

学会欣赏

德安支行 胡翠琴

播种一种思想,收获一种行为;播种一种行为,收获一种习惯;播种一种习惯,收获一种品格;播种一种品格,收获一种命运。在九江银行工作四年多,不仅仅需要一份对工作的热爱,更为重要的是自我心态的调整与适应。任何一份工作做久了,或多或少都会感到枯燥。

首先,学会欣赏自己。人的一生中,人人都会有过这样的攀比与感伤,你羡慕我,我羡慕你,而唯独忘记了去羡慕你自己。其实,我们每一个人都可以设想一下,就是当你真的一切情况都很糟糕时,也不要像祥林嫂一样到处诉苦埋怨,那样你只能让别人看不起。想明白了,你能发现自己是值得自己去羡慕的、夸奖的,哪怕比来比去你真的没有别人好,但是,要记住,金无足赤,人无完人,你要坚信你是最棒的,你是最富有的!多花时间品读一些有品味、有寓意的美文,美化自己的心境,使自己忘了每天大量的琐碎的烦心事,为自己心灵建立一个温馨的驿站,用鲜花编织芬芳的日子,用朝霞编织灿烂的日子...让心放逐,让心飞扬。多与挚友交谈,欣赏他的长处,真诚地赞美他的为人处事能力。悦纳他给你的赞赏,赞赏是有力量的。

其次,学会欣赏大自然。每天一上岗,就要面对着形形色色、性格各异的顾客,面临着莫名

的嘲讽和误解的委屈,长期下去就会压抑自己的心情而影响正常工作。抽出时间走出喧嚣的城市回归到大自然去,世间万物,各有灵性,到乡间湖畔,林中溪边观赏一些花草虫鱼,利用假期游览一下名山大川、江河湖海,使自己置身于祖国美丽的风景名胜区内。为自己心灵搭建一间浪漫、温馨的小屋,用甘冽的山泉灌溉自己的心田,用春风涤荡自己的心胸,用飞鸟的歌声净化自己的心灵。到大自然中感受万物的灵气,陶冶自己的心灵。

再次,学会欣赏自己的工作环境。俗话说,远亲不如近邻。和谐的同事、顾客关系会提高你的威信,增强你的信心,提升你的工作积极性。要学着用积极的眼光看待一切人和事,心里时刻想着领导、同事对你的好,顾客对你的赞扬,用欣赏的眼光看待他人的长处。调节和处理好人际关系,为人处事要有灵活性、敏感性、宽容心和幽默感等,创造和谐的工作环境和良好的生活氛围。积极、主动、热情成就自己美好的人生。如果遭人嫉恨,也很大度;被人算计,也很洒脱;要能做到以德报怨。记住:忍一时风平浪静,退一步海阔天空。你不是傻子,你拥有智慧的人生,你拥有光彩的人生!宽容是会受人尊敬的。

学会欣赏会使你有个性、有创造力和凝聚力,会拥有良好的人际关系,会在工作中如鱼得水,会密切与顾客的关系,会使你的工作提高效率,会让你的的人生丰富多彩。

“我喜欢一回家,就有暖洋洋的灯光在等待;我喜欢一起床就看到大家微笑的脸庞;我喜欢一出门就为了家人和自己的理想打拼;我喜欢一家人心朝着一个方向瞭望……”

一首应景的歌,撩动了大家的心。广州分行五周年行庆,这个特殊的日子虽然已经过去,但在很多人心里还是留下了深深的回响。

3月24日晚上11点,在表演前一晚最后联排播放五周年视频的时候,我忍不住偷偷掉了泪。一张张熟悉的面孔,从陌生到熟悉,又从熟悉到陌生,是九江银行把大家聚在了一起,更是缘分的安排让我们成了一家人,镜头里每一张笑脸,每一个定格,都见证了九江银行一步步走过来的艰辛历程。

2010年10月我们第一批柜员到位,一起去总行实习的那段时间真的无比美好,住在“快乐7天”,每一天的相处都是在互帮互助的友好气氛下度过,所以我们柜员条线这个小家庭就已经形成了很好的氛围。在开业前,整个营业部还在装修的情况下,我们也会在有点嘈杂的环境下练习着三项技能,相互竞争,相互提高,那段时光让大家每每在以后的日子回忆起来都感觉弥足珍贵,很多人现在都在不同的岗位发光发热,我们依然在这个大家庭里相互关爱,相互成长。

五周年行庆,大家有机会欢聚一堂,才发现涌现出那么多新面孔,90后的队伍不断长大,广州分行也是开枝散叶,节节高升。这几年来,九江银行在广州遍地开花,陆续开设了荔湾支行、海珠支行、广园支行等8家综合性支行及3家社区支行,而且还在保持着一年新设两家支行的态势,有时候朋友在哪里路过九江银行都会很兴奋地跟我说,现在九江银行发展速度好快,哪哪都有支行了,客户也感觉更加方便快捷,听到心里总感觉一股由衷的自豪。

