如何创新思维适应经济发展新常态

我行组织中层管理人员开展全员培训

图为中层管理人员培训班(第二期)学员合影

本报讯 为系统更新中层管理人员经营管理知识,全面提升管理理念、创新意识和协作能力,适应经济发展新常态,8月下旬以来,我行分三期组织全行中层管理人员共130人分别到深圳大学、中山大学和广州大学城参加为期4天的脱产培训。

据了解,本次培训特邀请了经济金融领域的专家前来授课,围绕金融创新、社区银行营销、互联网金融和企业危机管理四大专题开展深入的分析和探讨。其中,林景新老师在讲授企业危机管理的课程中,通过大量真实的典型案例,结合自身丰富的实战经验,与学员共同分享了应对危机的方法和技巧;他还巧妙地设置了危机事件情景模拟环节,让学员设身处地地体会如何应对突发危机,迅速掌握基本的处理技巧,培训效果十分理想。

本次培训的内容密切结合我行经营管理实际,针对性和实操性较强,全面开阔了学员的视野,极大地启发了学员的创新思维,为我行的战略转型和持续发展提供了新的思路和方向。

(总行 李艳芳)

扬帆起航 我们在路上

——平洲支行营业部网点转型侧记

自7月下旬开展营销型网点转型导入以来,平洲支行营业部在"卓越服务,每天进步"响亮有力的口号声中敲响了每一天的战鼓,团队思维和主体能动性被大大激发,全体员工竭尽所能,上下一心,在厅堂氛围、服务营销、制度管理等各个方面打破常规,并进一步突破、固化、创新,营销型网点转型导入工作取得显著成效,排名从之前的靠后位上升到目前的前三名,上升了12个名次。

营销理念转变,氛围日趋浓厚

网点转型导入后,网点员工意识到当今市场竞争已由产品竞争转向服务竞争,产品营销也要向服务营销转变。网点人员在各种激励政策下,形成了你追我赶的良性推动效应。一方面,柜员在办理业务时营销意识增强,不再只是简单地推荐产品,而是通过交流,了解客户实际情况,包括资产比例,资金流动性需要、风险承受能力等,再根据客户需求,把合适的产品推荐给客户,营销成功率大幅提升;另一方面,厅堂营销人员充分利用客户等候时机,开展投资小课堂,向客户介绍我行产品,并进行金融知识宣传,使客户更加熟知我行的业务和产品。

主动营销入社区,建言献策齐参与

面对部分客户对我行产品认识度不高及周边日趋白热化的同业竞争等困难,该营业部的员工群策群力,提出了"走出去、引进来"的策略。一方面主动出击,深入社区、厂房、楼盘等积极拓展批量开卡,代收付、签订物管协议等业务,从设计产品宣传单、制作活动宣传海报到户外摆摊设点,进行产品宣传推广;从金谷光电社区的产品宣传,到平洲电子厂的"开户有礼活动",全员分工合作,联动营销,争取银企合作;另一方面,锁定营销目标,将中高端客户拓展困难的突破重点转向存量保管箱客户,抓住客户入库办理业务时机,积极营销理财产品、推介金卡申请,力求进一步打开营销局面。

该营业部的成功转型,是我行营业网点又踏出的坚实的一步,为其他支行的营业部和网点转型积累了宝贵的经验。

(以上由纪晓霞整理,平洲雷利华供稿)

我行首届收银员银行卡受理业务大赛圆满结束

本报讯 9月11日下午,我行首届收银员银行卡受理业务大赛在农商银行大厦3楼会议室圆满落下帷幕。

本次赛事以我行14个支行为单位,由支行在辖内挑选2户POS商户收银员参赛。本次比赛以问答形式进行,重点考察POS商户收银员的银行卡基础知识、POS受理业务知识、金融IC卡有关知识以及手机支付等创新业务,由参赛的收银员们在现场开展激烈的问答比拼。经激烈的角逐,西樵支行、里水支行和桂城支行代表队参赛选手凭借扎实的业务知识、精湛的收银技能以及较强的应对能力分别获得了比赛的第一名、第二名和第三名。

本次比赛的成功举办是"银商合作、携手共赢"的又一次成功尝试,通过"以赛带训"的方式,有效提高了我行POS收单商户的风险防范意识和能力,加强了我行与商户的沟通和理解,为营造和谐有序的消费环境作出了积极的努力。 (总行 陈杰舒)

柜员慧眼识骗局 老人保40万存款

本报讯 9月1日下午,年过6旬的江老伯遭遇电话骗局,欲将自己的全部存款40万元汇入骗子指定的账号,所幸罗村联和支行柜员曹海燕火眼金睛,识破骗局,为老人保住了40万元存款。

