

## 聊一聊『为了九银』为了发展

审计部 戴文静

经常会听到管理岗同事说,“我所做的都是为了业务发展、为了九江银行,只要我没有道德风险……”,很凛然很悲壮,秒杀审计的“黑暗”。那今天我们就聊聊何谓为九银的发展。

我个人认为,道德约束和职业操守,是个人立于天地、立足社会应有的基本准则,是岗位准入时就应明知需遵守的底线,并非为组织做出的重大贡献或牺牲。其次,管理岗人员,尤其是经营机构的一把手,职责应是实现本机构的持续、稳健发展,而前提则是保障“九银资产安全、客户资金安全、员工健康安全”。

“九银资产安全”,即我行三令五申的“资产质量是生命”,如果做不到这点,所有业绩都是徒劳,一年辛苦所得,不及一笔不良授信或案件带来的风险或损失。短暂辉煌的代价,是组织的重大损伤、个人职业生涯的陨落和尊严的丧失、原机构发展的停滞和挣扎以及后人的鄙夷等等。

“客户资金安全”,如果不重视内控和风险管理,导致涉及客户资金安全的案件,“一票否决”的结果同样也是前功尽弃,而案件带来的声誉风险,对我行品牌和信誉影响、客户信任度的损伤,均非一朝一夕可以消除,极端的甚至会导致挤兑风险,那将是非常可怕的。同时,案件对机构、人员的损伤短时间内也难修复。所以不夸张地说案件对金融机构,尤其是中小银行确实是致命的,这也是监管机构为何如此紧张的原因,所以我行提出“声誉风险是命脉”。

“员工健康安全”。对于这点,我认为有两重含义。首先是员工的健康成长。个人认为,我们在着力提升员工的业务技能之外,应重视员工思想的健康,“三观”的正确。因为长江前浪注定要“死在沙滩上”,我们终将离去,现在的年轻员工就是九银未来的掌舵人。将几代九银人艰苦奋斗的成果,交给正确的人传承和发扬,实现九银基业长青,是我们应有的历史使命。

目前九银的年轻人非常多,很大部分是从校园直接入行,作为管理人员应引领他们建立正确的价值观、人生观、世界观,即是对九银的未来负责,保障九银不会交给“败家子”、“蛀虫”,也是对年轻人个人的成长负责,我们都知道跟一个人有多重要。

另一方面的含义就是员工的安全。如果发生了案件或将年轻人带入歧路,除了前文所说的弊端,还有就是培养员工,尤其是骨干员工,组织需要付出大量的人、财、物以及时间等成本和损耗。同时,案件后的人员调整和流失、士气低落、人心涣散,对机构和业务发展都会造成很大的负面影响,而且员工信心、积极性、凝聚力的重塑并非短时间能完成。

以前审计也发现,因机构负责人或管理岗人员“三观”不正,导致下属多人牵涉其中,形成“窝案”或“一锅端”;或受影响的年轻人重蹈覆辙,无不惋惜。

我深刻记得多年前,有位母亲给一位行领导下跪,声泪俱下恳求不要把她的独子移送司法。她说“我们农村人培养一个大孩子有多么不容易,我把他送给你们银行,你们却把他送进监牢,难道你们没有责任心吗?你们都教了他些什么?我们一家人以后怎么办?”。这样的场景这样的逼问,我们该如何面对、如何回答?

所以,窃以为,九银降大任于每位九银人,责任并非仅守住个人道德底线即可,建议在做出决定之前,扪心自问,我所做的是为一己之名利,还是确为九银发展,是否会损伤九银?终归九银安好,我们才能安好,你们说呢?

## 且将新火试新茶,诗酒趁年华

## ——九银新人之金融职场初体验

合肥分行 熊熠

忆不尽学生时代的青春风华,止不住职业生涯的万千期盼。历经漫长的在校年华,长大成人的我们带着不再单薄的肩膀,开始了各自的担当。九江银行,是职场新人的我第一个脚印坚实踩下的土地,是千里之行始于足下的第一步。去年六月,我加入了合肥分行望江西路支行的大家庭。在这里,初入职场的新人学习金融知识,勤练技能基础,技能上柜业务,文能执手赛技能,挥毫泼墨于飞扬的青春。

## 望江西路159号

在熙熙攘攘的望江西路上,九江银行望江西路支行的网点总是温和、端庄的伫立在一方,皎洁的白,澄澈的蓝,热情似火的红色点缀其中。干净整洁的营业大厅,明亮宽敞的业务柜台,一个个忙碌的身影,一张张含笑的脸庞,等候着每一位前来办理业务的客户。

这里是望江西路159号,在这里,一个个平凡而动人的瞬间正在上演。

## 三米八齿,微笑服务

“您好,欢迎光临九江银行,请问您需要办理什么业务?”

