



我行召开第二届职工代表大会第一次会议

6月30日晚,我行在四楼大会议室召开了第二届职工代表大会第一次会议。会议由工会主席俞禄永主持,46名职工代表出席会议。

会上,与会人员认真审议并通过了《浙江长兴联合村镇银行股份有限公司员工违规行为处分管理办法》及全员风险责任保证金委托由泰康养老保险股份有限公司投资管理等相关议案。

大会还对本行职工监事进行了重新选举,选举徐学忠、蒋虹为我行第三届监事会职工监事人选。

通讯员 徐礼娜



湖州银监分局纪委书记吕永香一行来行调研

7月8日,湖州银监分局纪委书记吕永香、人事科王健科长、长兴监管办王水荣主任一行来行调研。沈建平行长汇报本行近期相关工作。吕书记就如何开展下阶段工作提出了几点要求:1.坚持支农支小市场定位不动摇,提供优质服务;2.推进转型升级工作,进一步延伸支农触角,积极与政府对接;3.做好风险防控工作,加大排查、审计力度;4.落实小微企业金融服务,加大创新力度;5.积极应对利率市场化对农村中小金融机构的影响。

通讯员 黄锋

我行召开2015年半年度工作会议



7月17日—18日,我行在总行四楼大会议室召开了2015年半年度工作会议,行经营班子成员、资深及以上员工、

后备干部及会计主管等相关人员共46人参加了会议,会议由沈建平行长主持。

会上,各支行(部门)负责人书面交流了本部门上半年主要工作,剖析工作中存在的问题及下半年主要工作措施,同时就如何更有效地拓展存贷款业务,如何提高本行盈利等问题进行了讨论。王政、俞禄永行长助理围绕各自分管条线就上半年工作进行简要总结,通报了上半年存贷款业务

情况,并就如何做好下半年各项工作做了安排部署。

最后,沈建平行长作了会议小结。沈行长对全行上半年工作进行了评价,认为各项业务运行平稳,但主要经营指标完成不够理想,各经营单位之间差距较大。结合当前经济金融形势,沈建平行长对下半年工作提出了3点要求:一是进一步统一思想,坚定信心,顺势而为;二是进一步加深对从严治行重要性的认识;三是保持良好的心态,正确处理好个人与单位之间的关系。最后沈行长还就各经营单位如何更好地对照任务找差距抓推进、业务转型、不良贷款处置、员工管理、案防及考核等重点工作进行了布置。

通讯员 黄锋



长兴县人民政府何志强副县长一行来行调研

7月9日,县政府何志强副县长、县发改委张仁竹副主任、长兴县人民银行郭正江行长一行来我行调研。沈建平行长就我行上半年县金融工作目标完成情况存在问题、下半年工作计划及举措、创新融资方式的落实情况存在的问题等向何副县长一行进行了汇报。何副县长向我行经营班子传达了中共长兴县委书记吕志良书记的工作要求:1.今年存贷款增长水平不低于全市平均水平;2.加强银企对接;3.不得擅自对企业进行抽贷、压贷;4.明确奖惩机制,县纪委将对银行落实政策及党风廉政建设情况进行督察。同时,何副县长对我行下一步工作也提出了几点建议:一是进一步拓展市场,深耕农村市场,积极应对经济下行压力的挑战;二是加大金融创新;三是把握好业务发展与风险防范的关系。

通讯员 黄锋

我行召开二届十一次董事会、监事会

7月23日上午,我行第二届董事会、监事会第十一次会议在长兴金陵大酒店召开,6位董事、4位监事出席了会议,中国人民银行长兴县支行行长郭正江、湖州银监分局长兴办事处主任王水荣、我行主监管员陈健应邀出席会议,杭州联合农村商业银行股权投资管理部领导、本行督导员、行长助理、相关部门负责人也列席了会议。

经过审议,董事会表决通过了《浙江长兴联合村镇银行第二届董事会工作报告》、《关于浙江长兴联合村镇银行第二届董事会换届选举的议案》、《浙江长兴联合村镇银行关于对浙江恒立玻璃有限公司等三笔呆账贷款认定及核销的议案》及《浙江长兴联合村镇银行关于参加长兴县政府管理资金竞争存放计划采

