

走进中国银行合肥望江中路支行 金融女精英“炼成记”

70%的员工为女性、存款规模等效益指标在同等级支行中名列前茅……中国银行安徽省分行合肥望江中路支行,在800多平方米的办公空间,荣获了多项荣誉,不仅是省行级巾帼文明岗,也是青年文明号。而在女员工关怀方面,更是推出多种人文关怀:登山、看电影、跳操、订蛋糕……让我们一起走近这群金融行业的铿锵玫瑰。

■ 记者 丁林



大堂经理张芬芬

修打印机、做表格、解纠纷,样样通

大学毕业后,张芬芬并没有第一时间进入银行。2010年10月,她只身前往温州,找了一家外贸公司。由于父母担心其一个人在外,她次年便再回合肥。

“我是2011年9月正式到银行上班的。”虽然在望江中路支行的工龄并不算长,但张芬芬已经做过多个岗位的工作。“普通柜台、VIP柜台,我都待过。”而今年的第一天,她则走上了大堂经理的岗位。

和以往的工种相比,张芬芬称,大堂经

理更能锻炼自己,“每天的事情都很琐碎,但也都很重要”。

“大堂经理不光光是要把大堂内的事情负责好,有些打印机维修、开会做表格等,也都是分内任务。”张芬芬介绍,作为大堂经理,最担心的要算是处理纠纷。

张芬芬仍记得,在今年2月份的某天,一位40多岁的中年女子,前来行内查“流水”,但最后发现卡内少了10元钱。经查证后,这少去的10元钱为银行卡的年费,

已由银行扣除。但女客户并不理解,“开了短信提醒为什么没有提示这10元钱的扣除信息”?

张芬芬从柜台处查悉,当初女客户在开短信提醒前便有扣除年费。考虑到客户的情绪比较激动,张芬芬在其回家后致电该客户,又一番解释后,才息了事儿。

张芬芬每天在大堂内走动时,都会捧一个本子和一个文件夹,“有时候事情很多,只有一项一项写下来,才不会忘记。”



账户经理王奇

被当做骗子,也有客户“追随”

今年40岁的王奇,算得上是望江中路支行的“老人”了。在香港回归祖国那年,王奇进入银行系统工作,如今已近20年。

眼下,王奇在支行内,主要负责对公账户的管理,具体包括对企业客户的服务,以及维护不常用的客户。尤其是对那些开过户但不怎么使用的对公账户,王奇的一大工作就是尽量将这些账户“激活”。

现在这个岗位,王奇自称,自己比较满意。工作5天休息2天的节奏,对于一个

有着10岁孩子的母亲而言,生活工作的步调,基本上与家庭保持一致。但在工作中,也难免有“碰壁”的时刻。

王奇所说的碰壁,并非是遭遇领导的冷眼,而是遇到一些不太理解的客户。不过,换位思考之后,王奇也都能理解客户。

王奇透露,目前自己所在的支行共有900多户对公账户,其中的六七百户是正常“运转”使用中,也有两三百个账户在“休眠”。鉴于此,为了激活“休眠账户”,

王奇难免会给这些客户打电话。

“有次给一位公司客户打电话,对方是其母亲接的电话,由于是老年人,担心是诈骗的,还把我骂了一顿。”这种情形,王奇称,并不奇怪,而换位思考一下,自己完全可以去理解。

在银行工作的小20年,王奇现在的心态开始转变:“只要你能为客户服务好,客户也都是有良心的”。王奇称,之前有位老客户,知道自己调至望江中路支行后,特意打车前来办理业务。



理财经理李婷婷

与客户成朋友一起逛街买衣服

委婉的表达、憨厚的微笑,这是李婷婷给客户的第一印象。理财经理虽然不像大堂经理那样什么事都要管,但作为投资的一种,理财多少还是会有些风险,这就需要李婷婷对每一个客户,都要做到风险提示。

“一般来说,我会建议年纪稍长的客户做定期储蓄”,李婷婷说,有时候大家觉

得买理财产品的利率好像高一些,其实,存5年定期的收益并不比理财低。

但是,对于要购买理财产品的客户,李婷婷都会和客户交代好该款理财产品的特性,风险有多大等等,都会全部告诉客户。而在理财产品到期后,李婷婷说,也会有不少客户忘记时间节点。“这种情况下,我会主动打电话提醒,有些没接电话

的客户,事后也会短信通知”。

在理财经理的岗位上,李婷婷说,因为工作的关系大家认识,但大家都是普通的人,也都需要情感交流。“现在很多客户在私下都和我成了好朋友,经常会一起吃饭逛街购物。”李婷婷说,在附近办事的客户顺道过来打个招呼,自己心里会觉得很温暖。

延伸阅读

将组建客户广场舞俱乐部

据该行副行长毕靖介绍,该行目前在编员工24人,其中女性17人。70%的员工为女性,这也成为该行的一道风景。然而,女性比较多,也让该行有着一整套针对女性员工、女客户的活动。

毕靖说,今年“三八”节,组织了女性员工去看电影,之前几年的妇女节,则组织过大家去登山。特别是在过生日时,行里都会为“寿星”订一个蛋糕,大家在当天下班后都会聚在一起共同庆祝。

而对于女客户,毕靖说,目前行里正在启动广场舞俱乐部活动。“现在办理业务的多是中年以上女性,而广场舞现在又这么流行,索性,组织一个俱乐部不仅可以锻炼,更能增进与客户的情感”。