“请慢走,欢迎再来九江银行。”

一句简单的问候,一抹浅浅的微笑,一个殷切的眼神,展开了大堂经理平凡而又简单的一天。

大堂经理作为银行给客户的第一张名片,举手投足间都标榜着银行服务的金科玉律。距离客户三米远时,要面向客户,面带真诚微笑,露出八齿,同时眼中含笑。办理业务时,积极关注客户感受,为客户着想。

优质服务是基本,兼顾好营业厅内方方面面的事务也必不可少。所谓天下大事必作于细,除去早晚基本的ATM机巡查工作,身为大堂经理的我们,还要检查大堂内外卫生、关注各类自助设备有无正常运行、大堂内物品是否摆放整齐以及接收快件和订餐等工作事项,事无巨细,稍不留神就可能就有所疏忽。

初入职场的新人,在大堂经理的岗位上任职的时间最长。深刻的感受到,身为银行一线的我们,就是银行与客户之间的桥梁,我们时时刻刻都是客户的眼睛。有了我们,客户才能在第一时间了解他们原不知悉的一切。

三米八齿,微笑服务,当每日终了,余辉落尽,华灯初上。大堂经理关闭好各类大堂设备,检查门窗,布好防控。出门时,天色已晚,而明日,又是平凡而不简单的一天。

## “十指连弹,奏出别样旋律”

早上8点,伴随着“哒哒哒哒……”的键盘敲击声,十指有序的一起一落,点钞、验钞、

打表、盖章,柜员忙碌的一天开始了。

“您好,请坐,请问您需要办理什么业务?”“请问您是存款X万元整吗?”“您好,跟您核对一下收款人信息”,“您的业务都办理好了,请问您还需要办理其他业务吗?”,为了确保客户信息的正确性,保证客户体验的满意度,在键盘的敲打声中,一遍又一遍耐心的询问,毫不厌烦的核对信息,是业务经办员的我们每天工作时都要做的事情。

作为银行门面的第二个形象窗口,身为柜员的我们深知自己的职业准则,银行工作容不得半点差错,这让柜员的我们不仅要长时间快节奏地工作,还要保持高度清醒,神经总是绷得紧紧的。虽说只是支行,远不及分行那般忙碌。但是前来办理业务的客户接二连三,有时有简单的现金存取,时有对公开销户,业务的难易与否,都需要柜员对工作高度的关注和绝对的细致。

那是一个忙碌的下午,在办理了好几笔对公业务后,好几位外省的年轻人接连过来开卡,这引起了当天上柜人员的高度警惕。在对比了本人相貌和身份证照片后,业务经办人员确定是非本人开卡。于是让客户背诵其身份证上的号码,果不其然,那几位年轻人支支吾吾的说不清楚,甚至有个别人连手机号都是刚刚办理的。当天上柜人员在说理由后要求客户出示其他证明身份的证件,最后客户无法出示证明文件,未办理开卡业务便离开了。后来才知道,那几位客户很有可能是非法集资或传销人员。银行工作的特殊性,要求身为柜员的我们细致入微,对各种突如其来的状况都能做到游刃有余,不出差错。

初入职场的新人,在柜员的岗位上才真切的体会到,银行这份职业其实和其他职业一样,忙碌且不易。可同时也是平凡而神圣的,因为这份职业承载着太多客户的信任,也承受太多社会关注的目光。然而,无论理解与否,平凡如斯的我们,依然兢兢业业的守候在这个岗位上,不舍昼夜。

“十指连弹”,起程转折,小小柜员,也有平凡而动人的乐章。

## 十项全能,刚柔并济

“手势不对,站姿不够标准”,“上柜期间不要聊与工作无关的事情,以免工作出现差错”,“头发太散,重新盘发”,“今天晚上留下来进行技能考试”……

这一声声叮咛和嘱咐,一句句督促和批评,都是来自于我们支行“背后的女人”——主管。

十项全能,刚柔并济,这是我对主管最

初的印象。

作为支行背后的力量,主管的角色平凡却重要。她似乎是无所不能的,小到支行的大小内务,大到业务上的疑难杂症,她无一不能迎刃而解。

然而支行事务又是繁琐复杂的,一条路走到黑的法子捉襟见肘。主管有时似钢板坚硬,在原则性的问题上,即使客户百般刁难,依然立场坚定,有理有据;可主管同时又“柔情似水”,在对客户晓之以理时,又能恰当的安抚好客户的情绪。