购项目招标工作的议案》;监事会表决通过了《浙江长兴联合村镇银行第二届监事会工作报告》及《关于浙江长兴联合村镇银行第二届监事会换届选举的议案》。

银监办王水荣主任对本行第二届董、监事会工作表示认可,并就第三届董、监事会如何更好地控制风险、更好地强服务、更好地促转型提出了意见建议。

人行长兴县支行郭正江行长指出:面对当前县域经济金融形势,有困难、更有机遇,希望第三届董、监事会能继续坚持定位、继续依法合规经营,为长兴社会经



济发展作出新的贡献。

俞建军董事长作会议总结,他充分肯定了本行第二届董、监事会的各项工作,并指出,新一届董、监事会要更加努力,争取交出一份较为满意的答卷。

通讯员 黄锋

中国人民银行杭州中心支行郑南源副行长一行来行调研

7月16日,中国人民银行杭州中心支行郑南源副行长、金融稳定处陆志红处长、潘晓斌科长在人行湖州中支喻晓岚副行长、人行长兴县支行郭正江行长等人的陪同下来行调研。沈建平行长就本行基本情况、主要业务指标、金融运行、金融创新、金融风险等方面向郑副行长一行作了汇报。郑南源副行长对本行坚持支农支小、服务地方经济的做法给予肯定,并指出要充分利用好客户资源,深耕本地市场,坚守案防及风险底线。

本行行班子、相关管理部门负责人参加了座谈会。

通讯员 黄锋

我行召开2015年度第一次临时股东大会

7月23日下午,我行2015年度第一次临时股东大会在长兴金陵大酒店召开,22家股东单位派代表出席了会议,本行董、监事会成员、杭州联合农村商业银行股权投资管理部领导、本行督导员、行长助理和相关部门负责人列席了会议。会议表决通过了《浙江长兴联合村镇银

行第二届董事会工作报告》、《浙江长兴联合村镇银行第二届监事会工作报告》及《浙江长兴联合村镇银行股份有限公司第三届董事会董事、监事会非职工监事选举办法(草案)》,并选举产生了我行第三届董、监事会成员。

随后,新一届董、监事会成员召开第三

届一次董、监事会,分别推选俞建军、陈磊同志为新一届董事长和监事长,会议还表决通过了沈建平同志为本行行长,王政、俞禄永同志为本行副行长,沈剑知、蒋虹同志分别为本行计划财务部、内审部总经理的聘任决议。

最后,俞建军董事长代表新一届董、监

事会成员在股东大会上讲话,并对本行下一阶段工作提出5点要求:1.明确发展方向,制定发展规划;2.完善公司治理,维护股东利益;3.坚持支农支小,提升服务水平;4.强化内控管理,确保稳健经营;5.坚持以人为本,践行社会责任。

通讯员 黄锋

我行举办“有效防范金融违法犯罪行为”案防大讲堂



为有效防范员工违法犯罪,进一步增强员工金融犯罪风险防范意识,提升风险管理水平,7月23日晚,我行在总行四楼大会议室举办案防大讲堂,全行员工参加了本次大讲堂。

我行特邀请长兴县人民法院刑事审判庭马正乾副庭长就如何有效防范金融违法犯罪行为进行培训、授课,马副庭长用相关案例对金融犯罪的现状、金融犯罪案件的常见种类及防范措施向员工作了详细的讲解、阐述。

俞禄永行长助理为员工解读了《员工违规行为处分管理办法》,并传达了湖州银监局今年案防重点工作。

最后,沈建平行长作重要讲话。沈行长要求全行员工要进一步统一思想、坚定信心、顺势而为,进一步提高对从严治行的认识,要保持良好的心态,正确处理好个人与集体的关系。 通讯员 黄锋



7月27日晚,运行管理部组织全体会计条线员工召开了二季度内控分析工作例会,王政行长助理出席例会并讲话。

会议首先由运行管理部张丽丽副总经理就“一户通”种类、业务受理对象、系统框架等方面对即将上线的“一户通”新业务进行介绍,通报了二季度会计业务检查情况,对业务差错问题进行分析,并提出防范措施与相关业务操作要求的明确和规范;叶晶晶总经理结合二季度业务差错通报,对易出错问题进行通报与分析,并提出工作要求:1、员工学会反省自身,杜绝屡查屡犯差错;2、加强业务营销能力,加强业务规范办理;3、加强会计主管现场管理,加强制度学习;4、加强内部员工管理,异常情况及时汇报。

