

珍视生活中的点滴精彩

刘学正

小公园里，一对父子相互追逐着吹泡泡，吹出一串串泡泡，在阳光下五彩斑斓。孩子的小脸蛋儿泛起两片红晕，开心地大喊大叫。深爱着他们的女人怀抱棉衣，一路小跑紧紧相随，笑声如空中的泡泡，一串串持续不断。多么幸福的一家人吆！我要记录这精彩的瞬间。

林荫道边，那个熟悉的男孩儿，又在妈妈的搀扶下来练习走路了，他患有先天性脑瘫，但幸好没有影响到智力。这条短短的林荫道，来来回回，已经让他们走了整整三年，每次遇到他们我都会主动打招呼。他妈妈告诉我，今天他又能比以前多走两

步了，言语间透着激动与兴奋。“真的吗？太厉害了！小男子汉，加油吆！”我朝男孩儿竖起大拇指，他回我一张洋溢着希望的笑脸。我要记录这精彩的瞬间。

花池沿上，一位老太太半蹲着身子，使劲把雨伞伸向一株花下面，原来在花根部，散落着几个纸团。我想帮她去捡，还没下脚，却被她阻拦：“不行不行，离得近了会把草坪踩乱。”她索性跪在坚硬的花池沿上，伞把终于触碰到了纸团，一个纸团，又一个纸团，看着她捧起纸团，颤颤巍巍地走向垃圾桶，我的心也跟着颤抖。我要记录这精彩的瞬间。

先是喧闹的喜乐声，而后从大门里走出来新郎新娘，身着艳丽礼服凤冠霞帔，随着司仪的朗声高喊，朝大家恭敬地鞠躬。这其实是一场木偶戏演出，台下的观众都看傻了，等回过神来，新郎新娘已缓缓转回门后“洞房花烛”去了，大家无不感慨：“太精彩了！真是太精彩了！”我要记录这精彩的瞬间。

途经一所小学，一个足球毫无征兆地跳跃着出现在我前面，我猛地回踢一脚，足球穿过冬青，越过铁栏，一路疾驰，准确无误地回到操场里孩子们跟前。小球员们雀跃着，欢呼着向我鼓掌。领两岁的儿子去附近幼儿

园玩，等着接孩子的家长们对儿子很待见，几位大妈更是无比羡慕地对我说：“这小家伙真俊，虎头虎脑，脸蛋儿白白嫩嫩的恨不能亲一口！”聚会上，朋友拿着一本杂志，朝我喊：“哥们儿，你太棒了，文章又上了一家大刊！”也许，在我记录他人精彩瞬间的同时，他人也记录着我生活中的点滴精彩。

精彩，于生活无处不在，生活因精彩而美丽充实，每个人都有属于自己的那一份精彩。让我们走得慢些，为不经意间发现的小小精彩瞬间感动吧，让我们别再吝啬，制造出小小精彩瞬间来丰富他人的生活吧。



蝶恋花 办公室 张子东 摄

让我们拥有“正能量”

馆陶支行 杨国庆

正能量是指一切予人向上、促使人不断追求、让生活变得幸福的动力。当今的世界日新月异，对于每个人来说，发挥自己的正能量对于改善自己周围的环境和促进社会发展有着积极的作用。

阳光向上的心态是正能量的源泉。每个人都是一个小宇宙，所散发出的能量能影响到周围的人和环境。健康、积极、乐观的人带有正能量，这样的人交往会让我们感染到那种快乐、向上的感觉，让你觉得生活舒服而有趣，也喜欢和这样的人在一起。一些人情緒多变，心态时好时坏，不受自己控制，这样就会很容易伤害和影响到别人，甚

至影响整个群体。“如果你想变得快乐，那先微笑吧；如果你想变得自信，那先昂首阔步吧。”只有做到不以物喜，不以己悲，用阳光向上的心态面对周围的一切，才能把自己的正能量更好地传递给大家，增强集体的凝聚力和创造力。

拥有正能量必须消灭自身的负能量。负能量与正能量是对立的，是人在消极时表现出来的一种情绪和态度，处理不当会影响到周围的人和环境。人生不如意十有八九，生气、懊恼、委屈都难免发生，情绪低落的时候需要消灭负能量，改变自己的心态和情绪，让自己恢复到正能量的状态中，对于工作、生活、

