



编者按

平凡的力量,生长于实践。我们身边,有那么一群人,他们顶着金融圈“白领”的光环,在基层一线,做普惠金融最后的落实者,把金融服务送给每一个人;有那么一群人,他们被认为是万能的“超人”,无所不知、无所不晓,这个月客户的卡为啥扣费了?卡被ATM机“吞”了怎么办?社保怎么缴费?

进可上柜办业务,退可营销拉存款;文能提笔写材料,武能提棍防盗抢。没错,这就是我们银行员工。他们日复一日坚守在平凡岗位,默默地付出、无怨地守护,开拓银行事业、发展银行事业。坚守平凡,终成不凡。4位员工代表,用自己的实际行动诠释了只要努力奋斗,在平凡岗位上也能干出高光、干出业绩,铸就非凡的人生。

用心做好每一件小事

■ 闫娟

在平凡的岗位上用心做好每一件小事,用心服务每一位客户,“以客户为中心”是秦丽始终坚守的服务理念。每一个微笑、每一次问候、每一个细节,都如同涓涓细流,汇聚成客户心中温暖的海洋。

自参加工作以来,秦丽无论身处哪个岗位,都致力于为客户提供高效热情的服务。作为一名大堂经理,厅堂是她的主阵地,她将规范的服务标准做到极致,从来不把服务当作一件被动的事,而是当作一种帮助客户解决问题、满足客户业务需求的机会,用优质的服务回馈客户。

记得在一个周六的上午,一位行色匆匆的客户来到营业部大厅,说自己的5000元钱被ATM机“吞”了,钱存到机器里了,但是没有存到自己的卡上。看见客户一脸着急的样子,秦丽安慰他说:“您别着急,我帮您解决。”经了解,客户的卡是北京银行的卡,于是秦丽便协助客户打通北京银行的客服电话,来寻找存款机“吞”钱的原因。原来,存款机之所以会把钱“吞”掉,是因为客户的银行卡不支持跨行存款,所以才导致钱没有到账。随即,秦丽又联系了山西省农商行省行,说明客户的情况后,省行表示会和对方银行

个人名片

长治农商银行营业部大堂经理 秦丽

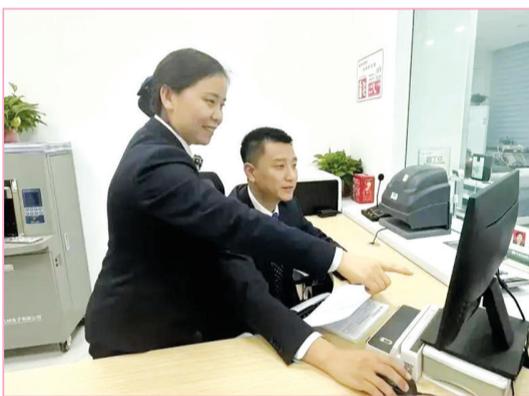


沟通,尽快将钱清算到客户卡上。看见客户满意地离开,秦丽的脸上也露出了幸福的微笑。

这只是秦丽从事大堂经理工作的一个缩影,作为联系银行和客户之间的纽带,她始终坚信,“银行服务无小事,细节服务暖人心”,每一次“举手之劳”的帮助,不仅是一种正能量的传递,更是以真诚的情感拉近了与客户的距离。而每一次的专业服务,都会让客户对银行更加信任。

个人名片

长治农商银行延安中路支行运营主管 李俊丽



工作中的李俊丽(左)

自2010年参加工作以来,李俊丽多次被评为“先进工作者”“优秀营业经理”“优秀运营主管”。工作中的她,始终将强化岗位能力提升作为自己工作的出发点,无论面对多么复杂的柜面业务难题,她都能在坚守操作合规的前提下,满足客户业务诉求。

记得那是一个中午,一位两鬓斑白的阿姨,拿着一张五十万元的定期存单和两个身份证走进网点办理取款业务。李俊丽作为当天的值班人员,在询问了阿姨的业务需求后,先是引导阿姨坐下,然后给阿姨倒了一杯热水。在和阿姨的详细沟通中,李俊丽了解到,阿姨是为自己的弟弟代办转账,因其弟弟身患重病,所以无法亲自到银行办理业务。李俊丽了解了阿姨的情况后,便马上组织人员带上设备到阿姨的弟弟家中,在操作合规、资料齐全的前提下,为阿姨的弟弟办理了业务。事后,阿姨专门给李俊丽打来电话,对她的热心服务表示感谢。

