

上海银行长宁支行营业部陈文兰的绰号叫“终端一号”

她见老客户就能报出账号户名

银行柜面的工作机械繁复容不得一点差错,并不像很多人想象的那样,是个轻松的“金饭碗”。平时,不断有新业务推出,每个月都有学习和考试。周末,行里还不时开展活动,到社区宣传反假币、防金融诈骗等知识。每天上午8:15以前,陈文兰(右图)到营业部,晚上7时半,一天的收尾工作都完成了才下班。午休时间,吃饭只花一刻钟,她主动抢活干,把上午办理结算业务的回单都整理好,这样下午一开门客户就能取到,节省了

等候时间;空闲时,她把全网点的凭证都翻看一遍,查找漏洞,为管理核算提供线索。

她的领导感叹道:“银行柜台,铁账铁算盘,想做出什么轰轰烈烈的事,不可能。但是陈文兰十几年如一日,用她的精致服务,感动了客户。”陈文兰说:“服务也是一项事业。要获得一个人的信任不容易,金融工作者的每一次服务,其实就是客户将信任和期待交到我们手中。我们用专业精神提供服务,不能辜负这份信任。”



一个“甜美微笑”

柜台做久了,难免会遇到挑剔的客户。“耐心点,要理解客户,”陈文兰总结说,“人与人之间要和和睦睦相处,你对人家客气,人家自然消气。”最近天热,等候时间一长,人难免会有负面情绪。陈文兰的微笑服务加上熟练的业务操作,让许多等待中的客户心平气和起来。

7月的一天,陈文兰接待了一位办理销回单箱和电子对账业务的客户。这位客户对于销户手续过多、时间过长表示不耐烦,办完后径直离开,把印章等重要资料遗落在了柜台。陈文兰发现后赶忙打电话,但这位客户始终没接。她没有放弃,一有空就拨打,客户最终接了电话,马上赶回领取连声感谢,并对自己前面态度不好感到内疚。

同事说,陈文兰为人低调勤勉。她的想法很简单:把本职工作做好,把客户服务做好,吸引更多的客户。很多企业的客户办业务就认准陈文兰,哪天她公休了,还会打听“为什么陈老师不在”。即使公司搬到别处,也不愿从这里销户,依然每天坐车来解支票,因为习惯了“终端一号”的服务。

上海银行长宁支行成立了陈文兰服务班组,班组成员分别与支行其他13家网点结对,专门帮助大家解决在日常工作中所碰到的各类棘手问题。 本报记者 谈璎

城 城外潮人

“终端一号”,是上海银行长宁支行营业部的同事们给陈文兰起的绰号。

“只要有陈老师在,就没什么需要担心的。”同事们加了注解。网点服务的2000多户企业,她能记住其中80%,客户一到眼前,马上报出11位账号及户名,比电脑查询速度更快。

娃娃脸,慢性子,陈文兰当了8年儿科护士,因为结婚搬家,转行做了银行柜员。当初对待生病孩子的细心温柔,19年来融入到了银行客户服务中。作为一个一线银行柜员,凭借服务获得2012年的全国五一劳动奖章荣誉,她每天的工作离不

开“三件宝”。

一本“万宝全书”

陈文兰的办公桌上有本硬面抄,里面记下了网点开户企业的许多信息。这已经是她抄录的第三本了,因为使用较频繁,册子的脊背上粘上了几道玻璃胶。这本“万宝全书”,关键时派上大用场。

长宁支行营业部的公司客户很多开设在楼宇中,有不少外贸型企业。受经济不景气影响,客户周转头寸难免紧张。春节前,一家企业支票托收但是账户里钱不够,电话一直联络不上。如果逾期发生跳票,会给企业留下不良记录,对今后贷款等都有影响。陈文兰在本子里查到了它的关联企业,一番辗转终于找到客户,筹足了资金。