最后,王政行长助理传达全行半年度工作会议精神,通报各部门对会计条线提出的问题,并对下半年工作进行强调,着重要求做好社保卡、手机银行等业务上线与业务培训工作,同时,要求柜面做好银监三季度柜面案防检查,坚持员工相互交流方式及拷贝监控内容,集中开展问题分析。

通讯员 丁月红

我行组织开展二季度内控分析会议

我行召开月度工作例会

8月12日晚,我行在四楼大会议室召开了月度工作例会。行经营班子、行政助理及以上人员参加了会议,沈建平行长主持会议并讲话。

会上,各支行、营业部负责人简要剖析了近期工作中存在的问题,并对人员结构、考核、网点转型、费用、产品创新等方面提出了意见建议;各管理部门负责人就8月份及接下来的重点工作进行了梳理汇报。俞禄永行长助理就下阶段业务转型、存款、贷款、网点建设、社保卡、案防及安全保卫和工会工作进行布置;王政行长助理就业务移交工作、流程再造、不良贷款处置、人员配置工作进行了布置,并对先前杭州联合银行召开的科技工作例会情况进行传达落实。

沈建平行长在会上作重要讲话。沈行长指出,全行上下对目前金融同业竞争态势要引起高度重视,要有清晰的定

位,积极应对同业竞争及互联网金融对我行带来的影响。沈行长强调:业务转型要有计划性和有效性,不能搞形式主义,要注重形式与实质的结合,活动要更有针对性;二级考核要及时到位,各经营单位要结合自身实际,做好平衡;在服务方面,对内要加强前后台之间的沟通和配合,增强责任心,对外要加强员工的服务意识,更好地为客户提供优质的金融服务。沈行长还对近期工作进行了布置:1、本月底形成年度考评工作征求意见稿,广泛征求全行意见;2、做好流程再造工作,全行上下要高度重视,群策群力;3、抓紧推进“迎国庆”专项活动;4、加大拓户力度及信贷投放,预授信工作要有实质性突破;5、正确处理好工休矛盾。

最后,根据县委县政府的要求,沈建平行长对与会人员进行了集体廉政谈话。沈行长指出,当前形势严峻,国家打

击腐败力度大,反腐工作不会放松,将越来越紧,长兴县委县政府也把金融机构纳入党风廉政建设考核当中。作为长兴当地的银行,我们一方面有义务配合好地方政府的工作,不能降低要求,不能落在后面,另一方面,做好党风廉政建设也是重要的自身建设。我们要做到:1、加强制度建设,严格办事程序和流程,严格费用管理,严格执行费用的有关规定,严禁费用收入化;2、规范业务的操作,严禁违规操作,全行员工要尽职尽责;3、严格执行八项规定,严禁接受客户宴请,严禁收受客户的礼金礼卡,严禁客户经理参与转贷;4、要充分了解客户经营情况,与客户充分协商,不能简单抽贷、压贷;5、加强廉政建设的宣传,及时寄送廉政提示卡;6、中层干部要做好廉政表率,同时管理好本部门员工,引导、教育员工算好“经济账”和“人生账”。 通讯员 黄锋



2015年县直机关篮球比赛 我行篮球队参加县「合行杯」

为推动我县全民健身运动的蓬勃开展,丰富县直机关干部职工业余文化生活,自本周起,县直机关党工委、县体育局联合举办的“合行杯”2015年县直机关篮球比赛在长兴体育中心体育馆、县公安局体育馆正式打响。8月20日,我行代表队在县公安局体育馆与县人社局代表队进行了循环赛第一场比赛。

我行派员参加全县金融系统“纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年”演讲比赛荣获三等奖

为进一步加强思想政治引领,培育践行社会主义核心价值观,组织引导全县金融从业人员更加踊跃地投身实现中国梦的伟大实践,8月22日,长兴县金融工会在长兴农村合作银行举办了全县金融系统“纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年”演讲比赛。我行选手卢彬在比赛中以“自强、家强、国强”在19名选手中脱颖而出,最终获得三等奖。

