

# 财富金秋 菏泽荣耀

## 做最美的微笑天使

中国工商银行菏泽丹阳支行大堂经理黄静



黄静1996年进入工商银行工作,十几年来,她从一名普通柜员到大堂经理,始终以饱满的热情、甜美的微笑、精湛的技能,服务每一位客户,谱写了一曲“爱岗敬业,优质服务”的动人之歌。

微笑是世间最美丽的花朵,微笑是人际交往中永远的春天,微笑是全世界通用的语言,微笑服务也是她

一直秉承为客户服务的理念。真诚的微笑不但能够使她保持良好的心态,还能缩短与客户之间的距离,创造良好的人际关系和工作环境。人与人的距离,只有一个微笑的长度,当把微笑带给别人的时候,自己也获取了愉快和温暖,有时候微笑能够缓解紧张气氛,能够委婉谢绝不正当的要求,能够让她保持冷静和理智,始

终处于一个宽松和谐的工作生活环境。

当客户走进工行营业网点,总是最先看到她脸上挂着灿烂的微笑,热情的微笑让客户感到如沐春风,倍感暖意。当需要为客户进行资料登记和信息查询及资料复印时,她都会向客户微笑解释并说明原因,让客户稍等片刻并迅速办理业务。当客户办完业务离开时,她也会微笑与客户道别。

当遇到客户投诉时,她也会设身处地进行换位思考,表达诚意,急客户之所急,忧客户之所忧。微笑具有穿透心灵的力量,它能够消除猜忌与误会,能够化解所有的哀怨与愁苦,她微笑着接待每一位客户,微笑着迎接每一个美好的明天,做一个最美的微笑天使,通过她的微笑服务让每一位客户充分体验和享受快捷、便利的金融服务。

工作中,她注重坚持学习,提升工作技能;服从领导安排,自觉遵守纪律;尊重团结同事,加强个人自律,取得了较好的成绩。由于工作成绩突出,她先后被省、市行授予“优质服务先进个人”、“争先创优标兵”、“遵章守纪先进个人”等荣誉称号。

## 做客户的贴心人

中国工商银行牡丹支行营业室综合柜员徐晓燕



一名,第五名的佳绩,2010年荣获工商银行总行授予的全国“青年岗位明星”称号。

知己知彼,将心比心。她经常换位思考,坚持做好“站立服务”;她对客户的微笑不是职业招牌,而是源自内心的喜爱;她针对每一位客户的心理和需求,耐心细致地解答问题,急客户之所急,想客户之所想,不少客户就是冲着她来办业务的。

2010年3月,浙江的一家大型房地产开发公司进驻菏泽市场,注册验资成为他们与银行打的第一笔交道,她以娴熟的业务技能和视客户为亲人、

朋友的的服务态度,让公司董事长和财务总监被工行的服务所感动,推掉其他银行的营销,当场拍板与工行进行全面合作,这一下就为工行带来五千万的存款及数亿元的资金流量。据统计,去年以来,她成功动员存款6200多万元,营销各类卡3000余张,企业基本账户17户,代发工资4户,贴心服务收获了丰厚回报。

如今,工行菏泽牡丹支行营业室的“矫捷的燕子”,飞向了越来越多客户的心里。

每个人都揣着一个梦想,它引领我们奋发进取,穿越坎坷,品味成功。徐晓燕,就像燕子一样,展开梦想的希冀,执著、轻盈地与工行一起高飞。

她十几年如一日,坚持“服务第一,客户至上”的理念,践行“以工行为家庭,视客户为亲人”的服务宗旨,勤奋好学,热情细心,思维敏捷,业务精湛,善于沟通,乐于助人,以优质高效的窗口形象,赢得了广大客户的信赖,被分行树为文明服务标兵和优秀柜员,分别获得分行、省行服务礼仪比赛第

## 梅花品质 情系客户

中国工商银行成武支行营业室高级柜员岳红梅



20年来,岳红梅一直在基层营业网点从事柜面服务工作,始终坚持“客户第一、服务至上”的原则,坚持“想客户之所求,急客户之所需,排客户之所忧”的服务理念,本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺,努力将优质服务

工作做精,做细、做实,严格做到“三声”服务。

她时刻以积极的工作态度、饱满的工作热情和良好的精神状态,迎接每一位前来办理业务的客户,依靠细心周到的服务与客户建立了良好的关系,认真履行岗位职责,业务上精益求精,争创一流,在不断提高自身的业务技能的同时,竭

诚为广大客户搞好服务,赢得客户的信任,多次受到广大顾客的称赞和表扬,为网点服务形象的提升,为工行业务发展做出了积极贡献。

她政治素质好,业务能力强,技能水平高,网点业务骨干,营销服务能手,工作兢兢业业,任劳任怨,爱岗敬业,乐于奉献是全行员工对她工作付出的评价。由于其在服务和各项业务营销工作中的突出表现,她连年在旺季业务竞赛中被分行授予先进个人,多次受到省、市行表彰,年度考核连续多年在良好等次以上。

在服务工作中,她自觉坚持以《营业网点服务规范指引》为执行标准,强化服务意识,提高规范要求,20年柜面工作岗位的历练,使其在服务方面具有独到的经验和做法,多年来,她操作的业务量和业务营销业绩一直位居全支行各网点柜员前列。

她对个别态度不好的客户,从不正面顶撞,而是好言相劝,耐心解释,用真情去感动他们,竭力使每一位客户高兴而来,满意而去,她在客户中享有较高的美誉度。自觉坚持依法合规经营,无重大违规问题和责任事故,无客户服务责任有效投诉。

## 追求卓越的服务品质

中国工商银行东明支行营业室综合柜员张艳宾



客户所想,热情对待每一位客户,以真诚的、发自内心的微笑,亲切温暖的问候,优雅大方的服务,让客户切身感受到工行的“顾客至上”的服务品位。进入2011年后,他先后7次在县级“服务明星”月度评比中获得荣誉。

做好优质服务工作的前提是必须熟练地进行业务操作,减少客户等待时间,娴熟的业务技能是一名柜员素质的综合体现,于是他严格要求自己,在实践中不断学习,提高自身业务水平,在工作中边干边学,不断思考,保证办理的每一笔业务准确、优质、高效。

真诚的服务换来丰硕的成果,仅2011年上半年他就为营业室8个代发工资单位营销银行卡600多张,个人U盾76个,手机银行110户,并且使代发工资留存额有了很大提高,所分管的ATM从未超期对帐,每天巡视自助设备,保证了机器的正常运行,减少了机器出现故障的频率。

喜欢看客户希冀而来,满意而去的喜悦,他热爱这平凡而又充实的工作。

张艳宾除正常的柜面业务外,还担负着自动柜员机和印章片的管理、空白重要凭证出售、代发工资以及信用卡的领取等工作。

在银行业市场竞争日趋激烈的今天,服务自然而然成为赢得客户、创造价值的重要保证,他作为营业室一名临柜人员,为客户提供优质服务,维护工行业务形象是他义不容辞的责任和义务。

他始终把客户需要放在第一位,维护客户正当权益,急客户所急,想