

财富金秋 菏泽荣耀

真情与细节谱写服务篇章

中国建设银行定陶支行前台柜员王冰清



2006年5月至今,王冰清始终用真情守护三尺柜台,用辛勤谱写无悔青春,在平凡的岗位上创造非凡的成绩,用心追求卓越的服务。

她始终坚持“客户至上,注重细节”的服务理念,用真情温暖客户,用细心服务客户,无论工作多么繁忙,她总能够为客户提供贴心、满意的服务。一个微笑、一句亲切的问候、快速高效的服务已经成为她的工作

标志。

“您好,请问您办理什么业务?”一句亲切的问候就会拉近她与客户的距离。在客户按完手印后递上一张纸巾:“您用这张纸擦下手吧,印泥太脏了”就会让客户体会到她服务的用心。

王冰清不仅以满腔的热情与真诚为客户服务,日常工作中,真正能够做到急客户之所急,忧客户之所忧,竭尽全力为客户排忧解难。有一次星期天,一位客

户在没有预约的情况下,要求提款三十多万元,由于恰逢周日,无法从中心金库进行现金调拨,当时客户非常着急,说等到周一这笔生意非泡汤不可,一天要损失好几万元。

在了解客户实际情况后,王冰清向其推荐了网上银行,因为客户年龄较大,接触较慢,她就细心地给客户介绍。签约完成后,又不厌其烦地为客户演示,在她的帮助下,客户终于完成转账汇款业务,没有造成任何损失。客户感动至深,一遍遍地说:“谢谢你们,还是你们建行服务好。”

入行五年以来,她在省、市分行组织的服务检查、暗访中多次脱颖而出,成为标准化服务的优秀典型。2009年以来,她年年被评为市分行十佳服务明星和省级柜面服务明星,月月当选定陶支行营业室月度服务明星。

2010年底,她被评为“市分行合规标兵”,同年她再接再厉,以优异的工作业绩被评选为“省行先锋示范岗”,她的优质服务录像剪辑在菏泽分行多次工作会议上被播放,成为前台员工学习的优秀典型。

作为一名入行时间并不算很长的员工,她以其优秀的业绩、扎实的作风得到领导与同事的一致认可。

送人玫瑰 手留余香

中国建设银行菏泽分行南城储蓄所柜员张宪茹



工作二十年来,张宪茹默默地奉献在平凡的岗位上,凭着娴熟的业务和优质的服务,凭着“送人玫瑰,手留余香”的理念,以及对建行的挚爱和对工作的满腔热情,不断提升服务层次,丰富服务内涵,赢得客户的赞誉和认可,谱写了一曲青春之歌。

“工欲善其事,必先利其器”。刚参加工作,对银行业务不是太熟悉,她就苦练基本功,从点钞、捆条、纠错做起,一遍遍练习,手指被划破了,腰疼得直不起来,从不叫苦。通过刻苦学习,她先后取得财务会计、个人银行、信用卡、电子银行等业务上岗证书,取得出纳点钞全能三级、珠算三级等证书,拿到代理保险、基金等业务员证书,用自己的专业知识奠定了服务客

户的基础。

在日常服务中,她坚持从“情”入手,用心与客户真诚交流,不断提升服务层次,丰富服务内涵,使客户感受到至高无上的尊重。家住建行附近的一位老大妈曾拿着老伴的定期存单办理提前支取,由于密码输了几次都不对,最终密码被锁定,只能本人前来挂失后才能办理。老人家急得满头大汗,情绪非常激动。经询问得知她老伴正生病住院,急需用钱。她先从自己钱包里掏出现金递上去,大妈感动得不知说什么好,坚持把存单押给自己作担保。几天后,大妈把钱如数归还,其儿子也被感动,他公司流动资金逐渐转入建行,并将代发工资业务一并转入。

随着网点转型的不断深入,客户需求也不断增加。她积极转变思想,顺势而为,由单纯的柜面服务型向柜面服务带动营销型转变。有一些居住在菏泽老城区的拆迁户,由于离建行较远,打算取出钱后存到离家近的银行。了解这一情况后,她就为其介绍适合客户的业务品种,尽可能根据客户需求合理帮客户安排使用资金,使其获得最大收益。她的诚心、耐心、周到、细致的服务得到了客户的认可,赢得许多“回头客”,很多客户都成为我无话不谈的好朋友,甚至在下班后也给她打电话咨询。就这样,她的营销指标一路攀升,在网点取得骄人的业绩。

