有搭配不好的颜色,抓住客户的个性,再根据不同的个性选择人际交往的方式是沟通的一个重要前提。不管是发展新客户还是回访老客户,事先要对拜访的对象做一个初步的了解,包括职务、日程安排、性格、爱好等方面,以便正确地安排约见时间和寻找共同话题,使会谈过程更加融洽,同时也可以防范于未然。

2、坦诚相待、以礼先行:有句古语是这么说的:“要想得到别人的尊敬,首先得尊敬别人。”人与人之间都是平等的,只要你先尊敬别人,你才能得到别人的尊敬,也只有这样你才能获得与他人沟通、交流的机会,也是以礼相待的基础。要让客户觉得你是一个非常有礼貌的人,这样他们才会愿意与你交往,乐意与你合作。做任何一笔业务或发展任何一个客户,坦诚相待是关键。我们的客户为什么会与我们合作呢?为什么要接受我们的金融产品和服务呢?其实这里不外乎于两个原因:其一,客户对我们的充分信任;其二,客户感觉到我们产品实惠和便利,这也是相互之间合作的目的所在。

3、平时多联络、友谊更长久:每一个客户都是我们的朋友,应该时常保持联

络,增进沟通,初次谈完合作后,就习惯性遗忘客户,等到有二次合作机会的时候,客户肯定会有不满情绪,更甚者会影响你们的再度合作,因为他们会觉得你是一个薄情寡义之人。这就需要我们为客户制定长期的沟通计划,诸如:节日的电话祝福,平时新产品上线的及时电话通知,合作中期的企业走访等等。一般关于问候和联系的时间是根据你平时对该客户的了解而定的。包括客户的工作安排情况、爱好兴趣等。如果你能做到这一点,那就在你成功沟通上迈出了一大步,也为后期合作打下坚实的基础。

4、主题突出、目的明确:不管什么样的沟通交流活动,我们都必须先明确我们自己的目的。不要等活动结束了,还不知道自己究竟做了什么,为何而做。结果徒劳无功,事倍功半。每次开展工作前都要学会制定详细周密的计划,同时在沟通交流中时刻提醒自己,目的性明确,通过自身沟通技巧,阐述自己本次目的又不显得直白,这要靠平时交流和与长期的经验积累,非一朝一夕所能成事。

总之,我们若想与客户做好有效沟通,必须做到这十六个字:知己知彼、谦虚谨慎、坦诚相待、目的明确。学习带来收获,思考成就创新,衷心祝愿同事们日后工作中通过结合此次培训成果开展沟通交流,在工作中无往而不利!

## 拜访对自己要有信心

作者/王胜

2015年我行开始业务转型,节假日我们开始到我们支行管辖的区域开始摆摊宣传我们银行的产品,在我们刚开始摆摊工作的时候,要上门拜访客户时犹豫再三不敢进门,好不容易鼓起勇气进门,却又紧张得不知说什么,刚刚开口介绍产品,就被客户三言两语打发出来。一次又一次的拜访失败,没有效果,我开始为自己找借口,在抱怨。但我从未意识到给自己找借口的同时,我已经变得相当的消极了。消极的情绪给我工作带来很大影响,后来领导得知此事,他找我聊了许多,他告诉我:“一名合格的银行营销员首先要具备充分的自信,只有对自己充满信心,才能消除面对客户是恐惧,才能给自己一个清晰地思路,把产品通过流畅的语言介绍给客户”。这番话深深的刻入我的脑海中,每当我低落的时候,我都会暗暗给自己鼓劲,我坚信一点,只要对自己有信心、对产品有信心,那我已经成功了一半。

## 社区银行之我见

作者/张冬辉

社区银行(Community Bank)的概念来自于美国等西方金融发达国家,其中的“社区”并不是一个严格界定的地理概念,既可以指一个省、一个市或一个县,也可以指城市或乡村居民的聚居区域。凡是资产规模较小、主要为经营区域内中小企业和居民家庭服务的区域性小型商业银行都可称为社区银行。

发展社区银行的呼声日益高涨,也已成为金融改革的热门话题之一,从2010年开始,宁波银行、上海农商银行、民生银行等各大银行陆续发展社区银行,我也应紧跟时代步伐、适应社会发展需要。社区银行的目标客户群是中小企业(特别是小企业)和社区居民这些中小客户,大商业银行则是在以服务大中型企业客户为主。尽管可能存在重叠,但彼此在对方领域不会形成激烈冲突。因而,社区银行能够在准入、占领和保持巨大的中小企业和社区居民客户市场方面赢得独特优势。社区银行的员工通常十分熟悉本地市场,这对开展高风险的中小企业贷款十分重要。信息不对称程度相对大银行而言较小,风险识别能力较强,这使社区银行在对中小企业贷款中获得比大银行更大的安全赢利空间。大银行通常将其在一个地区吸收的存款转移到另外一个地区使用,而社区银行则主要将一个地区吸收的存款继续投入到该地区,从而推动当地经济的发展,因此将比大银行更能获得当地政府和居民的支持。由于运作都在本地,熟悉本地市场,因此条件灵活,手续简化,速度较快,大大降低了运营成本,这种来自地域的优势是社区银行经营发展的最大无形资产。