“金融是有温度和情怀的”。这是李俊丽经常挂在嘴边的话。只要走进营业大厅,总能看到一个始终忙碌却仍不忘温暖微笑的身影。敬业、专业,是对她最简洁有力的概括,正如一株再寻常不过的月季花,俏立于庭院一角,坚守着一方寸土,安静地散发着芬芳。工作十余年来,她将“老黄牛”精神体现得淋漓尽致。她用细心、热心、耐心,感染着每一位客户。同事们也被她爱岗敬业的精神所感染,团结和友爱让这个集体拧成了一股绳,有困难大家一起扛,有成就大家一起分享。“我总觉得,人活着要体现自己的价值,我的服务被认可、被需要,这就是我最大的价值”。李俊丽的话语虽朴实无华,却铿锵有力。

从“小白”到“明星”的蜕变

■ 李子晗

2015年,21岁的石璐走出校园,加入长治农商银行这个大家庭。九年后,她从一名职场“小白”,一跃成为全省农信系统耀眼的传票算“明星”。在日前举行的省农商行2024年运营条线业务技能大赛中,她以100.6分的优异成绩,获得了该项目二等奖,这也是她第3次站在全省系统技能比武大赛的领奖台。

参加工作之初,她在为期一个月的入职培训考核结束时,传票算这一项目,她取得了第一名的好成绩。初入职场,作为一名新员工和普通柜员,日常用到最多的就是“小键盘”,为了能加快为客户办理业务的速度,她充分利用办理业务的空隙“敲敲打打”,她的各项业务技能水平持续提高。

随着石璐在技能比赛中崭露头角,她多次成功入选参加市级、省级甚至国家级比赛。为了练习好技能,她不知疲倦地一遍遍练习,揣摩感悟、不断提高,书被翻烂了,键盘被敲褪色了,计算器更是敲坏了两个。通过日常刻苦训练,她自己总结出要提高业务技能,必须重点把握好几个字:“静”:练习的时候要把心静下来,充分的投入进去;“竞”:就是要敢于挑战、勇于超越,挑战心理素质,挑战每一次成绩;“精”:向更

好迈进,不要有满足心态和懒惰思想;“净”:主要指各个环节要密切配合,时刻保持动作的连贯性,减少不必要的小动作,不拖泥带水。抱着平常心,带着“小技巧”,翻打、计算、填录,石璐一次次地突破自己。

从一名职场“小白”到“技能大神”,并没有捷径可走。能如此快速地掌握技能,不仅是因为石璐身上那股青年的冲劲,更是因为在工作中始终保持着坚定的信念。“成绩只代表过去,我不会骄傲,更不会满足,我会掌握自己的节奏,默默耕耘、暗自努力,然后静待花开,期待在下次赛场上,展示更好的自己。”石璐说。

个人名片

长治农商银行营业部 石璐



换位思考 做客户的『贴心人』

■ 李鹏

个人名片

长治农商银行天晚集南路分理处运营主管 牛佩佩



作为运营主管,牛佩佩始终相信生命的意义在于相互照亮。生活中,她细腻温柔、有条不紊;工作中,她始终把文明规范服务放在首位,时刻要求自己以热情、耐心和细致的态度,积极

在平凡岗位绽放绚丽光彩

■ 李鹏

解答客户的问题,关注客户的需求。

工作多年来,她始终认为做好运营业务的第一步,就是加强能力提升,只有不断提升综合素质,才能将各项柜面业务做好,不出差错。日常业务办理中,她十分注重与客户的沟通,始终站在客户的角度思考问题,为客户提供多维度、个性化、有温度的金融服务。

如果遇到情绪比较激动的客户,牛佩佩会先把客户引到休息区,在详细了解客户诉求后,通过平和耐心的讲解,积极为客户解决问题。通过处理日常纠纷,她总结出:保持冷静、耐心倾听是作为员工的基本素养,也是有效化解矛盾、提高客户满意度的落脚点。

这些年,牛佩佩用真诚的服务收获了无数客户的“芳心”。一件件、一幕幕,一切仿佛发生在昨天;未来,这一幕幕的画面还将继续在农商行上演。

(本版图片均由受访者提供)