对我自己而言,来到国际业务部后台机关的岗位已经3年多了,这是一个很锻炼人的平台,因为在九江银行是全员营销,作为后台岗位有时也需要担任营销的角色,支行和团队需要的时候我们都会随时配合一起去营销客户,但后台岗位需要更多的是把心沉淀下来,细心的进行操作处理,严防不出操作风险,有时候真的感觉很难在这两个角色中找到平衡,所以这个平台也让我在不断的锻炼成长,不断寻找自己的定位。作为后台岗位,更多的需要去服务客户,服务团队,服务分行。

广州分行像婴儿一样,从出生到现在5周岁,从咿呀学语到现在昂首阔步,我们每一个岗位的员工都在见证着她的成长,也在奉献着我们的青春,她还在不断的长大,还会有更多更好的五年、十年,我们心怀希望地朝着她前进的方向,甘愿做一个小小的垫脚石,让她更加步履轻盈,走向远方。

九江银行广州分行五周年行庆随想
广州分行 饶雯

闲话—秦淮酒家

南京六合九银村镇银行 徐欢

古来今时话青山,巍巍青山依然故;
文人骚客言绿水,清清绿水静如初。
取适非鱼得深意,松风明月连翠微;
今生此来红尘客,云隐独行酒不孤。



常听人说,不想当将军的士兵不是好士兵。然而,在我们以达成组织目标为共同目的的竞技场,当竞争进入了良性循环,每个人的能力都在竞争中不断提升,而将军的职位只有一个,甚至师长、旅长、营长的职位都只有寥寥几个时,优秀的士兵该何去何从?

曾几何时,关心我们的前辈们,总是会给我们善意的提醒:“你们还这么年轻,做了几年人力资源专员后,去做什么呢”“还是去做客户经理学习业务,竞聘行长助理等等才有发展”……所以在不经意间也会经常关注各种竞聘,希望能有机会得到更好的发展。在分支机构,我感觉这是一个人,或者说少数几个人的天花板,来到科技部后,才感觉这是所有人的天花板。我们都是优秀的士兵,却怎么也当不了将军。

当我们的队伍快速扩大时,引入专业序列,恰逢其时,我们终于可以骄傲的说,我喜欢我的专业和工作,我想在我专业的领域一直发展,钻研,直至精通,我可以通过其他直接或间接的方式去学习能提升我工作能力和效率的业务知识技能,而非为了发展紧紧盯着那些背离我们初衷的管理岗。

专业序列,助力成长。它不仅提升了我们的目标感,在我们的专业领域,我们顺着阶梯指示牌往上爬,不会轻易迷失;又增加了我们的归属感,我们不再三心二意的天天想着我必须竞聘到其他条线的管理岗上去,才有所谓的发展;最后,它满足了我们的成就感,五级科技工程师享受CIO的荣耀和待遇,五级公司客户经理享受CEO的荣誉和待遇……

如何才能提升我们的专业序列,使我们的发展又快又好呢?

岗位职责是前提。每个岗位都有任职要求,我们都讨厌考试,抱怨并不是只有考试才能鉴别能力。但是,一方面,在现行的考核体制下,只有客观的职称才是一把公尺,从一个侧面公平的丈量大家的能力;另一方面,考取专业领域的职称,也是一个全面学习或者说复习的机会,如果在专业领域内越精通,在一定程度上就会缩短复习的时间和减小难度;如果在专业领域还算不上精通,更有一个机会加强学习。

岗位关键经历是基础。锻炼自己,从不断试错开始。紧抓自己的核心职责,多参与与核心职责相关的工作或项目,逐步提高自己在核心职责领域的成功率,通过量变引起质的飞跃。

绩效优良是关键。对于靠业绩说话的一线客户经理等岗位,这点尤其明显,根据每个岗位所应达到的业绩标准,能上能下。而对于我们中后台的专业人才,参与甚至带领团队出色的完成本部门的各项任务或项目,能客观评分的,得分优良,不能客观评分的,获得大部分领导和同事的一致好评。敢问路在何方?路在专业序列里。

来九江银行工作已经快一年半了,来武宁支行也有一年多了,我深切的感受到自己的心态和工作方法在不断的变化和进步。四月初自己从柜台调到了大堂,岗位的变化让自己学到的东西更多,也让自己的工作生活更加充实忙碌,下面我就跟大家分享交流一下自己在大堂的一些工作心得和体会。

