

三等奖(6名)

微笑的力量



光明大街支行 郭飞

如果说眼睛是心灵的窗口,那么微笑就是斜挂在窗前温暖的彩虹,那是一种财富、是一种美丽、是一种幸福。微笑具有最独特的魅力与力量,她能把人之间内心的距离真正的拉近。

我所在的光明大街支行有着比我的年龄还要悠久的历史,硬件设施略显陈旧,在大厅和柜台之间隔着厚厚的防弹玻璃,由于没有扩音器,于是我们的柜员,每人都练就了一幅穿透力超过子弹的好嗓音,对着防弹玻璃歇斯底里的呐喊,成为了每天的必做功课。但是,想过当你扭曲着五官,喊出60分贝以上的噪音时自己“狰狞”的表情么?在这样的表情下我们怎么可能提升我们的服务!可是如

果不这样,我们又怎样才能与客户有效的交流?其实,很简单,是我们太过于在乎玻璃的厚度,却忽视了玻璃的透明度。

现在,柜台内外大声叫器的场景几近绝迹,而玻璃两侧间两张笑脸的相对则越来越多。因为我们意识到,竖立在我们与客户之间的,是一面玻璃而不是一堵墙,我们不需要用刺耳的分贝去冲垮它,而应该用温暖的眼神和笑容去融化它。我们的微笑和眼神让客户放心,他们的微笑和眼神中同样写满信任,有时甚至仅仅是一个眼神的交流,就能让我们彼此知道该如何去做。工作中有时难免出现失误会引起客户不满,但是当客户看见我们在柜台内歉意的微笑和积极的服务态度时,还是会笑着予以我们宽容,因为我们让客户感觉到我们真正是用心在为她服务。

的确,我们没有良好的硬件设施,但也正因如此,我们才把仅有的玻璃擦得格外透亮。厚厚的而又没装扩音器的玻璃,让我们得以有机会对每一位客户抱以真诚的微笑,它让光明和温暖穿越冷漠的空间,传递着一腔热情、一份关怀、一片温暖、一声慰藉。

请微笑吧,我的同事们!让微笑带给你一份好心情,让微笑温暖你受伤或委屈的心!

有我们更精彩



武安支行 寻佳

不知不觉,作为一名前台柜员已经一年了。经过这一年时间的学习、历练,我发现自己对这份工作已经渐渐地从新奇到熟悉,进而转变为现在的热爱了。

面对客户,我就是他们美好心情的一部分。不管客户多么匆忙,来到我的柜台前,我都会微笑着说一声:“您好,您请坐”,“几分钟就好,请您稍等”,“外面天气冷,多注意保暖呀”。即使是简单的一句嘘寒问暖,客户的心情也会随之变得好起来。而我收到的“谢谢”也越来越多。这是他们给予我的肯定,也是我继续微笑的动力。如果客户有需要,我愿意做他们美好心情的一部分。

面对客户,我就是他们问题解决的好帮手。好多客户文化水平不高,有时候,一个在我们看来很简单的单

证,他们都要一遍两遍的填写,甚至有的客户都不会写字。这时候,我就是他们的好帮手,哪里填错了,哪里的内容要改,我都会耐心的解释给他们,让他们在最短的时间里,办完自己需要的业务。如果客户有需要,我愿意帮他们解决所有困难。

面对客户,我就是他们的贴心好儿女。

曾经听到过这样一个说法,银行柜员就像是坐在玻璃橱窗里的洋娃娃,娇贵、淡然、冷漠。我觉得不尽然。记得前段时间,我行代发武安农村危房改造补助金。来领取补助金的大都是一些孤寡老人、残疾人、五保户等。面对这些弱势群体,我没有因为他们的蓬头垢面,没有因为他们的目不识丁,更没有因为他们身上难闻的味道而疏远他们,我主动要求来到大堂,亲切引导、耐心解释、大大方方的搀扶那些身体残缺的人,为等候的人们送上杯热水,帮不会写字的人们解决问题。慢慢地,一些熟悉的老人过来办业务,一见到我开口就是:“闺女,给我存个钱。”“闺女,我走了啊”……如果客户有需要,我愿意做他们的贴心好儿女。

我们不再是温室里懵懂脆弱的孩子,也不再是象牙塔里趾高气昂的骄子了,我们融入了邯郸银行的大家庭里,走上了我们热爱的工作岗位。为此,我们要为共同的理想而奉献终身——邯郸银行的明天,有我们,会更精彩!