当日下午15:30分,66岁的老客户江老伯行色匆匆进入罗村联和支行,拿出一沓定期存单和身份证,要求柜员将定期存单内所有款项全部提取到活期存折内。当值柜员曹海燕在办理业务时发现,老伯8笔定期存单合计约37万元,其中有几笔将在今年10月至12月陆续到期,如果此时将钱取出老伯将会损失一笔较为可观的利息。"这样取了可是要损失很多利息啊。"柜员曹海燕立即多问了一句:"老伯,这钱现在取太可惜了,您有什么急用吗?"这时候,江老伯拿出一张纸条,上面记有一姓名和账号,要求柜员将定期存款和活期存折里的所有款项共合计40万元左右转入北京某银行名叫"王晓明"的个人账户名下。曹海燕在核查客户身份证的同时,不失时机和江老伯进行交谈,询问老人提取巨额存款的用处所在。老人的回答显得遮遮掩掩,只说是在北京买房的首付款,"在当今北京城,区区40万元是不能支付一套房屋的首期款的",细心的柜员曹海燕继续询问老人是否有亲人在北京,是否真的用该笔款项用于购买楼房的首期。但在交流过程中,老人讲话显得吞吞吐吐,回答的内容杂乱无章,逻辑不通,再三追问下老人才透露江人账号户主是自己女婿。而在交谈期间,有电话不断打来催促老人抓紧汇款,老人接电话时亦明显躲避前台柜员,似乎不愿拒绝透露更多情况。

江老先生的不寻常举动,立即引起了曹海燕的警觉,她立刻上报会计主办和网点负责人,并要求老人留下亲属手机号码,希望致电老人的亲属求证,而老人却一直以记性不好、没有存下等理由推搪柜员,似乎有意隐瞒事件。情急之下,柜员要求老人放下手机给她,希望在老人的手机电话簿上寻找到老伯家人的电话号码,可惜老伯的手机上确实没有记录家人的电话。但细心的曹海燕在江老伯的通话记录中,悄悄地记下刚才老伯接听的疑似骗子的电话号码。此后,柜员欲与江老伯交流,老人均不回答,只是情绪激动地重复要求马上将钱汇入那个账号。见汇款未果且经疑似骗子的电话催促,江老伯于是要求柜员将相关凭证还给他,说只能去其他网点汇款。

为稳住江老伯的情绪,柜员一方面告知其业务已在办理中,并让他稍作休息,办好后再拿来给他签名。另一方面,由网点负责人立即与当地村委进行沟通,了解老伯的家庭状况,以求尽快联系到江老伯的家人。在获悉老人女儿的联系方式后,网点负责人随即致电江老伯的女儿,了解到该汇款对象并不是其先生,即并不是江老伯的女婿。与此同时,网点其他人员通过网上查询江老伯接听的电话号码,发现号码归属地为上海,并不是北京。网点全体工作人员马上意识到这是一起典型的电话诈骗事件。为保证客户的资金安全,曹海燕即时中止了江老伯的业务办理,网点负责人也立即要求江老伯女儿尽快到网点现场协助处理事件。随后,江老伯的家人陆续赶到联和支行网点,网点负责人向其家人详细讲述了事件的来龙去脉,老伯的家人亦亲口证实了该汇款账号并不是江老伯的女婿。在多方努力劝说下,江老伯终于意识到自己遭遇了电话诈骗,所幸财产没有损失。一起金额巨大的电话诈骗案件就这样被罗村联和支行成功堵截,避免了客户高达40万元的巨额损失!

这笔巨额汇款能成功堵截,柜员曹海燕极高的警觉性、认真细致的服务起到了关键性的作用,这归功于罗村支行在日常工作中注重提高柜面人员的警觉意识。近年来,该支行强调在客户接到疑似诈骗电话要求汇款的事件面前,要及时询问客户的转出资金用途、收款人情况、接收账户信息等内容,尤其是面对年纪较大的客户,要注意客户行为举止是否反常,最后核对填写信息是否合理。这项规范化要求,让网点柜面人员掌握了常见的诈骗的常用手段和特点以及阻截诈骗犯罪的方法流程,提高了员工甄别和防范诈骗案件的能力及责任心。

(罗村 梁绮婷)

行内快讯

我行培训平台"职场加油站"正式上线使用

本报讯 9月21日,我行OA培训平台——"职场加油站"正式上线使用。该平台设于办公平台系统公共信息模块,共分设内训师风采、培训课程预告、培训课程回顾、课件及资料、培训文章及交流心得五大专栏,用户可通过点击进入不同专栏了解相关培训信息。该平台的成功上线,加强培训工作信息化管理功能,进一步完善我行培训体系建设。

(总行 纪晓霞)

我行两员工荣获广东省农村合作金融机构第二届职工运动会扑克拖拉机比赛冠军

本报讯 9月15日,大沥支行原浩新、吴少彬两位同志代表我行参加广东省农村合作金融机构第二届职工运动会扑克拖拉机比赛并荣获冠军。据了解,原浩新、吴少彬赛前积极训练,先后在佛山市南海区棋牌协会、佛山大学进行赛前拉练,加强默契配合,提高记牌能力,为赢得比赛奠定了基础。

(大沥 潘岚)