## 在新形势下如何做一名优秀的客户经理

作者/钱卫冰

本人从事客户经理岗位将近6年,经历过前些年银行业的繁荣期,也在近两年遇到了银行业的下滑期。其实任何行业都会有这样的一个波动起伏的过程,这是一个正常现象。只不过由于近年来整体经济发展速度放缓,国家出台一系列政策来化解前些年堆积的泡沫以及互联网金融的井喷式发展,再加上客户生活习惯的“线上化”等等原因,导致银行业在短期内发生了非常大的改变,让银行工作者一下子有所不适应。在新常态下,如何才能做一名优秀的客户经理呢?我认为要做好以下几个方面:

1、认清形势,在思想上要清晰的认识到“风雨过后,仍能见到彩虹”。银行业,无非是众多行业中的一个,与其他行业也存在共性,都符合“迂回式”发展轨迹,有高潮,自然也有低谷,当前正处于过度期,这与我国的整体经济发展也是吻合的。没有不好的行业,只有不好的企业。因此在这个过程中会优胜劣汰,会促使大家往不同的细分市场方向发展,最后形成新的格局。只要我们齐心协力,朝着正确的方向前进,最后一定会分到一杯羹的。

2、学习新知识、跟进新理念、适应新环境。当前社会最显著的特点是变化快,不管是企业还是个人,谁没有及时跟进,

谁就会淘汰。诺基亚就是一个很好的例子,大家应该都比较熟悉。这么大的一个公司,当年的行业老大,都会这样,何况小公司以及个人。作为客户经理,我们若想做好业务,就必须提供给客户优质的服务,而优质服务的提供要求我们必须提升自己的素质及专业水平,不断地学习是唯一途径。

怀有“以工作单位为家”的情节,大家齐心协力,一定能更上一个台阶。共产党

为什么能够解放新中国,其中重要的一点就是绝大部分共产党员拥有强大的民族情节,愿意为民族事业奉献自己,从而得到老百姓的支持,最终取得成功。为什么国民党就不行呢,原因想必大家都知道。客户经理是我行的一线员工,很大程度上影响着全行的发展,因此在当前环境下,唯独我们把我行当做一个大家,每个人都认真履行作为家庭成员的职责,我们这个大家才能够更好的发展下去。

## 点点爱心,温暖传递

### ——林城支行爱心捐款活动报道

作者/黄连山

16岁,人生才刚刚开始绽放光彩,本应该是放声欢笑的年纪,而对于林城镇阳光村的蔡日鹏来说,命运对他的考验却如此残酷。母亲在他很小的时候就离家出走,不久父亲遭遇车祸,昏迷醒来后至今神志不清。一直抚养他长大的爷爷患有严重的类风湿性关节炎,治疗费用已花去10多万元,因为病情严重,老人无法自由行动,更不用说干活了。全家只能靠年近70岁的奶奶上山采茶叶、打零工挣钱维持生活。然而3年前,小

日鹏被查出患有白血病,在治疗和等待骨髓配型期间,需要医药费20多万元,这让原本就已经风雨飘摇的家庭更加雪上加霜。

病魔无情,人间有爱。当得知蔡日鹏同学的家庭状况后,林城支行的负责人向支行全体员工发出了爱心捐款倡议,立即得到了积极响应,大家纷纷伸出援助之手,参加到这次捐款活动中来,100元、200元、300元……点点爱心,汇聚成河,无私真情,温暖人心。大家以实际行动表达再次彰显了

村镇银行“大爱无疆、真情永在”的伟大善举。经过一天的募捐,林城支行共为小日鹏筹集到1500元。虽然这个数字对这个家庭所要承担的巨额手术费用来说是杯水车薪,但是它承载着全体林城支行员工沉甸甸的关爱,我们想让小日鹏知道,身边还有这么多人在关心着他,希望他能在困境中迎难而上,绝不要放弃生的希望、战胜病魔的信心和力量。

世界的改变不是少数人做了很多,而是每个人都做了一点点。林城支行全体员工秉承我行“立足乡镇、回馈社会”的企业文化理念,积极参与到爱心助人的社会公益事业中,切实履行社会责任,不断展现团结向上的精神风貌和良好的企业形象,也为社会困难群体送去关爱。