通讯员 黄锋



诸暨联合村镇银行俞国荣行长一行来行考察调研

8月11日,诸暨联合村镇银行俞国荣行长、郑兴荣副行长一行7人来我行考察调研。

沈建平行长就我行业务发展、网点转型、产品创新等方面作了介绍。双方就如何更好地促进村镇银行发展进行了深入探讨和交流。

8月12日,考察团一行还到我行泗安支行调研,了解业务发展情况。

通讯员 黄锋

我行赴长兴县消防大队慰问一线消防官兵

7月28日下午,在“八一”建军节来临之际,我行沈建平行长、俞禄永行长助理携综合管理部相关人员前往县消防大队进行走访慰问,赠送夏日清凉慰问品,向广大官兵送

上节日问候,并与长兴消防大队教导员进行亲切交谈。慰问活动受到了部队官兵的热烈欢迎,部队领导对我行服务工作给予高度评价,并对我行的支持和帮助表示衷心的感谢。

通过部队领导座谈交流,进一步融洽了军银关系,营造军爱民、民拥军,军民鱼水一家人的和谐氛围。

通讯员 钱娇月

在新形势下如何做一名优秀的客户经理

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“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,我们要想做好业务,就必须提供客户优质的服务,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,不断地学习是唯一的途径。

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,唯独我们把行当做一个大家,每个人都认真行使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。

钱卫冰

充实的周末营销日

“阿姨您好,这是我们长兴联合村镇银行最新的定期宝产品,定期利息还比别家银行高呢,我给您介绍一下吧”,周六,我又带领着我们支行的全体员工去长兴农批市场进行宣传,虽然大家工作了一周都很辛苦,但是这段时间以来,我支行严格执行每月两次的下村、社区营销活动,风雨无阻,与周边村、社区保持紧密的联系,在宣传活动中,我要求员工平时空闲时间专门练习设定的话术方法,从照着说,到主动说,遇见不同的客户采用不同的话术,在实际运用中取得了不错的效果,有的员工原来比较内向,不善于沟通,在不断的设摊营销中,员工逐渐能够把握主动权,能够把我行优质的利率政策和存款产品解释清楚,让客户一次就能了解,在提升我行影响力的同时,也锻炼了自己的沟通能力,在工作中更能得心应手。虽然失去了周末的休息时间,但是大家没有怨言,积极性高涨,每一次营销活动都是一个新的开始,新的世界。

许丽华

我行组织开展新反假币培训考试



为落实现金质量管理的各项要求,丰富员工反假知识及提高员工假币识别技能,提高现金风险防范能力,我行于7月15日、16日分批组织柜员开展反假币培训及实物考试。

此次反假考试由聚龙公司下属的国家金融安全银行业务培训服务有限公司作为湖州地区反假考试培训的委托单位,负责对我行员工进行培训,由专业培训讲师带领参训员工认真学习《中国人民银行管理条例》等管理办理,并仔细讲解了人民币种类、人民币防伪点、识别假人民币方法等内容,同时,为提高课堂培训效率,增强员工对人民币防伪点的辨别能力,该培训还通过结合实物讲授假币鉴别方法来丰富授课过程。

本次培训为员工重新取得了新的反假币资格证书,增强了实操过程中对假币的识别能力,并为提升员工业务素质打下了坚实基础。

通讯员 丁芳

普及识假防假知识,共促平安长兴建设

为进一步提高人民群众识假防假知识,强化公众反假货币社会责任意识和能力,共促平安长兴建设,在人民银行长兴县支行的有力指导下,本行运行管理部于2015年7月11日联合和平支行员工在城山村开展反假实地宣传活动。

此次宣传结合本行“进入社区”活动开展落实,利用标注打假反假宣传标语的横幅及反假宣传手册向广大群众普及假币识别知识。宣传人员向来往群众积极讲解假币识别点,以简单明了的方式进行分析传达,同时提醒群众需进一步提高对假币危害性的认识。