还有一次,一位新员工在办理私人存款业务时,由于疏忽导致短款,账面轧不平。通过录像确定了那位客户后,电话却怎么也打不通。为了保证及时送库,大家在惋惜中准备作挂账处理。陈文兰听说后忽然冒出一个念头,他会不会同时是客户公司的财务?果然,她在监控中认出了这张熟面孔,翻看了“万宝全书”的记录,终于联系上了,避免一笔差错。这位客户返回网点后感叹:“我真是服了!平时一直听出纳夸赞陈老师的服务,没想到她对细节关注到这样的地步。”

一张“便民地图”

走进上海银行长宁支行营业部的大门,人们的视线会被一张贴在大堂经理柜边的长宁区地图吸引。

上面用手工标注了区内的各家银行网点,还贴上银行各自不同的LOGO,一目了然。这,也是陈文兰午休的“副产品”。

有时客户需要去附近其他银行的网点办业务,常会询问坐在银行柜面一线的员工:“附近是否有建行”“到农行怎么走”。银行的员工总会有答不上来的时候。

听者有心。趁中午休息,陈文兰每天在地图上划一块地方,骑着电瓶车兜一圈,周边有哪些金融机构,走哪条线路比较方便,一一记录在自己的手画地图上。两三个月后,一张自制的区内银行网点图就初步成形了。她用两个轮子丈量了长宁区的每个角落,地图上一共标注了七八十家网点。点滴用心,汇聚成无声的服务。

城 网眼聚焦

免费游戏,免费杀毒,免费信息,免费上网,免费云盘……“免费牌”,这个对于所有互联网用户而言都是“喜闻乐见”的商业模式,如今在地图领域再次“发扬光大”,要逼得动辄上百元的传统导航仪无路可走了。

就在宣布对新用户永久免费一天之后,百度导航又对已付费的老用户全面退款。这让晚一天对新用户免费的高德导航“吃瘪”,高德CEO成从武明确说:“不会跟风。”但这就意味着,高德无法像百度那样做到对新老用户一视同仁,老用户花的50元购买费还是不退。

导航也打“免费战”。你,还在花大价钱买导航仪吗?

从“免费战”到口水战

据悉,百度导航新推出的“已购买用户补偿计划”,在国内导航领域尚属首次。按照退款办法,不限购买时间、不限购买软件版本、不设置门槛,此前任何花30元买了百度导航的老用户,均可申请全额退款;从退款的时间表看,Android用户的退款流程将于9月30日前完成,iOS用户现在即可申请退款。

目前,高德和百度稳居国内导航市场的老大和老二位置,其后才轮到腾讯

导航也打『免费战』

SOSO地图、谷歌地图、老虎地图、导航犬、丁丁地图等等。截至今年2季度,在中国手机地图份额中,高德和百度分占31.3%和24.4%,但在去年底百度的份额还只有19.1%。面对后生晚辈这次的突然打出“大怪”,被打乱阵脚的“老法师”高德导航忍不住了,不仅在其官微上叫骂@百度地图,并强调自己“专注导航十年,一直被模仿,从未被超越!”对此,深谙网上口水仗之道的@百度地图,则以“晚安”轻松带过。

用户爱PK更爱“更准”

你正在用手机导航吗?数据显示:2012年中国移动地图和导航市场用户规模为2.53亿人,增长率为62.2%;市场规模为1.85亿元,预计2013年市场规模可达到2.81亿元。老大和老二竞相打免费牌,无疑将加剧国内导航市场的进一步洗牌,同时也会加速导航新功能向智能导航、生活导航甚至无人驾驶方面升级。

而对于普通用户而言,不少人表示在“享受免费大餐”之余,也更乐见导航领域的“巨人之战”:“比起超过300元一台的车载专用导航仪,用智能手机上的免费导航软件,鸭梨要小很多啊!”“当然既然你们都免费了,那就比谁更准吧!今后谁要是再把我们导到沟里去,我们就卸载谁!” 本报记者 胡晓晶



变得理所当然了。

春雷下的海:作为地图数据供应商的四维图新,在百度和高德双双祭出免费策略后,就连连跌停。这或许才是最大的躺枪者吧。此外,图吧、导航犬的免费优势也旦夕丧失。

城 金融羊闯申城21

【前提提要】真没想到,贾威廉的到来,原来可不是顶个渡渡鸟的缺那么简单,而竟是直接接班公司的大BOSS蔡总!而更没想到的是,如春风拂面的新老板,居然让自己去顶渡渡鸟的缺。天底下,竟有这等好事,这是什么节奏?

