

三尺柜台绽放美丽青春

——记工商银行金华分行营业部柜员王雯

本报记者 林海燕 通讯员 宣书桓

王雯,工行金华分行营业部一名普通的一线临柜人员。她,坚守基层一线柜员岗位十年,始终以饱满的热情投入工作;十年来,她日均处理业务150笔左右,至今仍保持着无差错、无风险事件的骄人业绩。

2013年-2016年连续4年获得金华分行效能提升活动优秀奖,2015年获工行浙江省分行优质服务“五星级员工”荣誉称号。

在大多数人的眼里,柜员是银行里最基层的岗位,殊不知,做好柜员工作,每天要接待来来往往的客户,还要处理各类不同类别、不同专业的业务,既要技能十分娴熟,还要周到细致,尽力减少客户等候的时间,保证不错不乱,这决不是一件简单的事。

俗话说,行行出状元。但真正能脱颖而出,背后必然是辛勤的付出。王雯从日常临柜操作中日积月累,十年磨一剑,逐渐总结了一套工作方法,用她自己的话说,就是要做好“听、审、对、做、查”五个关键环节。

听,认真聆听,准确获取客户业务需求,并以最快速度在脑子里形成交易处理步骤;审,仔细审核业务凭证每项要素信息,力求审核一步到位,避免事后反复检查传票;对,即核对,在业务办理前与客户进行二次确认;做,即操作,务必做到操作时不说话、说话时不操作;查,即检查,所有要素录入完毕,在核验无误后再点击确定键,当中一定要停一停,看一看,宁可多花几秒钟认真复审,避免事后因发生差错而耗费大量时间去更正补救。

银行的现金柜台有玻璃隔挡,经常无法听清或者容易听错客户的真实需求,再次核对能避免不必要的差错,但恰恰是这一环节,容易引起一些客户的反感。王雯在实践中不断摸索方法及技巧,与客户做好有效沟通。比如客户需要取款1万元,二次询问时就可以婉转地问“客户您好,这1万元是拿现金还是存另外卡里”,这时客户一般都不会拒绝,既可以达到核对的目的,又可以避免客户的反感。

坚持做好班前准备工作,是王雯又一诀窍。在上柜前调整心态,以平静放松的心情开启每一天的工作,从不把生活琐事与情绪带到工作中来,只想一心一意为客户创造良好的服务环境。这种良好的工作习惯,她不是当做简单的重复劳动来做,而是视作业务处理



【服务金句】

- ★ 服务从细节做起,细节决定成败。
- ★ 顾客满意是我服务的宗旨。

风险隐患的生命线来维护。

“面对客户时的第一印象非常重要,微笑就像‘通关密码’,一下子就把我和客户的心拉近了,后续的服务也能更好地推进。”

曾经有一位客户在柜台取了现金,后来又去其他银行存款,结果发现少了一张钞票。当时,客户急冲冲地赶回网点,情绪相当激动。王雯和其他同事一边安抚客户,一边查看监控录像,并联系对方银行了解详细情况,调取点钞机的冠字号查询,但直到晚上八点多仍没有结果,准备第二天再进行深入查询。哪知第二天一早,客户特意赶过来道歉,原来是家里人从中拿了一张钞票买东西当时又没有跟他说,这才导致了误会。

流年似水,岁月无痕。王雯就是这样一位平凡的工匠,在柜员的岗位上默默坚守,发光发热,绽放美丽的青春之花。

建行专注专业服务 白沙泉并购金融街区

近日,建行杭州玉泉支行在白沙泉并购金融街区正式开业。

白沙泉并购金融街区是浙江省首个以并购金融为主题的特色街区。西湖区鼓励金融企业科技创新,大力发展金融产业,其所构建的“金融生态圈”,将成为创新资源聚集的纽带。

当日举行的全球并购金融白沙泉峰会上,建行浙江省分行营业部与当地政府签订白沙泉并购金融街区合作协议。通过资源整合,共同打造区域性并购金融中心和国内有影响力的并购金融生态系统,推动西湖区产业转型升级、科学发展、创新发展。