反假、防假、识假和法制意识需要每个公众给予重视,在抵制制假、贩假违法犯罪行为的同时,有效全面的识假知识能成为保护自身权益的重要工具。

人民币是我们国家的“名片”,不法分子无视法律,制假贩假的行为破坏了经济秩序,是金融环境中的恶瘤。为认真贯彻执行2015年长兴县反假货币宣传活动,促进平安长兴建设,本行在落实实地宣传的同时,利用硬件设施悬挂宣传标语,利用营业场所摆放宣传资料,以扩大活动声势,营造反假氛围。

通讯员 丁芳



坚持服务“三农”、小微企业 走可持续普惠金融发展之路

我行作为浙江省首批列入放宽农村地区银行业金融机构准入政策试点的村镇银行,自2008年成立之初就被赋予普惠金融的责任和使命,坚持为“三农”、小微企业服务的市场定位,与“三农”、小微企业紧密相连,同时农村市场旺盛的金融服务需求也给我行带来良好的发展机遇和前景,各项业务得到持续健康较快发展。几年来,我行从战略、机制、产品、服务和渠道等方面提高服务能力,面向“三农”、小微企业,下沉重心,服务好社区,提高我行金融服务水平,是普惠金融倡导者和实践者。

一、谋创新,求发展,着力提高“三农”和小微企业信贷可得性和满意度

1、设立专营部门,录用大学生村官,增强支农新力量。

我行始终将富民惠农金融创新作为提高我行金融服务水平和履行社会责任的重要途径,不断创新和丰富服务“三农”和小微企业的经营理念,把专业化的经营、特色化的产品、差异化的服务、精细化的管理作为我行理念创新的基本原则。着眼“做专、做精、做特”农户和小企业服务,按照“新机构、新理念、新机制”的经营思路,我行于2009年设立农户和小企业专营部,2010、2011年通过续招大学生村官,先后录用12人,支持引导柜员、管理人员转岗等,进一步充实人才队伍,加强支农工作力量,至2013年末,我行农贷客户经理达到63人。通过健全市场营销体制、完善授信审批、贷后管理和操作办法,专门为农业产业科技化、小、微企业和农户办理贷款开辟绿色通道。目前,多名“大学生村官”农贷客户经理已成长为我行客户经理业务骨干,这一创新的用人机制取得了明显成效。

2、破解交通局限,首推“流动式”支农服务。

为有效实施“金融服务进村入社区工程”,及时响应客户服务需求,更好的为交通不便地区客户提供优质的金融服务,在营业网点相对较少的情况下,2011年我行专门购

置支农流动服务车,并配备了专职驾驶员,实现为偏远地区的客户提供便捷式的金融服务,打造我行支农服务品牌。购车几年来,行驶里程近8万公里,为遍及全县偏僻乡镇的自然村农民送上了我行的服务。

二、把握需求特点,推出多样化支农、支小产品

1、注重支农、支小业务创新,打造支农、支小服务品牌。

在支农扶小拓展上,创新采取“集中化+差异化”的经营策略,在风险可控的前提下,突出效率性和灵活性,以原创姿态开发适合当地“三农”和小微企业需求的信贷产品,在把握需求的基础上,针对不同涉农主体,我行设计了农村退伍军人贷款、农村残疾人贷款、返乡农民工创业贷款、农村大学生创业、党员创业贷款等5类特色支农产品。针对产权性质不同,设计了林权抵押贷款、抵押项下信用贷款、农房抵押贷款、农村土地承包经营抵押贷款等6类支农新产品,初步建立起种类多、个性化的支农产品体系,有效解决了部分特殊农户和创业主体的资金需求。

2、大力开展“金融服务进村入社区工程”。

根据农村金融服务对象、行业特点、需求差异,细分客户群体,积极开发符合我县农村经济特点和农户消费习惯的金融产品。加强贷款产品创新,满足不同客户的融资需求,科学运用微贷管理等先进技术,开发多样化有特色的农户、商户贷款产品,积极扩大小额信用贷款和联保贷款覆盖面,探索与银行卡授信相结合的小额信贷产品;立足区域经济特点,围绕地方支柱产业、特色产业及其核心企业,促进区域经济发展;开发促进农业产业化经营和农民专业合作社发展的信贷产品,促进农业规模化发展和产业升级;加快结算产品创新,根据农村金融客户的融资特点创新结算产品,开发适合农村客户需要的结算工具,提高农村客户结算效率,降低资金在途成本。