永不消逝的明灯



远大支行 耿斌杰

几个小时前,我刚刚与同事完成交接,结束了我一夜的工作,卸下一身的疲惫。很荣幸站在在这个舞台,来与大家分享,我一个夜市银行员工的心得与体会。

2012年11月28日,远大支行夜市银行在艰难与期待中起航,而我就是第一个为它守夜的人。自此,当道路两旁亮起万家灯火之时,我却独自离开家着手开始我的工作;当大家踏着晨曦行色匆匆之时,我却带着倦意与些许满足,在回家路上享受下班后的宁静。在我的下午六点到八点之间,玻璃外那个被夜幕笼罩的世界就像是一部神奇的电影,参与其中的人都本色演出着自己的角色,甜蜜的恋人、手不停哆嗦的老人、木讷的男

子、神色慌张的女人、稚气任性的孩子……

每天虽然都有不同的故事,但故事的结局都是温馨的:下班后急急忙忙而来的上班族,一进门就长舒一口气,原来你们这真的还开着门啊,太好了;打烊之后,怀揣着血汗钱的店铺老板走的时候带着憨厚的笑容对我们说:谢谢你们,终于能睡个好觉了;晚上散步时不时过来办业务的阿姨,左一句“麻烦了”,右一句“辛苦了”,走的时候还非要给我们递水果。我感受到了那份付出之后的快乐。

服务提升要求我们从客户的需求出发,提供24小时全方位的金融服务。尽管这意味着我们远大支行全体员工都要付出比别人更多的艰辛劳动,承受更高的工作强度和更大的工作压力。看到马行长带着流血的伤口为我们开动员会,看着祁越姐紧张的忙前忙后,远大每一名员工都把夜市银行的顺利开业看做自己的使命,义无反顾、责无旁贷。

我们全体员工一定会用远大支行一贯的优质树立起邯郸银行夜市银行这一服务品牌,向前来办理业务的市民展示邯郸银行的良好形象,成为邯郸市乃至河北省金融服务行业一盏24小时不灭的明灯!

今天,你微笑了吗



微贷中心 邓超

作为微贷中心的客户经理,每当我们推开客户的大门,第一印象不是统一的工装,不是宣传的标识,而是我们的脸。而世界上最好的化妆,最美的表情就是微笑,它只需要一秒钟就可以做到。

微笑是我们工作和生活中不可或缺的精神支柱,它可以揭开黑夜的黑纱,融化冰封的冰层,在生活中遍洒阳光满地,在工作中载满希望,奔向成功。微笑是帆,遥渡两颗隔膜的心河;微笑是泉,滋润心与心的沟通。我们面临的棘手的问题,只要一碰到微笑这个

“杀手锏”,便会退缩,甚至消失得无影无踪。

而银行作为服务行业,更需要微笑这把钥匙,打开顾客心灵的幽宫;我们更需要微笑这双翅膀,载着我们走在行业的前端。

也许有的客户跟银行打过的交道就仅仅是存取款而已,面对贷款产品的上门宣传,不免有防备心理。此时,我们一个真心的微笑,一次恰到好处的细致介绍,都可以让客户感受到不一样的服务态度,最后笑脸相送;更有许多客户,从来没有接触过从银行“借钱”的流程,总是认为自己是当地老户,为什么要提供这么多证件,自己有很多存货,为什么还要提供房产证明,此时,我们一个真心的微笑,一份站在客户角度上的贴心解释,就可以平复客户的情绪,让其更好的配合工作。

当然微笑并不意味着只是脸上的表情,而是健康的性格,乐观的情绪,良好的修养,坚定的信念这样几种心理素质的自然流露,是真诚而发自内心的微笑。只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人,才能保持这种落落大方而又恬静优雅的微笑。

“笑迎天下客,满意在我家”。今天,你微笑了吗?

