

中原奋进正当时系列报道之二

团结一心 奋勇拼搏 展风采

——中原银行商丘府前支行零售业务再谱新篇

□本报记者 霍天艳 实习生 陈金凤 □通讯员 李军

阅读提示

踏着欢快的节拍,踩着优美的旋律,中原银行商丘府前支行的员工们开始晨会热身早操,每一次抬臂,每一下落脚,每一个转身,都彰显着无限的活力。8月5日早上8时30分,走进府前支行营业厅,记者便看到这激情四射的一幕。

残酷疫情挡不住前行的步伐,炎酷酷暑击不退拼搏的激情,该支行行长朱青告诉记者,今年开门营业以来,支行员工每天早晨都伴着活力的音乐,满怀激情开始一天的工作。

时光飞逝,岁月流金。一直以来,立足于商丘大地的中原银行商丘府前支行都充分发挥“地缘”“人缘”的优势,以一腔昂扬之气,追月逐日乘风御雨,开拓创新不舍昼夜,用一滴滴攻坚的汗水证明自我的价值,用一枚枚坚实的脚印展示自身的责任与担当,探索出了一条各项业务全面创新发展之路。截至今年上半年,府前支行的管理资产新增13900万元,完成率为196%,荣获商丘分行零售业务突出贡献奖。



中原银行商丘府前支行行长朱青



中原银行商丘府前支行拥有一支管理严格、素质优良、积极向上的学习型团队

1 锻炼团队 共挑千斤重担

“我们打造了一支管理严格、素质优良、积极向上的学习型团队,着眼于‘做精一点一滴’,秉持着‘想客户之所想,急客户之所急,全心全意服务客户’的服务理念,充分发挥团队作战精神,千斤重担一起挑,个个头上有指标,通过制订季度营销方案,将各项指标细化分解到个人。”中原银行商丘府前支行零售行长韩静表示,“今年上半年,支行零售业务被商丘分行评为突出贡献奖,离不开支行员工的团结协作,更离不开零售团队的精益求精做服务,齐心协力加油干,紧盯目标勇敢追。”

天下难事,必作于易;天下大事,必作于细。府前支行紧密围绕上级发展规划和工作部署,依靠团队的整体力量,把“有效发展”作为工作的主线,狠抓各项措施的落实,致力于向客户提供优质的金融服务和暖心的朋友式关怀,拉近了与客户的距离,实现了支行业绩和客户满意度的双重提升。

作为零售团队的一员,客户经理王铭言,聪明能干,学习新事物较快,沟通灵活,工作能力强;外包大堂经理徐梦珂,深深融入团队之中,从不把自己当外人,尽心尽力工作;客户经理高一丹是出了名的工作狂,外拓营销不说累,在完成自己指标之后,还会积极帮助其他员工。“我们的团队凝聚力非常强,在行长、零售行长的带领下,大家都很有干劲。”说起零售团队,高一丹脸上满是笑容。

还有11个月就要退休的客户经理张会琴,是零售团队的老大姐,她干起活来从不输给年轻人,新产品新业务总是优先掌握,她不但能超额完成自己的指标,还给予很多新人多方面的帮助。她告诉记者,在这为数不多的日子里,她将用饱满的工作热情,撸起袖子加油干,既要为团队新人树立榜样,也为自己的职业生涯画上圆满的句号。在这个团队里,像张会琴一样即将退休的还有汤秀英、刘洁两位客户经理,她们也像张会琴一样面对工作干劲十足,一点不输年轻人,她们均表示,将会一直坚守在岗位,站好最后一班岗,为府前支行的零售业务发展贡献自己的力量。

好成绩离不开好团队。零售团队的8个人,除了外拓营销、完成本职工作外,团队每人每天至少电话联系20个客户,加班两三个小时是常事,只要客户一个电话,无论什么时候都第一时间为客户解决问题,干工作他们从未有过怨言,总是浑身充满干劲,用实际行动践行了“想客户之所想,急客户之所急,全心全意服务客户”的服务理念。

问渠哪得清如许,为有源头活水来。“正是因为我们团队所有人,心往一处想,劲往一处使,不忘初心、牢记使命,坚定目标,努力奋斗,才牢牢扎了零售业务的发展基础,才取得了零售业务一个又一个好成绩。”韩静谈起自己的团队赞不绝口。

2 转型升级 再上一层新台阶

与时俱进,开拓创新。今年以来,面对更残酷的同业竞争,该支行作为商丘分行数字化转型样板间支行,积极响应总行、分行号召,紧随总行、分行脚步,落实数字化转型,助推府前支行业绩再上新台阶,零售业务再创新辉煌。

作为样板间支行,府前支行一直对全员高标准严要求,认真做好大数据用例的执行,今年上半年,府前支行共执行大数据线索5986条,平均有效执行率82%,产品购买达2.2亿元。府前支行零售团队积极学习运用CRM、知秋、ODS等线上化工具,通过数据分析、客群筛选,做细客户的分层经营、分群经营模式,针对不同层级、不同群体的客户围绕“产品+权益+活动”的方式,展开产品组合的综合营销,开展“守厅堂、进企业”系列活动,据统计,上半年共提升财私客户21户,新增管理资产4239万元。