“让我这个基层小赤佬来看‘新公司构架’?还有‘新公司运营策略’?是不是公司就要倒掉啦?! ”和贾威廉分手后,兴奋过后的金融羊再转念一想,突然觉得自己的肩膀要塌掉了,有点越想越不明白的感觉:公司的前途命运,什么时候轮得到我这个级别的人来扛啊!难道,以前一连串的心惊肉跳,那都是征兆?

最先,是公司层面放出风来要裁员,说是IPO遭遇“堰塞湖”,作为下游服务业的财经公关行业自然大势不好。然后,茜茜聪明反被聪明误,“搞大”了被戳穿假怀孕,自然被人事部门找到炒掉她的理由。接下来,本以为太平了,顶多就是遭遇一个对自己有太多好感的女上司,了不起姐弟恋嘛,结果都打好了实在扛不住就自己走人的打算,没想到老奸巨猾的渡渡鸟,倒先走一步!而作为一个像羊一样勤勤恳恳只晓得干活的图书馆系毕业生,工作没几年看起来倒是“渔翁得利”,竟

步步惊心似宫斗

◆ 张醒

侥幸得到公司新老板的器重,被委以重任一下子蹿升到公司中层?这,可能吗?

冷静下来,金融羊觉得局势太玄妙,看不懂啊。是不是新一轮宫斗又要掀起啊?他刚想找刘金莲分析分析,就听到手机响,一看来电显示——“费娜”。这个让他魂牵梦绕的名字,还是能让他暂时抛却工作烦恼的。自从上次给她在电视栏目里当了回“托儿”之后,两人还没见过面呢!于是,他毫不犹豫地接起了电话。

半小时后,两人又在滨江大道的星巴克见面了。这一次,费娜很诚恳地拿出纸笔,向金融羊咨询:“我爸有两朋友,一个在央视管电视剧采购,一个也是拍剧的。所以现在我爸就想安排我去写电视剧。”“这个啊,我能帮上什么忙?”金融羊表示费解。“很简单嘛,劲荣啊,就跟我说说你的生活呗!”

啊?眼下自己的生活真是一团乱麻啊!还是她——别有深意?金融羊不免又多想一层。费娜又追问道:“说说你们公司也成。你平常具体管什么呀?”

“我,我管……这么说吧,我是管市场推广的,就是帮金融企业扩大影响力的。我现在,也算公司中层了。”金融羊不知哪里来的豪气,在心仪的女孩面前,一下子把“将来时”说成了“现在时”。然后他又气短了:“你问这些做啥?”

“哦哦哦,我写的这个剧,就是金融职场‘宫斗’。”

“啥叫金融职场‘宫斗’?”

“就是金融企业内部,职场上的互相倾轧嘛。我这不是没啥这方面的工作经验吗!还是你给我说两个……段子?!”后半句,费娜的语气突然变得疑惑和苍白起来。

只见一老一少两个黑衣男子走到面前。其中一个面向金融羊,亮出警官证,温和而严肃又不容置疑地问:“你是杨劲荣?跟我们走一趟,换个地方,照样请你喝咖啡。”

警官证上的警徽,闪得金融羊发晕,也闪退了费娜眼里的光芒。她环顾一下形势:“要么,没事儿,我就先走了。”她匆匆收拾起东西就“滑脚”了,临了还疑惑地瞟了金融羊一眼。

“我是……”胆小的金融羊一时失语,脑子一片空白。他机械而麻木地跟着那两个男人走。估计是便衣吧,然后七拐八弯到地了。果然来了一杯咖啡端到面前,同时还附加一张女性照片。这,不是杜欣吗?