学习都大有益处。

扩散正能量才能凝聚起强大的力量。正能量是乐观、是感恩、是宽恕、是包容、是尊重、是帮助。像歌中唱过的那样，如果每个人都学着关心，便没有人哭泣；如果每个人都懂得去爱，便没有人欺骗；如果每个人都乐于分享并放下骄傲，我们便不再会与死亡作伴。面对拥堵和嘈杂的世界，种种灰色情绪拢聚，生活似乎也暗无天日。因此，需要我们扩散正能量，只有所有人用正能量的光芒滋养生命，才能驱走凝重的云团，与幸福相逢，与阳光相伴。

没有不会谢的花，没有不会退的浪，没有不会暗的光，你在烦恼什么呢？没有不会淡的疤，没有不会好的伤，没有不会停下来的绝望，你还忧郁什么啊？做个拥有正能量的人，我们的人生才会更加美好。

精益求精，即踏实勤奋，专心工作。“如切如磋，如琢如磨”的工作陶醉是“精益求精”的一个最好体现，它凝聚的是持之以恒、充满热情的付出。只有付出相当的时间和精力，才能将工作做好、做得出色，也只有舍得付出热情和活力，才能在工作上实现“更上一层楼”的喜人成果。同时，我们还要严格要求自己，严格按照规章制度办事，在工作中容不得半点虚无和丝毫的投机。脚踏实地才能学到真本领，专心工作才能取得好成绩。

让我们“诚意正心，精益求精”，精诚合作，努力把我们的银行打造成为客户心中真正的“金牌银行”。

用钱，或者因为其他事情心情烦躁。这样处在客户的角度去考虑问题，对于客户的行为也就可以理解了。

第三个，是对于不同的客户要采取不同的策略。比如对于一些年轻的客户比较注重效率，这时候说话的语速、办事的速度都要快一点；而对于一些年纪大的客户，语速可以放慢，声音大一些，对于业务的解释也要多一些，多从细节上关怀客户。

邵瑞峰同志这种推己及人、服务客户的做法，不仅使她得到了客户的肯定，同时在同事们中间也颇受好评，被评为远大支行2012年度先进个人。我们将在工作中学习她的做法，坚持从客户的需求出发，设身处地地站在客户的角度考虑问题。比如她会设想客户可能因为家里有事急需

容，这种笑容不只是挂在脸上的，而是发自内心的。积极向上的情绪使声音中都带着笑意，这种笑是最能感染人的。当客户被这种情绪感染时，不仅会更配合我们的工作，而且会深刻体验到我们发自内心的真诚服务。

第二个，是推己及人，以心换心。有时候我们会遇到不好沟通的客户，对我们的工作特别抵触。在这种情况下，有的柜员会对客户产生抵触情绪，而邵瑞峰同志则会设身处地站在客户的角度考虑问题。比如她会设想客户可能因为家里有事急需

作为一名前台柜员，每天都要与客户打交道。对于银行的工作流程及规定，多数客户是不甚了解的，这样在我们的工作中就难免与客户发生摩擦。在柜员解释后，有的客户还是不理解，甚至与柜员发生争执。这样的话，不仅客户的服务体验会大打折扣，而柜员也会感觉受委屈，工作积极性也会受到打击。

在遇到这种情况时，我支行邵瑞峰同志的经验有三个：

第一个，就是用积极的情绪感染客户。无论什么时候，她总是面带笑

改变自己，事半功倍

吴友智

一位客人在机场坐上一辆出租车，这辆车着实不一般：车的地板上铺了羊毛地毯，车的玻璃隔板上镶着名花复制品，车窗一尘不染。

客人惊讶地对司机说：“我从没搭过这么漂亮的出租车，你是怎么想到装饰你的出租车的？”