3、立足支农实践,探索“联动式”支农模式。

积极推动“农贷”营销从“零售型”向“批发型”、“组团型”转型,由单一农户向“公司+农户”或“公司+农户+基地”的营销方式转变,对政府部门重点扶持且达到规范化要求的专业合作社及“公司+农户”、“包机户+家庭经营户”等目标群体给予贷款政策倾斜和优惠,将支农支小营销服务进行深化、细化。在我县经纺大镇——夹浦镇,家庭纺织工业遍布夹浦各个村落,一个经营大户通常承包有上百甚至几百家庭织机户,各家庭织机户生产的产品统一由经营大户包销包售。

4、着眼提升效率,开展“便捷式”审贷流程。

继续推行“双线调查”制度的基础上,我行通过下移审批权限,不断简化业务审批流程,进一步缩短调查审查时间,增强服务效能。

三、进一步做好小微企业金融服务工作,全力支持小微企业良性发展。

我行牢固树立为“三农”、小微企业服务的理念,增强支小助微的服务理念,做好小微企业金融服务,加大创新力度,增强服务功能。加快产品创新,有效解决小微企业贷款担保难问题。针对小微企业实力弱、抵押物不足等实际困难,我行积极开展市场调研,创新经营思路,灵活担保方式,推出农户信用贷款和小企业信用贷款,努力解决小微企业贷款担保难的问题。对于一些经营情况良好,贷款到期还款资金暂时出现困难的企业,我行推出了“转贷通”业务管理办法,可以通过以贷还贷的方式归还贷款。

几年来,我行始终坚持为“三农”、小微企业服务的理念,坚持“小额、流动、分散”的经营原则,完善金融服务功能,面向普通大众,特别为“三农”、小微企业提供基础性的金融服务,在实践中走出一条符合自身发展的普惠金融之路。

匡祯武



转型路上

占加佳

根据六月份片区开发总方案,泗安支行全体员工在六月份对三里亭村进行了针对性的营销活动。

该营销活动准备时间为一周,购备活动所需要的小礼品,包括铅笔伞、杯子、环保袋等各100份,宣传资料,包括我行简介、定期通、存贷通、转贷通,宣传乐400份,泗安三里亭村辖片客户经理刘乾唯对参加活动的支行员工进行了严格的分组分工,最终分成四个小组,走访三里亭村四个片区,分别是潘家村、九龙村、旧三里亭村、红星村。

活动当天,在村干部的带领下,我们进村逐一逐户地走访,村民对我们的到来表示欢迎,认真听取了我们对行存贷款优势的介绍,并对各项产品提出了问题,各客户经理都耐心地解答,称赞我行是真正为百姓着想的银行,特别是针对我行的银杏卡,定期通产品更是赞不绝口。

活动结束,此次营销活动共收集客户信息150余份,并对本次活动进行了总结。活动成功之处在于,准备充分,与村里的对接宣传到位。不足之处在于,第一,与客户的沟通中未记录客户的疑点,第二,活动结束后后期的客户维护及跟踪缺少相应的方案。所以,在转型路上多思考,勤总结,出经验,让下一次营销活动做的更好。



沈嘉佳

服务一听到微笑这两个字,有人一定会想:人人都有一张脸,每张脸都会笑,这有什么值得你好讲的呢?我相信,每个人都有过遭遇皱眉冷脸的经历,在那一时刻,您的心里不曾渴望过灿若阳光的笑颜吗?

