

总行营业部

"微"课堂——化整为零 快乐学习

为贯彻落实总行关于开展网点营销能力提升辅导项目的战略部署,总行营业部结合实际,自今年3月份起,在下辖网点开展了"微"课堂系列学习活动,通过化整为零,寓教于乐,有效把零碎的工余时间利用起来,取得了较好的效果。



每周固定的集中学习

★灵活安排, 课程设计化整为零。由于网点工作的特殊性, 在“八小时”内难以开展全员培训, 而过多的占用“八小时”以外的时间, 往往又加重了员工的身心负担, 事倍功半。考虑到以上情况, 总行营业部特别订制了网点服务质量整体提升“微”课堂学习项目。一方面, 固定在每周三班后安排两小时的集中学习; 另一方面, 遵循“ASK”(Attitude 态度, Skill 技能, Knowledge 知识) 原则, 把课程内容设置为“流程操作、业务知识、服务技巧、团队意识”四个模块, 每次集中解决一个关键知识点, 分阶段由浅入深展开培训。

★“学、赶、帮、超”, 团队建设不断加强。我们都知道, 要培养一头霸气侧漏的老虎容易, 要培养一群精诚合作的狼却很难。因此, 总行营业部十分注重团队建设, 在每一次的课程学习中, 都会有意识地把团队建设融入课堂。学员之间真诚相对, 互相分享工作感悟, 变程式化的工作交流为心与心的沟通。此外, 网点内部还“一对一”结成帮扶小组, 以先进带动后进, 营造出“学、赶、帮、超”的良好氛围。

★寓教于乐, 学习效果明显提高。“微”课堂引入了多种多样的学习形式, 在每周三的学习课堂中, 案例、经历、游戏、录像、图片、演练等丰富的培训形式会交替出现, 一方面营造轻松愉悦的学习氛围, 另一方面, 丰富的形式每一次都会刺激学员不同的感官, 加深学员的学习印象。特别在行动学习中, 学员们通过讨论、实践, 探寻出了不少提高工作效率的“金点子”。



寓教于乐, 在游戏中获得知识

【结语】

学习是成长的基石, 沟通是能量的源泉。在学习中沟通, 在沟通中成长, 一个个体是这样, 一间企业亦是如此。相信通过我们上下一心的努力, 总行营业部的“微”课堂系列学习活动会办得越来越好。

(总营 吴铭钊)

平洲支行

夏储 东胜 华丽蜕变 绽放异彩

夏储支行和东胜支行是平洲支行第一批转型的营销型网点。自去年11月试点导入至今, 一路走来, 夏储支行和东胜支行已从懵懂的幼虫蜕变成振翅高飞的彩蝶。现在, 让我们共同来回顾一下他们精彩的成长过程吧。

战斗力大PK

岗位角色	夏储	人物特点	VS	东胜	人物特点
负责人	张琳	深得人心、见识甚广		张丽媚	号召力强、专业胜任
理财顾问	郭顺子	激情四射、创意无限		杨婷婷	灵活变通、创意无穷
运营主管	吴静仪	业务骨干、知识渊博		黎桂娜	业务精通、制度熟悉
中台	林燕华	率真爽快、细心谨慎		仇钰仪	细心谨慎、积极向上
低柜	龙先锋	知识面广、风趣幽默		彭慧珊	积极主动、能言善辩
高柜	黄晓君	内涵丰富、专业敬业		陈淑芬	踏实能干、业务熟练
高柜	韩雪	灵活好动、人缘甚广		莫海欣	脚踏实地、认真细心
高柜	卢泳欣	业务熟练、口齿伶俐		刘薇	服务贴心、做客户贴心人
高柜	杨丽莎	深入民心、勇于营销		谢康财	勇于尝试、敢为人先
高柜	卢家峰	脚踏实地、诚实可信		——	——
大堂副理	卢晓冬	积极主动、服务周到		区健宇	积极主动、为人细心
协管员	梁志坚	尽忠职守、忠厚老实		——	——

