

# 真诚为客户 出彩在工行

## ——中国工商银行信阳分行“十佳服务明星”风采(上)



### 张艳琳 笑似百合花

张艳琳喜欢百合花,她美丽的微笑也像百合花一样。喜欢百合花的张艳琳,现在是信阳工行北京路支行的一名员工。

2011年她才20岁,从一个大学毕业生成为一名全球五百强企业的员工。虽然是一名普通的前台柜员,她坚信“有梦想

才有价值”!每次下班后,张艳琳都会“吾日三省吾身”——哪些工作流程需要改进?哪些业务过程让客户等待时间过长?哪些服务用语没有做到……在新的一天工作中,张艳琳都会从不足之处改起。在贵宾窗口服务时,张艳琳面对客户的产

品咨询和理财需求,她的答复不欺不哄,而是全面、客观、准确,并且做好跟踪服务工作。近年来,张艳琳不仅获得“信阳分行优秀共青团员”荣誉称号,而且多次被评为“信阳分行服务明星”。是啊,生活中不能缺少微笑,张艳琳的微笑让人更加明白——微笑是世界上最美的语言!



### 周威 青春火样红

周威是信阳工行航空路支行的一名青年员工,参加工作已有3年多。2014年以来,周威一直担任航空路支行大堂经理。每天,他总是以饱满的热情指导大厅客户,耐心地解答客户遇到金融方面的疑难问题。在业务闲暇之余,他也会经常

去巡视ATM机。就在去年5月的一次巡视中,他发现一名中年女士边打手机边操作ATM机,并使用英文画面,他就及时与该客户沟通。一开始,那位客户对他不大信任,准备离去,他就耐心地解释、及时宣传相关金融安全知

识。最后,那位客户将自己遇到的问题说出来后,他一听就判断出是一起电信诈骗案。虽然该客户已经将一张卡里的钱汇走,但还是避免了客户另外一张卡里的钱再受损失;与此同时,他主动帮助客户联系公安部门报案。经过这件事后,他不但懂得了银行的社会责任,更懂得了怎样用心去呵护客户的资金安全。



### 朱显军 网银显身手

今年27岁的朱显军,2012年8月进入中国工商银行,现为工行固始县支行营业室一名现金柜员。刚参加工作时,他便被派往中国工商银行信用卡中心(成都)交流锻炼。结束成都锻炼之后,他又接受了柜员岗位的岗前培训,培

训期间还获得“优秀学员”称号。他是一个善于思考的人。刚到营业室做大堂经理时,正值春节期间,网点客户很多,但他并没有被眼前的困难所吓倒,他用心记下客户的每一个问题,下班后及时请教同事或是查阅相关资料,以次日更

好地服务客户。他还将自己做大堂经理的经历、经验写成体会勉励自己,将发现的问题写成建议提交领导作为管理参考。在实际工作中,他针对不同的客户群实行分层次、差别化的服务和管理,尽力为每一个客户提供适应其自身需求的综合性、个性化的服务。为此,他多次受到客户表扬。



### 陈婷 平淡不平凡

陈婷是信阳工行老城支行的一名柜员,1992年参加工作以来,在对公会计岗位一干就是20多年,始终保持零差错。

在长期的一线服务工作中,她凭着强烈的事业心和责任感,注重将服务向三尺柜台外延伸。针对媒体有关电子银

行安全事件频发的报道,她细心地对相关事例进行了揣摩。为避免所服务的客户遭遇此类问题,她在办理对公电子银行业务的时候,不厌其烦地为每一位客户介绍如何安全登录进入工行网上银行,如何防止进入“钓鱼”网站,并提醒客户注意保管

好自己的密码和U盾。诚然,她的岗位平淡无奇,仅是日复一日认真地做好每一笔业务,真心服务好每一位客户,就像一首歌唱道:“放我的真心在你的手心,留你的名字在我的内心,我们永远相聚在一起。”每当听到客户对她说:“你的服务真好。”就让劳累了一天的她感到非常欣慰,睡梦中也会露出甜蜜的微笑……



### 阚彬 用心在细节

1987年出生的阚彬,现任信阳工行罗山行政路支行综合柜员。参加工作3年以来业绩一路攀升,2014年他营销个人理财产品2000多万元,荣获信阳分行年度“服务明星”称号。

在金融行业,制度重于泰山。阚彬明白,合规是银行经营

的基础,好的制度不仅能保证客户的资金安全,也能为客户创造价值;合规操作不仅是对自我的一种保护,更是对工行负责任的一种体现。在银行这个特殊的行业中,每个细节都要求很高,账号、金额、代码、步骤等必须保证绝对正确,客户

身份的辨别必须严格进行联网核查和反洗钱系统排查等,只有将这些细节做好,才能防患于未然。从参加工作到现在,他坚持真诚接待每一位客户,认真办理每一笔业务,尽自己最大努力把操作风险控制最低点,让业绩成为闪光点。

细节系成败,服务无止境。没有最好,只有更好——这就是阚彬的不懈追求。

## 热烈祝贺信阳两会召开