一、服务第一。作为大堂经理,自己的的服务质量和效率是摆在第一位的。要做到微笑面对每一位客户,用自己的笑容打动客户,拉近与客户心灵的距离。我们要展现出自己的服务技巧,体现出客户第一、服务卓越的理念。当客户进入银行大厅,大堂经理要对他们展开会心的微笑,热情、文明地去服务客户,用微笑去了解客户的需求,用微笑去解答客户的疑惑,使客户觉得来银行办理业务是倍受尊重的、倍受欢迎的,更是舒心的。对于不懂业务的客户,我们一定要做到耐心细致,教会这些客户自主填单,真正懂得该笔业务的办理流程。客户较多时,及时分流客户,询问客户需求,分流一部分客户至自助终端办理业务,节省客户的等待时间,提高电子分流率。并且要时刻关注着大厅的整洁卫生和美观,填单台不可杂乱无章。前台和大堂经理桌上的各种文具要整齐有序。同时要对接柜台内的所有业务都了如指掌,保证及时调整客户到指定窗口迅速办理业务,让客户深切感受到

《干法》是一本早有耳闻的日本畅销书,今日有机会拜读,是一种莫大的幸运。红白相称的封面上赫然写着醒目的“干法”两字,整本书主要围绕着寻找工作的意义,通过列举稻盛和夫先生在京瓷工作的亲身经历来探讨“人为什么要工作?”、“如何投入工作?”、并且指出了将工作做好的几点关键素养,例如目标、坚持、完美主义、创新等。

工作好比一本书,封面写着“人为什么要工作?”,每个人都有着各自的打开方式,有积极的也有消极的;有好奇的也有重复的;有敷衍的也有务实的……

看书之前,我们会思考封面字样“人为什么要工作?”。从马斯洛需求层次理论来看,工作能够满足人生存需要,社交需要,自我实现的需要。

生存的需要。亚当斯密在《国富论》认为我们能够享用面包师烤的面包,并不是因为他们的恩赐,而是他们出于自利的需要,我们是需要支付一定的费用。只要人还活着,就会有支出,如果你没有足够的收入来弥补自己的支出,那么你将寸步难行。工作可以让你有一定的收入来满足你的生存需要,这是一切的根本。人所需要的任何需求比如安全的需要、被尊重的需要、自我实现的需要都是在你能够满足自己物质条件的基础上实现的,如果连今日的晚饭都不知道在哪里,还会有时间和精力去做公益、做慈善吗?

社交的需要。工作从来都不是一个人的事情,任何工作都是一个团队一同协助完成。我们是社交型的群体,工作所能带给我们的可以结交更多志同道合的人,稻盛和夫先生认为工作中的人可以分为“可燃型”、“不燃型”、“自燃型”。如果知道自己还达不到自燃型的地步,目前只是一个“可燃型”的人的话,就应该去接近一个可以让自己燃烧的火源。并且接受这种积极氛围的熏陶,假以时日可以做一个自燃型的优秀职场人。此外工作还是“百病良药”。你有没有发现身边没有工作的朋友开始变得别家庭琐事缠身,每天围着老公孩子转,与社会脱节,开始变得容易抱怨,其实就是没有工作的后果;而稻盛和夫先生在承受着身体和升学考试多次落榜巨大压力,毕业找工作受挫后,依然选择在自己渺小的岗位上拼命投入工作,最终他的人生开始发生改变,渐入佳境。

自我实现的需要。稻盛和夫先生认为工作的目的是磨砺心志,提升心态。人会因为自己的价值能够得到彰显而产生成就感,现实生活中有很多人明白自己的资产已经足够自己一辈子花销,为什么还要去工作?导演陆川在《开讲啦》中,有人问他“大家都说你拍的《王的盛宴》电影烂,为什么你还要去拍?”他从容回答说:“不是烂片时间说了算,有机会等你四十岁的时候再去看看这部影片,我依然会坚持拍电影,我

说说大堂工作

武宁支行 吕张

我行的服务准确、方便、快捷,专业,树立出一个良好的大堂经理服务形象。

二、心态端正。在听到客户抱怨或者倾诉时,一定要耐心细致的倾听并且帮助客户,要向客户做好解释工作。客户有抱怨,我们首先要从自己身上找问题,是业务办理过慢还是自己的服务不好,要及时跟柜台里面的同事沟通交流提高服务速度,同时时刻提醒着自己要做好自己本职工作,维护好大堂的一切,只有每次这样反省自己,才能不断的进步提高。最棘手的莫过于遇到客户的投诉,在遇到客户投诉时,一定不要慌乱更不要与客户有任何的争执,不能认为客户是无理取闹,只有抱有这样的心态才能真正解决问题。不要急于辩解,有时候客户需要的可能只是宣泄,等待客户宣泄完毕,大堂经理及时的要向客户做好解释工作并且抚慰客户的情绪,要用自己的专业知识和良好稳定的心态来打动客户。作为大堂经理,客户第一个直面的就是你,一定要有一颗强大的心脏,不慌不乱,不急不躁,最重要的是有一个最良好的心态,只有这样,才能成为一名合格的大堂经理。