优质服务一脉相传



武安支行 肖博

春华秋实,武安支行已经走过了三周年,在这三年中我见证了武安支行发展的点点滴滴,苦乐相随,豪情不变,作为武安支行的一份子,我感到无比的自豪。

我自豪于支行领导,是他们在建行之初,就告诉我们争做服务一流银行。三年来,武安支行正是凭借优质服务的利剑,在武安市场上锐意进取,站稳脚跟。我自豪于我的同事们,是他们怀抱激情,用热忱温暖了柜台与营业大堂,用服务助力了支行成长。我们的大堂经理,在营业结束时,总是揉着酸痛的双脚,累的直不起腰,但她每天依然精神饱满的为每一位客户服务着,当我们问起她,上班的时候你的脚不疼吗?她总是淡然一笑:

让青春在工作中闪光



微贷中心 戴美男

有一位成功的企业家说过一句话简单而有哲理的话:把每一件简单的事情做好,就是不简单,把每一件平凡的事情做好,就是不平凡。

作为一名普通的小微贷款信贷员,这个工作是平凡的,我们以“扫街”的形式,走访商户,宣传微贷产品,找到目标客户。我们每天与各种各样的小微商户见面,他们也许根本就没有接触过贷款,他们没有任何账目,甚至分不清信用卡与贷款的区别。但就是这样,每个小微客户经理都会耐心讲解贷款流程,帮助客户抓住有利的商机。

“有客户在的时候,我感觉不到。”

我们的柜员,营业时脸上总是挂着笑容,下班后坚持学习业务,正是长久以来的内强素质,外树形象,让柜台服务成为了武安金融服务的风景线,赢得了客户的美誉,甚至吸引了税务部门前来参观学习。我们的信贷员,在为一家偏远企业办理贷款时,一天内往返了200多公里,持续工作到凌晨5点,就是为了不耽误第二天的贷审会,就是为了解企业燃眉之急,贷款发放后,企业负责人动情的说:服务让人感动,恩情难报,我愿舍近取优,将所有结算放在邯郸银行。

回首三年以来,武安支行的工作取得了一些成就,我们自豪但不敢自满,依然奋力前行;但当武安支行的服务得到市民的美誉时,在武安支行获得“河北省银行业文明规范服务百佳示范单位”称号时,我们却如履薄冰,诚惶诚恐。三年来大堂经理工作日志上各项记录满满当当,记录了服务工作改进的点点滴滴,但我们内心却清楚不足之处,提高之路依然坑坑坎坎。

我们应感谢前辈,他们留给我们的坚实的基础,是社会美誉的沃土,让我们得以在此基础上耕耘收获;我们更应感谢后辈,留给他们精神与信念,服务提升永不止步的精神,客户至上永不改变的信念!

把这样平凡的工作做好,就是不平凡。我热爱自己的工作,我愿意不断学习,热情接待每一位客户。让年轻的活力充分绽放,让自己立足岗位,奉献青春。

立足岗位,让青春在工作中闪光,就是要热爱自己的岗位。干一行爱一行,让自己发自内心的爱上这个岗位,全身心的投入,才能更好的在这个岗位上实现自己的人生价值。

立足岗位,让青春在工作中闪光,就是要不畏困难。小微客户经理的工作是平凡且琐碎的。也许我们会遇到不理解我们工作的客户,会遭到白眼和埋怨,但是“阳光信贷”始终是我们铭记在心的宗旨。

立足岗位,让青春在工作中闪光,就是要有团队精神。我们身处一个集体,工作的方方面面,都需要集体中的每个人去完善。因此我们必须做好自己的本职工作,站好自己的这班岗。

平时,总有人问我,你在工作中是否开心?我会说,虽然工作中难免会遇到困难,但只要真心热爱自己的岗位,耐心为自己的客户服务,就会有成就感,就会充实并且快乐!

优秀奖(10名)

用心服务 共同成长



石家庄支行 芦楠

一天早晨,一位顾客来到我的柜台办理业务,称我为:“服务员儿”,当时我听着特别别扭,银行员工怎么成服务员儿了呢?为此,我郁闷了整整一天。班后,在领导、同事的引导下,

终于理解:银行就是给客户id提供金融产品的场所,同饭店提供餐饮产品是一样的。区别只是产品不同而已。其实,我们在为他人服务的同时,不也在享受服务吗?幸福不是一种状态,是一种感觉。想想那些山村农民、下岗职工、还有我那些没有找到工作的同学,我为什么不满足、不快乐、不珍惜呢?

两年的前台服务,我们也有不足和遗憾:有网点少给客户造成不便的;有得罪了客户又去上门道歉的。但我们仍将走好每一步,珍惜点滴进步!

我们这支年轻的柜面服务团队将用真心、诚心,擦亮邯郸银行这块金色牌匾,真正实现:展邯郸形象、为省会服务!