其实,微笑是世间最美的花朵,微笑是人间永远的春天,它的力量是如此之大,以至于当你面对它的时候,你无法愤怒,无法吼叫,无法责备,更无法拒绝。

现在许多行业都在提倡微笑服务,于是许多人煞费苦心的对镜练习,企图练出一副蒙娜丽莎般的微笑,可是直到练到腮帮子发胀才认识到,微笑并不像点钞或者打算盘那样可以练得出来,微笑不是一种职业化的笑脸,而是一种情绪,也可以说是一种气质的流露,是微笑者积极的人生态度的表现,是他们充盈的内心世界真实、自然的流露。

一则印度谚语说:播种一种思想,收获一种行为;播种一种行为,收获一种习惯;播种一种习惯,收获一种品格;播种一种品格,收获一种命运。所以我们提倡的令人信赖的服务质量,令人赞许的服务效率,令人满意的服务态度,绝不是一种表面的东西,它应该是我们播种的思想所收获的行为,并成为我们每一个信合人所应具备的习惯和品格,这种思想就是“社兴我荣,社衰我耻”的集体荣誉感,爱岗敬业,勇挑重担的责任感和积极生活,乐观助人的优良品格,这不仅是我们的服务理念,更应该成为我们的生活准则,只有这样,我们才能从容地绽放出发自内心的微笑。

因为微笑具有穿透心灵的力量,所以它能够消除所有的猜忌与误会,能够冰释所有的哀怨与愁苦,让我们微笑着接待每一位或善或凶的客户,微笑着迎接每一个或晴或雨的日子。常常地想,现在的你,就在我身边露出微笑。

怒放的生命

詹成

怒放的生命—每当听到这首歌,我都会觉得热血沸腾。我相信每个年轻的生命都有相同的期待,虽然我们甚至还不确定自己要走向何方,但我们总是莫名相信自己那怒放的生命,期盼有一天自己能飞向那片辽阔天空……

依稀还记得第一次走进村镇银行的大堂,第一次进入柜台,有点忐忑,有点期待,更多的是一种想证明自己的力量。时光荏苒,这个岗位对于我来说,每天重复着同样的工作,接待着各色各样客户,准点上班,准点下班,日复一日,年复一年。工作中总有些期待,也有些感悟。它们是陪伴我一生的财富,只为让我飞的更高!

工作的能力。对于我们来说,职业技能是必不可少的。隔行如隔山,虽然我们的职业技能未必有多少神秘,但是工作中,对于这种技能的运用,的确是需要日积月累的,而且要思考如何才能提高效率。

学习的能力。我们应注重学习的重要性,无论是进修,还是公司培训,都是职业发展的垫脚石,关于自己的学习和成长,都会问自己几个问题,与一年前相比,我的专业能力进步了吗?处理事情是否有独当一面的能力?对于问题,我是否

有独特的见解?厚度决定高度,只有学习才能增加厚度积累。

人际关系处理的能力。包括我与领导,与同事,与客户之间的关系。能力不足可以慢慢培养,与领导同事交际能力不足,则工作中沟通不足,汇报不及时,造成办事效率低下。与客户交际不融洽,可能导致客户丢失。

自我反省。工作中不可避免的会遇到各种各样的问题,要学会自我反省,不能只是随便说说,敷衍了事,却没有去躬行实践。做到真正的反省,才会有进步。

强大的内心。《肖申克的救赎》中有这样一句台词:“懦怯囚禁人的灵魂,希望可以感受自由。强者自救,圣者渡人。”我没有本事成为圣者,但一定要变成强者。“物竞天择,适者生存。”优胜劣汰永远是自然进步的永恒法则。只有适应这个法则,才能在这样竞争激烈的社会中获得生存之地。

卡耐基曾说:“工作将深深影响你的一生,它可能造就你,也可能毁灭你。”我要始终告诫自己:不要虚度了大好年华,抓住所有能够抓住的时间,为自己的生命多积累一些厚度。让这怒放的生命更加灿烂!

拜访对自己要有信心

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,才能消除对客户是恐惧,才能给自己一个清晰的思路,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。

以优质服务赢得客户信赖和竞争优势

徐红亚

在实际工作中,人们往往把服务理解为态度,即态度好=服务好。其实不然,服务有其更深刻的内涵。与客户直接打交道既累又繁琐,但当通过自己真诚和努力,看到客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜;满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。当然也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之,最终就是要以真诚服务换客户真情获竞争优势。

1.树立正确的服务观

服务观的核心理念就是为客户服务的理念。正确的服务观就是全心全意为客户服务,只要干一行、爱一行、钻一行、就能为客户提供好的服务,银行在为客户提供服务的同时,也为自己带来了发展和效益。