在服务的征途中,她时刻牢记“没有最好,只有更好”的服务理念,曾多次被评为分行先进工作者、优秀员工、服务明星等。

无怨无悔写人生

中国建设银行菏泽牡丹支行前台柜员石梅



1996年10月,石梅转业后到建行工作,十几年来,始终秉承“以客户为中心”的经营理念,踏踏实实工作,先后获得省行级柜面服务明星,省行级优秀复转军人,省行级优秀共产党员,省行级优秀行员,省行级青年岗位能手,省行级十大巾帼建功标兵,总行级青年岗位能手,并于2007年获得山东省三八红旗手和山东省“富民兴鲁”五一劳动奖章等多种荣誉称号。

号。

十一运期间,她被山东省全运会组织确认为火炬手,亲历了十一运圣火菏泽站的传递。正是凭着自己对核心价值观的理解和践行,她在平凡的工作岗位上,书写了属于自己的辉煌篇章。

退伍转业到建行,她告诫自己,来到这个岗位上,就要像在部队打仗一样,来之能战,战之能胜。业余时间,她苦钻业务知识,苦练业务技能。为练习点钞,每天下班回家,就学指法,练要领,细心揣摩。经过几年

的艰苦努力,终于从一个建行业务的门外汉,成长为建行第一批五星级柜员。

她所在的柜台几乎涵盖了公司及个人等所有柜面业务,不管业务多么繁忙,她总是用规范的动作,熟练的技能,温暖的微笑,为每一位客户提供热情周到、耐心细致的服务,与客户建立良好的关系。多说一句问候的话,多说一句感谢的话,多介绍一种业务品种等,在客户来办业务时,尽量减少客户的麻烦,在真诚服务中与客户建立良好的关系,从而稳定了一大批公司客户和个人客户,为拓展新的客户服务打开局面。

她十几年如一日地倾注满腔热情,奉献了全部的青春。近日,有位客户打电话告诉她在大众网论坛看到表扬她的帖子。看过客户的帖子,她更加坚定自己的理念:“金杯银杯不如良好的口碑。”在“打造精品银行”这一目标时,她坚持常年梳着固定发型,身着工装,即使八小时以外也是如此,为的就是把自己打造成为建行的流动宣传线。

当她在大街上,在商场里听到“嗨,她就是电视台对面那家建行的”的话,她的心里便充满幸福,因为她从心里热爱着自己的工作和岗位,并把这份热爱转化成不断挑战自我的勇气和力量,以巾帼不让须眉的气概攻坚克难,忘我工作,完成了着一次次华丽的转身。

苦练基本功 以诚感人

中国建设银行巨野支行火车站分理处前台柜员张红玮



自1995年以来,张红玮凭着对建行工作的满腔热情,勤奋学习,扎实工作,兢兢业业,尽职尽责,以骄人的业绩,众口皆碑的服务,扎实的业务功底,精湛的服务技能,获得领导和客户的肯定。

为创造一个良好的服务环境,她每天早晨提前到所,把营业大厅打扫得干干净净,给客户提供一个整洁、优雅、温馨、舒适的环境。平时工作中,她严格按照“九步服务程序”进行柜面服务,远学李向党,近学何晓。在生活中注重加强与客户的联系,熟悉他们的生日、电话、住址、家庭情况等内容,通过发短信、打电话寄贺卡等方式送去祝福,不断拉近银行与客户的关系,赢得更多的优质客户,

带动分理处各项指标一路攀升,获得经济效益和社会效益的双丰收,她被市分行多次评为十佳服务明星,先进工作者。

她充分利用业余时间,积极学习柜面业务新知识,苦练出纳基本功,为客户提供优质、高效、全面的金融服务,获得出纳业务技能全能二级,多次代表菏泽分行参加出纳技能比赛,曾在菏泽市总工会主办的柜面技能大赛中获得个人单项第七名,在市分行“双比双提”和星级柜员评定活动中被评为四星级柜员,成为支行屈指可数的柜面服务明星。

她一直在网点从事会计工作,熟悉建行的各项财务会计规章制度及操作规程。在平时的

工作中,注重防范操作风险,理论功底扎实,业务娴熟,经办的每一笔业务均做到合规、有效,杜绝风险差错。在2011年上半年省分行会计集中稽核中,业务量、差错率均居市分行前列,实现了2011年连续9个月差错率零记录。

她始终树立着这样的服务理念:“用心工作,细心工作,才会时时处处充满着工作的快乐和生活的幸福”。在今后的