一次,一位客户过来替他的母亲办理IC卡,在得知IC卡无法代办后暴跳如雷,一面指责我们银行不懂变通一面又责难于我们不通情达理。主管在客户发泄完心中的不满后,耐心地向客户解释代办IC卡的风险性,同时建议客户以存折代替IC卡为其母亲办理,并解释存折对老年人使用而言有IC卡不能取代的优点。客户在情绪安抚后表示理解,顺利地进行了业务办理。送走客户时,我们都松了一口气,而主管就像什么都没有发生过一样,继续专注于手头的工作。

在职场路上跌跌撞撞的我,在主管的身上,深刻的体会到什么叫榜样的力量。她像一轮明月,指引着你去往正确的方向。亦师亦友,工作上遍遍不厌其烦的督促你纠正你,生活上以过来人的身份给你衷心的建议。

十项全能,刚柔并济,多年以后,我就成为了你。

望江西路159号的故事还在继续,这一个个平凡却也非凡的瞬间便是我在九江银行可待追忆的每一天。而我,依然是那个职场新人,有太多知识值得学习,有太多经验需要积累,对外来充满期待与好奇。但不同的是,在面对困难时,多了一份稳重,少了一份慌乱。而这,都是望江西路159号——九江银行教会我的。

且将新火试新茶,诗酒趁年华。新员工的我们,正值青春,正是最好的年华,理应接过前辈手中的接力棒,在成为一名合格九银人的道路上默默前行。路漫漫其修远兮,跨越了“雄关漫道真如铁”的昨天,走过了“人间正道是沧桑”的今天。新员工的我们,也必将沿着前人的步伐,一步一个脚印,朝着“乘风破浪会有时”的明天迈进。

## 学而不思,谈何与时俱进

广州分行 梁晓虹

孔子云,学而不思则罔,思而不学则殆。千古流传,为多少学子所推崇,可见学与思的联结之重要性乃至必要性,阐明了学习与思考的辩证关系。学习与思考是两个相辅相成、密不可分的思维活动。

学而思,思且思,这个能力,用现代的说法,叫学习力。一个懂得学习的人,在任何领域都能变得无比强大。在这个瞬息万变的经济社会里,与时俱进的难度加大,掌握学习力的意义尤为凸显。

首先,学习力是一种态度,基于学习与思考的结合。宋朝朱熹曾说过:“读书之法,在循序而渐进,熟读而静思。学习是一个循序渐进的过程,多学习多思考。研究表明,一个人一天的行为当中,只有5%是属于非习惯性的,大部分行为是属于习惯性的。而往往在意识决定形态,无论学习工作还是生活,凡事只有当你想去做,才会有机会迈出第一步。态度使然,还表现在心态上,每个职场新人都在口头上表示要放低心态,用心学习,真正做到的人却不多。有的人,工作三年就有三年乃至更多的工作经验,因为不断地学习积累,在反思中前进;而有些人只不过是重复了三遍一年的工作经验。

其次,才体现的是学习能力,表现在多个方面,会学习的人,一定是善于思考的人,是“活学”,活学的最大特征是,跨领域的规则运用,懂得举一反三。在A领域学习到的规则,发现在B领域同样适用,或者在C领域更改一小部分也能适用,如物理学规则中的能力守恒定律就类似于

商业领域中的“零和博弈”,“物竞天择,适者生存”最初是生物学理论,却也可推演至任何一个竞争环境。就像好的商品会得到追捧,质量差的商品会被无奈下架。学而思,是强调我们在接触新事物的过程中要善于思考,善于观察,活学且活用,找到事物的共性或相似性,再复杂的问题到了手上都会变得简单清晰。

再者,是要打破思维的墙,打开学习的局限性,才符合时代精神。关于“专才”与“通才”哪一个更好的争论不断,我谈谈自己的观点。我认为后者比前者更能适应竞争,因其更具备面的极具变化形势时的应变能力。学且思,善于学习,不应该在一个领域上死磕。近几年来几乎中国的实体经济开始朝着互联网+的方向发展,购物不再寄望于逛商城,网红淘宝店一年的营业额比实体大型商城还多。拿出手机点开APP就可以快速叫车,不再害怕在陌生环境陷入窘况。那些在过去让人匪夷所思的事情,背后蕴含着新的规则和逻辑。

落实到职场中的你我,能否做到学与思并存,是成功立足于工作环境的关键,也是衡量一个人的核心竞争力的一大标准。在信息科技迅猛发展的今日,无论知识技术还是产品市场都随时地更新替换。立足当下,要提高自身工作效率,实现快速进步,与此同时,对自己专业领域的技能掌握已不够,跨领域跨技能的了解的学习才能更好地适应,因为你永远不知道未来颠覆你的行业认知会是谁。求知若愚,即使你已经成为一个“专家”,也请时刻保持一个“傻瓜”的状态。学习不断,思考不停,方可持续发展!