为落实数字化转型,坚持大数据用例线索的执行,零售团队的客户经理们每天都忙碌在岗位上,与客户电话联络、邀约客户、介绍产品、解疑答惑、提供线上金融服务……

在府前支行的数字化转型升级上,理财经理董丹,付出了很多心血,她被评为最佳转型先锋。在平时的工作中,董丹本着对客户负责的原则,对理财产品进行数据分析,预测

产品的收益及风险,以真诚的态度和客户交流沟通,用自己的专业知识为客户解疑答惑。做钢材生意的李先生是董丹的老客户,最初两人也是通过电话结识,几次电话联系后,李先生对中原银行有了一定的信任,在之后服务时,她用认真细心的工作态度和无微不至的服务打动了李先生,李先生成了中原银行的忠实客户。“董丹工作能力、专业能力都很强,更重要的是她特别的细心,总是站在我们的立场上考虑问题,为我们推荐合适的产品,从来不会因为业绩而糊弄我们,我特别喜欢她工作的态度,特别相信她的能力与为人,为此我还将身边的很多朋友都介绍到她这办业务了。”说起董丹,恰巧来办理业务的李先生毫不吝惜自己的赞美之词。

登高方能望远,转型才能发展。“府前支行将拿出更大的勇气和魄力,紧跟总分行的步伐,抓住科技革命和数字化时代带来的巨大机遇,坚定以数字化为转型方向,把握先机、快速行动,提升金融服务效率,在顺利完成自身数字化转型的同时,也不断提升服务质量,使支行的各项业务发展不断迈上新台阶。”中原银行商丘府前支行行长朱青对支行数字化转型充满信心。

3 战“疫”攻坚 做有温度的银行

年关之际,一场突如其来的疫情打乱了人们生活的节奏,无数人勇敢逆行奋战在抗疫一线,为抗疫成功的到来拼尽全力。中原银行商丘府前支行在做好自身防疫防控的基础上,快速行动,用不间断的暖心服务,送上门的金融服务,为广大居民坚固的防疫防控添砖加瓦,为府前支行业务发展助力加油。

2月14日下午,天空淅淅沥沥下着小雨,府前支行行长朱青和零售行长韩静冒雨赶赴商丘市城市管理局,为坚守在抗疫一线的环卫工人捐赠了价值1万元的防疫物资,向最美逆行者献上最诚挚的敬意与祝福。“作为中原银行的老客户,中原银行有担当、有社会责任心,此次捐赠活动,不仅为疫情阻击战献上了一份力量,更加深了我们的合作关系。”在收到防疫物品后,该局相关负责人如是说。

一碗凉皮,一根油条,一块蛋糕……晒出的不仅仅是美食,更是彼此之间的温情。疫情期间,为了向宅家居民普及防控知识,进一步增加客户粘性,给广大客户枯燥的生活增添乐趣,支行特别推出“赛厨艺·品美食”线上厨艺大比拼活动。只要是美食爱好者都可以参赛,晒出美食照片分享给大家,通过大家投票评选出最诱人的美食、最顶尖的吃货、最厉害的厨师,评选出的获奖者,待疫情缓解后,可到网点进行领奖。该活动一经推出,很多客户纷纷扫码进群参赛,活动共收到参赛作品近80个,部分居民还通过活动成为了支行的客户,府前支行也成为人们心中有温度的智慧银行。

自疫情爆发以来,中原银行总行将疫情防控和金融服务作为首要工作任务,并第一时间推出扫码登记场景业务,助力打赢疫情攻坚战。扫码登记场景业务一推出,府前支行高度重视、积极响应,迅速召开线上专项会议进行工作部署,在行长朱青的工作部署下和零售行长韩静的牵头组织下,全员迅速发力展开相关工作。经过府前支行全员的共同努力,截至4月底累计营销社区“一区一码”176个,并成



员工协助客户在智能柜员机上办理业务

功洽谈商丘市区内2875辆出租车场景业务。为尽快让二维码投入使用,在商丘分行场景部的帮助下,支行全体员工连夜奋战,业务成功洽谈的次日,便将2875辆出租车二维码下载、印刷完毕,并给出租车公司对接人做了相关专业培训,以保证二维码的正常使用。“一区一码”的布设和使用,既方便了百姓,又助力了疫情攻坚,府前支行零售业务也有了新的突破,不仅得到了客户的一致好评,还受到了总分行的肯定。

昔日已展千重锦,今朝再进百尺竿。朱青表示,府前支行将紧紧围绕总分行的整体战略和目标任务,继续落实转型任务,持续完善管理机制,打造提炼更加高素质的团队,带领府前支行再出发,戒骄戒躁,继续努力,直挂云帆,乘风破浪,使府前支行的各项业务发展更上一层楼,零售业务再谱新篇章。