“车不是我的，”司机说，“是公司的。多年前，我本来在公司当清洁工，每辆出租车晚上回来时‘蓬头垢面’不说，车内还像垃圾堆一样，地板上满是烟蒂和纸屑，座位或车门把手上甚至有花生酱、口香糖之类黏糊糊的东西。我就想，如果有一辆清洁的车给乘客坐，乘客也许会讲卫生得多。领到出租车牌照后，我就开始实施自己的想法，把车收拾成如今这番模样。每位乘客下车后，我都会查看一下，一定替下一位乘客把车打理得干净整洁。说也奇怪，从开车到现在，客人从来没让我失望过，不曾有一个烟蒂要我收拾，也没有花生酱或冰激凌蛋筒要我清理。”

他接着说：“先生，我觉得，人人都欣赏美的东西。如果我们的城市里多种些花草树木，把建筑物弄得漂亮点，我敢打赌，一定会有更多的人愿意把垃圾送进垃圾箱。”

世界上的事往往就是这样，改变别人是事倍功半，而改变自己却是事半功倍。

（摘自《做人与处世》2012年第24期）

用声音传递爱心

客服中心 孟洁

“您好，邯郸银行很高兴为您服务，请问有什么需要帮助吗？……”伴随着电话铃声，我们开始了客服中心一天繁忙的工作。

客服中心所做的一切都是为了满足客户的需求。我行客服中心于2009年12月成立，随着我们业务迅速发展，规模扩大，客户增多，邯银卡、网银、电话银行、短信、POS机等业务的陆续推广，客服中心的话务量迅猛增长，由中心成立初期每天几十个电话到如今每天上千的话务。从咨询支行电话、地址，到咨询网银的详细操作、POS机使用，再到我行的各种业务，好心市民捡到邯银卡后找寻失主……面对各种问题，我们都耐心解答，热心帮助。

由于工作性质的不同，客服中心每天24小时全天候服务，没有节假日。当节假日人们和家人团聚、休息的时候，客服中心坐席仍然和往常一样，在繁忙而有序地工作。时间长了，我们几乎都患上“神经敏感症”，一听到电话铃响精神立马振奋。

目前客服中心人员比较少，即便中午吃饭的时间我们也是边吃饭边接电话，有时一个电话接完，饭菜早已冷了。但能为客户服务，使客户满意，我们的心是暖的。

遇到我行推出新业务时，话务量会突然增多，所有坐席为了多接几个电话会尽量少喝水、少去厕所，所以一天下来嗓子基本是哑的。

客户无过错，服务无止境，客户的满意是我们永恒的追求。客户既然拨通96368客服电话来咨询，就是对我们工作的信任，对邯郸银行的支持。不管客户的要求多苛刻，甚至向我们发火抱怨，我们总会调整心态，怀着一颗真诚的爱心、热情、耐心地向客户解释，并积极联系相关部门，协助解决客户问题直至客户满意。

在客服中心工作，我们有开心，有委屈，也有不足，但更多的是欣慰。为了让电话那端的客户满意，我们会加倍努力，把我们的爱心通过声音传到四面八方，传到每一位客户的心中。



小憩

微贷中心 格明昊 摄

《邯郸银行》报，我的良师益友



读者来信

浏览着一期期放在案头上的《邯郸银行》报，真为她气势大方、版面活泼、图文并茂、选材感人所感动。

从第一期《董事长寄语（代创刊词）》到第十七期《盘点2012 我们向您报告》，我认真阅读了每一期，而且完整地保存了下来。我从第一版中了解到邯郸银行的快速发展和变化，真切感受到省市领导对邯郸银行的重视和关心。第二版让我了解到邯郸银行在激烈的市场竞争中，立于不败之地，取得的一项项骄人成绩，更体会到邯郸银行从领导到员工为企业的发展所付出的艰辛。细看第三版，我学到了很多金融专业知识。翻开第四版，我为“艺苑”中刊登的诗歌、散文、书法等所吸引。这个版面上刊登的每一篇作品，我全部认真进行了阅读，感到非常“解渴”，从中受益匪浅。

《邯郸银行》报虽然是一张企业报，但她的办报水平、文章内容、印刷质量、宣传效果等，绝不逊于其它公开发行的报纸。

衷心希望贵行不断总结经验，努力提高办报水平，真正使其办成行业的一流报纸，让她在金融企业界越来越有影响力。

邯郸市读者 劳羊

2013.3.1