该行将持续协助白沙泉金融街区招商引资,帮助企业办理核名、网申、设立、工商变更等业务,为白沙泉并购金融街区提供一站式服务。建行发挥集团优势,依托“云贷通”“小微快贷”“税易贷”等产品,为众多小微企业、高科技企业等提供融资解决方案,开拓更广阔的发展空间。

宝宣

太保寿险推出 “聚宝盆”组合产品

日前,中国太平洋人寿保险推出“聚宝盆”保险产品组合计划,该计划由“聚宝盆年金保险(分红型)”“财富赢家年金保险(万能型)(2018版)”和“附加未来星教育金两全保险(分红型)”产品组成,集养老、教育、资金保值增值等多种功能于一体,兼具稳定、灵活性,旨在帮助更多家庭提前做好全方位准备。

据了解,消费者在“聚宝盆”保单生效第六年,即可领取一次祝贺金,金额为每份1800元,第六年起每年还可领取基本保额18%的祝福金至终身,同时还可享受终身红利分配。保单生效满25年或被保险人年满65岁(以较早者为准),每年按已交保费的18%给付关爱金,共给付6次,达累计保费的108%。此外,保单中“附加未来星”针对0-13周岁少儿进行教育、婚嫁、创业专属规划,帮助家长们在规划自身财富保障同时,兼顾孩子的未来规划需求。

除了享受保单分红外,“聚宝盆”产品的祝贺金、祝福金、关爱金、红利及“附加未来星”产品的大学教育金、创业婚嫁金、红利均可作为追加保费,在扣除相应初始费用后进入“财富赢家(2018)”万能账户持续增值。

值得一提的是,“聚宝盆”保险产品组合计划“用可领,急可贷”,主险和附加险均可保单贷款,贷款金额高达保单现金价值的80%,应急资金还可通过微信贷款等方式快速到账,且不影响保单分红及万能账户结算。

胡晓平

引进150家企业,5年内投资超100亿元

杭州人工智能产业园开园

北有杭州人工智能小镇,南有杭州人工智能产业园。继今年7月杭州人工智能小镇在未来科技城开园后,11月3日,杭州又迎来了人工智能产业园的开园。南北呼应的局面,将为杭州人工智能的发展再添新动力。

目前入驻率已达35%

随着杭州人工智能产业园的开园,光通天下网络科技有限公司、杭州杏林科技有限公司等一批人工智能企业入驻办公。

据人工智能产业园区负责人、智新泽地董事长郑洁瑜介绍,杭州人工智能产业园园区面积达8万平方米,入驻的绝大多数企业从事和人工智能相关的领域。目前,这里已有35%的入驻率,预计到2018年6月,企业数将有150家,达到满额状态。

在郑洁瑜看来,杭州人工智能产业园最大的特色,是经过平台整合所形成的创业生态环境。比如,与经信委共同成立人工智能技术智库服务平台,国家级的技术专家智库为企业解决技术难点痛点;与省创投协会合作成立基金联盟,为企业提供资本支持;与杭州中小企业服务中心共同搭建中小企业公共服务平台。

今后,杭州人工智能产业园将致力于打造集专业化服务

功能、创新型孵化功能、多资源聚合功能、产学研转化功能于一体的人工智能产业新平台,推进人工智能产业的发展。

11家创投机构发起AI基金

开园仪式上,浙科投资、华睿资本、如山资本、银杏谷、浙江创投等11家创投机构共同发起成立“浙江人工智能产业投资基金联盟”。

据悉,这一联盟计划在三年内,投资园区内上百家人工智能企业,投资规模达50亿元以上;五年内投资规模达100亿元以上。

资本对人工智能颇为重视。浙江创投协会副会长顾斌表示,基金联盟的成立对创投机构来说是很好的机遇,他们可以在人工智能产业园里发掘和寻找项目,并推动项目发展,帮助这里诞生黑马企业。

如山资本董事长王涌也坚定地看好人工智能的发展前景。目前,如山已经投了图灵机器人、赫干电子等多个人工智能项目,王涌认为人工智能技术已经在语音识别、人脸识别、金融、汽车和医疗等领域发挥显著效果,创业者和投资人可多关注这些领域的新变化,并找好“赛道”与“选手”,在合适的时机进场。

本报记者 吴恩慧