夏储、东胜的两位张行长都是我第一批通过AFP金融理财师考试的二级支行行长, 可谓是我们队伍里的精英。在张琳行长的带领下, 夏储支行荣获2015年十佳明星网点; 东胜支行的张丽媚行长更是获得了2014年理财产品销售业绩前10名的荣誉。两位张行长以他们贴心的服务、专业的水准赢得了广大客户的认可, 并取得了可喜的成绩。

东胜魅力

在张丽媚行长的带领下, 东胜支行构建的是一个团结友好、创意无限的团队。张行长人称“媚姐”, 是一个权威性强、凝聚力强, 以理服人, 以身作则的好行长, 她善于调动员工积极性, 并根据每一位员工的特点安排工作, 让员工们团结协作, 各展所长。只要是她牵头做的事情, 总能完成得既有特色又很出彩。如晨会的《小苹果》、例会的主题和总结、玉器街pos商户的维护拓展、保管箱的优惠方案设计, “520”活动的策划开展等, 无不体现了东胜支行的网点特色和创新意识。

东胜支行的理财业务一直是其他网点的标杆, 这与媚姐和理财顾问婷婷的努力息息相关。如上半年股市的火热, 我行的存款面临被转到他行的压力, 对此, 媚姐顺势而为, 适时调整营销策略, 大力拓展第三方存管业务, 有效留住了本行资金, 也促进了中间业务指标的超额完成。与此同时, 在牛市的大背景下, 媚姐带领

东胜支行积极拓展基金业务, 在留住客户资金的同时也提高了客户黏合度。据统计, 今年以来东胜支行开立的第三方存管户数超过80户, 基金户数达8户, 基金金额达65万。

【结语】

夏储、东胜这两个网点的成功转型, 离不开上级的大力支持和鼓励, 离不开两位行长的悉心引导和安排, 离不开理财顾问的专业和敬业, 更离不开全体人员的努力和付出。从他们身上, 我们得到了最励志的激励, 愿主动营销使网点走得更远。

(平洲 罗柳开)

本版采编 冯倩如



南海农商银行

相伴多年 更贴心

主办：广东南海农村商业银行股份有限公司

◎第40期 | ◎2015年6月30日 星期二 | ◎佛(南)内准字第13048号 | ◎http://www.nanhaibank.com

探索税银企合作新模式 破解中小微企业融资难题

本报讯(记者 冯倩如 通讯员 吴春华)6月30日, 南海农商银行“税融通”服务签约暨启动仪式在农商银行大厦19楼举行, 陈晨华副行长代表我行与南海区国、地税局签署协议, 承诺将为区内诚信、优质的纳税企业提供低息信用贷款。该项目的推出, 标志着我行在服务地方经济、支持地方中小微企业发展方面开辟了一条新的合作路径。

据悉, “税融通”是由南海区国、地税局联合我行共同推出的一项服务, 也是税银企合作共赢新模式的一次探索。我行在设定贷款准入条件时, 将以区税务部门提供的近年度纳税人信用等级评定结果以及纳税人税款缴纳情况作为重要参考依据, 向区内诚信纳税的中小微企业提供可信、高质量、更优惠的融资产品及金融服务。按照协议, 客户通过信用方式向我行提出申请, 被我行评为A-AAA级的客户, 可分别给予其最近2年平均年纳税金额放大1-3倍的信用授信额度, 借款人提供有效抵押物做担保的, 还可放大至最高5倍, 符合准入条件的客户将获得最高500万元、期限长达2年的信用授信额度。

南海区税务部门相关负责人对我行积极支持纳税信用建设, 支持地方经济发展的行为表示了充分肯定, 认为“税融通”带来了多方共赢的良好效果。一方面, 企业融资难题得以解决, 银行找到了更为优质的客户; 另一方面, 企业通过“税融通”解决了融资难题后, 将更自觉遵守财务会计制度, 及时、准确申报缴纳各项税费, 依法诚信纳税意识得以增强。我行相关负责人表示, 接下来将会进一步密切与税务部门的合作, 在融资力度、合作广度、项目宣传、纳税信用体系建设等方面积极探索, 共同为扶持地方中小微企业发展, 建设信用南海作出应有的贡献。