爱岗敬业 奉献青春



滏阳大街支行 张维

在这几年的工作中,我体会到爱岗敬业就是把自己的工作当作一种精神享受,表现在工作中就是勤奋、主动、自信、创新、爱岗、奉献……我用青春的汗水,把这些融成一份浓浓的爱。为了这份爱,我辗转奔波,深入

大街小巷搞宣传,以无比的真诚和无限的投入,积极地宣传着我们的金融产品,提高了客户对邯郸银行的认知程度。为了这份爱,我将客户满意作为衡量自己工作质量的唯一标准,苦练基本功,倡导真情服务,用辛勤的汗水拓宽了邯郸银行的发展之路……

记得有位客户,是某大学教授,在办理换折业务时坚持把旧存折带走,而按照我行当时的操作要求,旧存折是要留存归档的。虽然我做了耐心的解释,但他仍不理解。我泪流满面,当面向他致歉,求得谅解,才打破僵局,最终同意将存折留下,随后行里依然按规定对我进行了处罚。客户得知后深深折服于我们的服务管理,感慨地说:“要存款就到邯郸银行”。

就这样,我用我的实际行动践行着邯郸银行的服务承诺。

服务提升,你准备好了吗



微贷中心 刘冠宇

今天,你对客户发自内心的微笑了吗?今天,你有效地满足客户的需要了吗?今天,你真正做到用心服务,普惠客户了吗?众所周知,我们邯郸银行近年来

发展迅速,取得了一系列骄人的成绩。在成绩的背后,我们首先要感谢我们的客户,感谢他们的肯定和支持。想要做到百尺竿头,更进一步,提升服务质量是必由之路。我们邯郸银行的服务提升活动正是在这个大背景下启动的。

服务提升,是时代赋予我们每位邯郸银行员工的使命和责任,我们一定要先把自己准备好,在思想上高度重视,在行为上不断完善,内强素质,外塑形象,不断学习,以提升服务质量,提高服务质量,做到每天都有进步,争取早日把我行建设成为服务最优、形象最佳、效率最高的银行。

服务提升活动的大幕已经拉开,我们每个人都是这场长篇史诗大剧中一员,你准备好了吗?

邯郸银行,伴我成长



复兴支行 郭健芳

一天,一对老夫妇相互扶持着来到我的柜前。我一边做着业务,一边和老人寒暄着。业务办妥之后,大爷很开心地夸我服务态度好,还仔细地看了看我的工号牌,很认真地用笔在纸上写下几个数字,然后问:“姑娘,你叫什么名字啊?”我双手递着单子,告诉老人存单上

有我的名字。老人又从口袋里掏出刚放进去的眼镜,颤颤巍巍地戴上,问我:“这念什么啊?”我告诉老人:“这念zhì。”老人恍然大悟,跟我再三告别后乐呵呵地和老伴儿离开了营业厅。

没曾想前两天大堂经理小雨不经意提到说,在我休息的时候有一对老夫妇说要找人办业务,开心地问我这个小姑娘在没,想了半天姓名,在听到小雨说我们这里没有他所说的柜员时,老人急着把手心撑开,给我们大堂经理看,唔,就是这位小姑娘。小雨看到“郭健芳”这三个字被一笔一划地写在老人的手心里。听到这里,我的心里突然有了一种莫名的感觉,一种从未有过的感觉,这种感觉酸酸着,暖暖的。

客户真的要求不多,或许只是一个浅浅的微笑,一个善解人意的动作,一句极易被忽略的提醒。小小的动作,将带来客户满满的回报。

责任让明天更加美好



微县支行 刘宁

责任是一种人生态度,是珍视未来、爱岗敬业的表现。作为一名前台柜员,在实际工作中要做到爱岗敬业,就要做到对客户负责、对自己负责、对单位负责。

记得一位卖菜的老大爷,我们每天都要为他存一笔钱,钱不多,但都是零币、残币,可我们的柜员从未抱怨,而是面带微笑、认真准确快速地为大爷数钱,并对其嘘寒问暖。日复一日,时间久了,大爷自己就会在家把钱整理好了再拿过来。突然有一天,他拿着十万元现金过来了,把在其他行到期的存款存到我们这儿来了。

对自己负责,就是要严格按照规章制度做事。比如在给客户付款时,除非客户强烈要求不用过钞,否则一定要当客户面,为客户过机清点。还有在假币的收缴过程中,一定要在双人进行确认后,再进行收缴。做到这些不仅是对客户负责,更是对我们自己的一种保护。

我们做到了对客户、对自己负责,那就是对单位最大的负责任!