里水支行携"欢乐周五·透视精彩"电影专场活动进村居

本报讯 8月28日晚上,里水支行在梦汇尚城商场举办"欢乐周五·透视精彩"村(居)电影专场活动,邀请160多名黄金客户同场观看电影《终结者·创世纪》,共享一场影视盛宴。为进一步扩大本次活动的宣传效果,在活动开始前,该支行充分利用微信、荧光小黑板作为宣传渠道,动员网点人员做好客户邀请工作。在活动当天,该支行业务骨干将自制宣传X架摆放于影厅显眼位置,向客户派发小礼品,并对我行的产品和业务进行全方位的宣传推广。 (里水 吴楚君)

盐步中村支行举办"浓情中秋·乐猜灯谜"活动

本报讯 9月21日至9月26日,盐步转型网点中村支行开展了热闹欢腾的猜灯谜活动。活动期间,该网点将精心挑选的百余条包括岭南文化、节日知识、金融产品等融知识性、趣味性为一体的经典谜语悬挂起来供大家竞猜,猜中任何一条谜语即可获得精美好礼一份。网点人头攒动,好不热闹,周边市民都被吸引到了营业厅,兴致勃勃地融入到灯谜竞猜的氛围中,充分发挥自己的聪明才智赢取礼品。此次猜谜活动,不仅迎合了中秋佳节浓郁的传统文化气氛,也拉近了我行与客户之间的距离。 (盐步 王丹)

桂城支行开展"金融知识进校园"户外宣传活动

本报讯 9月21日,桂城支行在佛山市南海师范附属小学举办了一场主题为"智慧园丁·幸福理财"的金融知识宣传活动,通过派发金融小知识系列单张、宣传礼品、有奖问答、业务咨询等形式,向教职工介绍金融安全、金融产品、交易途径、近期惠民措施等基础金融知识,引导公众科学合理使用银行产品和服务,提升消费者自身保障资金财产安全的意识和能力。 (桂城 陆颖明)

盐步支行开展营销专业后备人才选拔工作

本报讯 为应对激烈的市场竞争,加快营销人才梯队建设,完善人才培养机制,盐步支行于7月下旬正式启动营销专业后备人才组建项目,并分别于8月下旬和9月上旬开展了笔试、面试工作。据了解,该支行后备人才库组建完成后,还将通过跟班学习、角色调换、实习考核三个阶段对后备人才进行有效的岗前辅导和岗前培训,并采取晋升与淘汰"双线"的考核机制为员工搭建一个实现自我的事业平台。 (盐步 王丹)

有礼,行天下

——我行员工行为规范推广项目暨商务礼仪培训全面推开

本报讯 为树立良好的企业形象,提升员工的文明素质,我行自9月12日起正式展开为期两个月的员工行为规范推广暨商务礼仪培训。本次培训共派出16名精英内训师,以全体非网点人员为对象,根据岗位性质的不同,分别针对职能管理人员、客户经理、金融护卫人员、编外服务人员开设课程,重点对商务形象塑造、商务交流与沟通、商务办公礼仪、商务接待礼仪及餐饮礼仪等规范进行了深入浅出的讲解。不少参训员工表示,整个培训内容丰富,阐述全面,示范到位,实用性强,能更好地引导员工把礼仪规范融入到日常行为中,自觉将行为规范变成一种习惯。按照项目计划,总行将于11月初通过现场检查、录像抽查、交叉检查、客户监督等方式,对员工礼仪达标情况进行全方位立体化的监督和检查,促使全体员工进一步认真学习和实践行为规范指引,塑造良好的职业形象和服务形象。

(总行 张宝珠)

员工行为规范推广项目系列之 商务礼仪形象

女士服务形象

- **发型发式**
  头发要梳平整,美观大方,符合身份。
- **工作证、丝巾**
  佩戴工作证、丝巾。
- **手部**
  保持手部清洁,不涂有色指甲油。
- **袜子**
  穿着裙装时,穿肉色或灰、黑色系的纯色丝袜,丝袜上不能有花纹或图案;袜口不得露在裙摆或裤脚外。
- **面部修饰**
  保持面部清洁,可化淡妆,不浓妆艳抹。
- **衬衫**
  衬衫衣领不能翻到西服领上,袖口纽扣全部扣好;穿着马甲或毛衣时,衬衫下摆应束进西裤或西裙。
- **毛衣**
  穿着毛衣时,毛衣应穿在衬衣外面。
- **鞋子**
  穿黑色皮鞋,鞋面保持整洁。

男士服务形象

- **发型发式**
  头发长度前不遮眉、侧不盖耳、后不及领。
- **工作证、领带**
  佩戴工作证、领带,领带长短适度,上不露领口,下端与皮带扣持平,领带内端不外露。
- **西服纽扣**
  若西服里面不穿马甲,可根据实际需要不扣纽扣,只扣中间一颗纽扣或只扣上面两颗纽扣,最下面一颗一般不扣;若西服里面穿马甲,则马甲的纽扣必须全部扣好,西服的纽扣不扣。
- **袜子**
  穿深色袜子,袜口不得露在裤脚外。
- **面部修饰**
  剔须修面,保持清洁。
- **毛衣**
  穿着毛衣时,毛衣应穿在衬衫外面。
- **衬衫**
  衬衫衣领不能翻到西服领上,纽扣全部扣好,下摆束进西裤。
- **鞋子**
  穿黑色皮鞋,鞋面保持整洁。