三、时刻营销。大堂经理的营销甚至可以

说是日常工作中最重要的一部分。要随时关注客户需求,随时要有营销头脑。首先对我行产品要熟记于心,细致理解,这样在向客户营销我行产品时才能体现出自己的专业性,才能打动

客户,赢得客户的信任,推出我们的产品。其实有的时候,客户并不是不想购买产品,是因为对产品的不了解,这个时候我们就要耐心的向客户营销,过程中要体现出我行产品的特色之处和收益率。客户最关注的就是理财产品和定期储蓄的收益,我们要用数据说话,精确全面的打动的每一位潜在客户。一些理财展示牌,宣传单页等产品展示工具要摆放在最显眼的地方,第一时间引起客户的注意。我个人认为要做到大胆营销,对于所有可能的客户,我们都要上前去营销,详细询问客户对产品的真实需求,长期还是短期,更偏向理财还是定期储蓄,往往在不经意的营销甚至是客户聊天中,就发掘出了潜在的客户资源。营销无小事,只有日积月累并脚踏实地的去做,才能有源源不断的客户资源,才能真正体现出大堂经理的价值所在。

大堂经理要始终把客户摆在首位,客户就是我们的衣食父母,要用完美卓越的服务去赢得每一位客户,用暖人心脾的微笑去打动每一位客户。大堂无小事,用万分的贴心去对待每一位客户,客户们才会把我们九江银行当成另一个家。

你打开工作的方式正确吗

——稻盛和夫《干法》读后感

吉安分行 彭月华

安于现状,依然想要改变世界。每天安静的听曲垂钓是一种生活;每天为了工作通宵熬夜也是一种生活。

而你是以怎样的方式打开你的工作这本书呢?我们又应该如何正确的打开这本书。

爱上你的工作。有人把工作当饭碗,有人把工作当事业。仅仅把一份工作当做谋生的工具,满足每天的温饱即可,听起来有些堕落,可这实际上是很多人的状态,在你还不该安逸的时候选择了安逸,某一天可能就会为此付出代价。没有人喜欢被强迫着做事情,这样不仅没有效率,而且会事倍功半。如果有一件事是你自己发自内心热爱,不用别人提醒,你也会发自内心的去完成。工作中可能会遇到很多困难,但困难都是成功派来的考验,不试着去解决,下次依然会碰到这个问题。把工作当做事业,秉持着“工作虐我千百遍,我待工作如初恋”的态度,试着和它相处,你会发现你从它身上得到的东西远比你付出的多。

持续付出不亚于任何人的努力。很多人都说自己在努力,你看我今天把我的工作都做完了,可能你只是用了8个小时做了人家2个小时可以完成的工作量;你在朋友圈发一张看书的照片,其实那些书只是你买来之后可能翻都没翻过的,发完朋友圈之后你一直在期待朋友圈里别人的回复和点赞,然后一晚上就在看手机而不是看书……这些都只是看起来努力罢了。真正的压力不是有人比你努力,而是比你优秀的人依然比你努力,如果想要去做别人做的好,同样也要比别人付出更多。有人信仰“尽人事听天命”,你真的尽人事了吗?你真的竭尽全力了吗?如果一份工作你是打算持之以恒的做且发自内心的喜欢话,那就再给自己一次机会,把这个平凡的工作做到非凡为止。

精益求精。不管多么细小的工作都要用心做,投入100%的力量。工作中有很多不只是处女座的人会追求完美,“追求完美”在工作中不是贬义词,而是一种赞扬。“有些错误是用橡皮擦不掉的”做事情必须是有意注意的结果,犯一些看起来很无关紧要的误会会养成自己得过且过,反正犯了错误还来得及改正的懈怠思想,错误在关键时候酿成大错。加拿大“工程师之戒”告诉我们,细节决定成败。

具备创造精神。跟在别人后面永远走不到最前面,敢于走别人没有走过的路,才能发现不一样的风景。世界上唯一不变的就是变化,如果不能跟着做出调整的话,就会被市场淘汰。在从按键手机到智能手机的转变中,我们见证了诺基亚帝国从兴盛到衰落的历史,如果一味固守,可能在明天就会被别人超越。

路漫漫其修远兮,吾将上下而求索。重要的是将其用于实践当中,用正确的方式打开你的工作,你善待工作,工作必将善待于你。

专业序列
助力成长

信息科技部

徐瑶