探索税银企合作新模式

总行召开 2015年度培训工作会议

本报讯 7月1日, 2015年度培训工作会议在农商银行大厦3楼会议室举行。陈晨华副行长出席会议并作讲话, 全行特约内训师、正式内训师、各专业部门培训管理员、各支行分管副行长及培训管理人员等共120人参加了会议。

会上, 陈晨华副行长为2014年聘任的41名正式内训师颁发了聘书, 并围绕我行过去一年培训工作的整体情况及今后发展方向作了讲话。陈副行长指出, 今年总行领导班子提出了创建企业商学院的远期目标, 企业商学院除了要具备优良的硬件设施以外, 更重要的是师资和课程等软件的投入, 只有通过内训师的辛勤授课, 员工才可以通过参加精彩的课程, 学到实用的知识, 享受提升的快乐, 进而不断提高学习的热情。陈副行长强调, 今年总行培训工作的重点将放在指导、协助各支行组建内训师工作坊和工作坊联盟上。总行将委派1-2名中级内训师指导运作, 各内训师可到联盟内各支行学习、授课, 实现培训资源共享、共同进步的目标, 人力资源部组织举办的内训师入门(3T)培训也要向支行倾斜, 各支行要积极推荐员工报名参加下半年的3T培训。

会议还围绕2015年支行培训需求、支行内训师工作坊的组建和运作等内容展开了热烈的讨论, 提出了内训师培养力度要进一步向支行倾斜、由专业部门内训师工作坊带动支行内训师工作坊组建等有益的设想。

会议要求, 各参会人员要把会议的精神传达到每一位员工, 努力营造全员学习的良好氛围; 总行各职能部门要切实肩负起培训职责, 积极推动内训师团队建设, 同时指导和帮助支行组建起内训师队伍。在做好内训师培养工作的同时, 要根据业务发展需要逐步搭建起符合我行特色的课程体系, 进一步完善培训体系的建设, 为企业商学院的建成打下坚实的基础。

(总行 李艳芳)

品名表盛宴 感农商情深

总行举办“精美世界·品质生活”世界名表品鉴会

本报讯 为答谢广大客户长期以来对我行的大力支持, 6月19日下午, 总行在保利洲际酒店举办“精美世界·品质生活”世界名表品鉴会, 我行52名尊贵的客户同场共享了这一场高端大气、精彩纷呈的名表品鉴盛宴。

为进一步提升本次品鉴会的品位, 总行专门邀请了中国知名表评人康威凯先生为客户进行讲解。康威凯先生系国内知名钟表鉴赏家, 现任《精品购物指南》主编, 过去11年间曾29次代表中国媒体前往钟表王国——瑞士, 其间曾参与巴塞尔、日内瓦两大表展, 并赴劳力士、百达翡丽、欧米茄、万国、卡地亚、浪琴、芝柏、真力时、积家、ETA、宝珀、美耐华、香奈儿、肖邦、豪雅、宇舶、伯爵、帕玛强尼、万宝龙、罗杰杜彼、Franck Muller等表厂、博物馆参观学习。康先生从专业的角度为到场的客户详细讲解了目前世界十大名表的品牌背景、真伪鉴别、评价准则等知识, 并现场分享了他的私人珍藏的世界顶级腕表藏品, 为我行尊贵客户带来了一场集视觉、听觉于一体的艺术鉴赏盛会。整场品鉴会气氛热烈, 精彩纷呈, 从中午1点多一直持续到傍晚时分, 很多客户仍觉犹未尽, 纷纷表示此类高端品鉴会不仅开拓了鉴赏新视界, 还为尊贵客户的交流提供了一个很好的平台, 部分客户甚至询问下次品鉴会的举办时间, 直言十分期待。

本次品鉴会的成功举办, 不仅满足了客户对名表的投资、收藏、馈赠等多元化需求, 也能让客户感受到我行人性化、专业化的服务文化, 大大提升了我行高端的服务品牌形象。(总行 舒芳)



图为康威凯先生与我行尊贵客户一同品鉴世界名表

本版采编 冯倩如

相伴多年 更贴心