2.端正银行服务的态度

银行服务要实现由单一服务向全方位服务转变,由一般服务向特色服务转变,由被动服务向主动服务转变。有的员工没有认识到这一点,简单地认为处理好业务就等于干好了工作,把服务与工作相分离,这也是服务难以上水平,上台阶的根本原因。只有树立了服务是工作的思想,才能为客户全方位、高质量地服务,才能恰如其分地把握尺度,既坚持原则,又有理有节,而使真正意义的优质服务深入人心。

服务的对象是客户,因而服务的基本内容是处理人际关系,要把握技巧,传递给客户的永远是理解和快乐。一切为客户着想,解决客户实际困难,给客户带来精神上的快乐、心灵上的满足、业务上的帮助,这也就是我们服务的最高标准。

3.银行优质服务途径

(1)服务方式主动热情,在服务实践中,对客户要以诚相待,用真诚换真心。不让客户为难,尽自己所能为客户提供真诚服务,把客户当成自己的亲朋好友,让客户感到亲切的同时,产生信任感和归属感。要想做好服务工

作,就要倾注真心,每时每刻都要专心服务,想客户所想,想客户所未想,要善于观察客户、理解客户,对客户的一言一行要多留心、多揣摩。

(2)熟悉业务,银行开展服务与营销工作,要全面把握产品的性能、特点,提供营销服务时以便达到简时扼要,事半功倍的效果,切实提高服务质量和效率。要善于捕捉客户和市场信息,根据客户需求,为客户提供各类业务咨询服务,主动宣传推介各种新业务和特色服务,这些都是做好新业务产品营销的关键。根据对客户了解和把握,结合客户特点和产品卖点,对客户进行针对性匹配,熟悉把握新产品开办流程,敏锐发现产品卖点,根据新产品特点,找准需要的客户群,锁定目标客户,主动向客户推荐。

(3)了解客户性格是银行开展服务与营销工作的润滑剂,工作中要注重研究揣摩客户心理,根据客户的年龄、性别、文化层次、工资性质去把握服务用语和形式,为客户提供知识服务、超前服务、超值服务和个性化服务,这样不仅充实和丰富了服务工作内涵,更加巩固和提高了客户的信任度和满意度。

(4)注重采集积累客户信息资料,面对不断壮大的客户群,对自己客户群体非常熟悉,按照“分类治理,差别服务”的原则,对待优质客户,要坚持定期回访,及时了解和把握客户的需求变化,有针对性的为客户调整金融服务方案,充分利用银行业务种类优势,把握各类金融市场信息,帮助客户设计最佳理财方案,实现客户资金价值最大化,满足客户需求是优质服务的根本所在。

总之,优质的银行客户服务是银行业的窗口,也是每个金融机构的形象的“代言人”。市场经济规律考验下的今天,文明优质的服务对银行来说显得尤为重要,只有良好的服务才能赢得客户的长期信赖,从而在竞争中获胜。

打开思路 改变习惯

王思佳

习惯,是我们刻意或深思后作出的选择,即使过了一段时间,不再思考却仍继续,往往每天都在做的行为。一直生活在熟悉的习惯熟悉的路线熟悉的日子里,永远不会有奇迹发生。当你身边的一切事物都已是你熟悉的习惯,那你的生活将会一尘不变的进行着,大脑进入一个省力模式,没有变化就没有奇迹发生,平庸的将会一直平庸,杰出的也会被别人赶超渐渐变为平庸。想要改变状况,首先要从改变习惯开始去改变思路改变对事物的处理方式,思考出新的路线,改变以往的既定,找出优劣,优的继续保持,劣的进行改进,往往会创造无限的前景。有时候一个习惯看似很小,但是将其改变却像一滴水滴入水池一样,形成激浪的反应从而去改变你现有的生活。

追求梦想的人,切记不要被梦想迷惑。要思考梦想与自身的可能性,不能盲目追求梦想,认清自身情况,不要被现在已经形成的习惯束缚,打破既成的现实,打开思路,改变习惯,调整方向,向着可行的梦想出发,活出精彩的自己。