## 客户才是真正的“考官”

新余分行 陈兴

际就是你自身言行的一面镜子,不要总是去挑剔镜子的不好,而是应更多的反省镜子里的那个人哪里不够好,哪里需要改进。

什么是优质服务?优质的服务并非卑躬屈膝,而是以细心、耐心、热心为基础,以客户为中心,时刻让客户感受到优越感和被尊重。“客户第一”,是一切服务的本质要求,更是银行服务的宗旨,是经过激烈竞争洗礼后的理性选择,更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作,取得客户的信任,很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础,细心、耐心、热心是关键。我认为,真正做到“客户第一,服务卓越”,仅有上述条件还不够,银行服务贵在“深入人心”,既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处,又要深入到客户内心世界中,真正把握客户的需求,而不是仅做表面文章。我们经常提出要“用心服务”,讲的就是我们要贴近客户的思想,正确地理解客户的需求,客户没想到的我们要提前想到,用真心诚意换取客户长期的理解和信任。

记得有一次为一位老奶奶办业务,当时营业大厅里因为电力设备原因,未打开空调,老奶奶一直在抱怨“天气这么热,怎么不开空调”、“你们这是什么银行”之类的,后来柜员与大堂经理及时为客户耐心解释,大堂经理还为客户送来冰水,在她办业务的时候跟她聊天,客户见我们态度真诚,也不再抱怨,业务办完后对我们银行的服务态度给了很高的评价,说我们是“新余市服务态度最好的银行”。如果当时老奶奶继续在营业厅抱怨没有空调,很可能会有连锁

反应,其他在大厅等待的客户也会有焦躁情绪,甚至会影响九江银行的声誉,造成的后果是很严重的。

作为一名银行柜台工作人员,应该能清醒地认识到服务的重要性,尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下,服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。“服务”,看似平凡的两个字,却蕴含着丰富的内涵和价值,工作中,我们能够简单而方便的将“服务”两个字挂在嘴边,而现实中,我们却也心酸的明白,要做好服务工作不是一件容易的事,更不是一朝一夕能够筑就完美的。

曾经看到这样一句话,“不管你的工作是怎样的卑微,你都当付之以艺术家的精神,当有十二分热忱,这样你就会从平庸卑微的境况中解脱出来,不再有劳碌辛苦的感觉,你就能使你的工作成为乐趣,只有这样你才能真心实意的善待每一位客户。”所以我们每一个员工务必都要真正树立“客户第一”的服务理念,学会换位思考和感恩。时代在变,环境在变,银行的工作也在时时变化着,每天都有新的东西出现,新的情况发生,这都需要我们紧跟形势努力改变自己,更好地规划自己的职业生涯,学习新的知识,掌握新的技巧,适应周围环境的变化,作为服务行业,商业银行除了出售自己的有形产品外,还要出售无形产品——服务,银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。银行的服务工作需要我们不仅要有对工作的满腔热忱,更需要一颗追求完美的心。其实客户,就是我们每天都要面对的“考官”。

## 我的工作记录片

溢浦支行 胡婷

生活和工作就像是一部纪录片,像动物们那样按照一定规律地迁徙,像每天的朝阳和黄昏的交替,像散步草原时的惬意也像发现捕食者的警觉。但,在这卷冗长的胶卷里,总有几个瞬间向我们诉说着它的魅力。母亲与孩子相依偎时的温暖,猎豹追逐时的激情,都给我们视觉与情感上的震撼。

柜员的工作似乎就是以各类操作代码和各类资料为素材拍摄而成的纪录片,作为工作快一年的柜员,哦,不,是“导演”,天天对着相同的镜头,难免会“犯困”。怎样一秒灵动回来呢?做一名会思考的“导演”,平凡的工作中总有几个瞬间让你的纪录片更有意义。

## 一、噢?怎么少一张钱?

溢浦支行的客户在联盛广场旁边,每天中午都有联盛的职员雷打不动地来行里存营业款。柜员一般在用点钞机过钱时都有一定要求,先过大数,再点小数。有一次,在过他们递进来的钱时,发现其中的一把点了几次都是99张,便跟客户说明情况。因为联盛拿进来的钱都是他们自己确定再确定金额之后,才会拿来存的,所以客户在看到对外的显示屏上几次的数字都是99,不由得疑惑起来。并询问这把钱的腰条上的名章是谁的名字,看来是回去是要去问责了。为不耽误业务的办理,她递进一张一百的,当我再次过钱时,数字竟成了101!此时的我,才反应过来把钱通过手点一遍,真相终于大白,可能有两张钱粘在了一起,机具无法点出正确张数。在向客户真诚道歉并说明原因后,将多余的一百退还客户,客户微笑着回道:“没关系”。此次教训让我学得,办业务应灵活变通,不可过分依赖机具,应培养自己对事情的判断和处理能力。面对工作失误的真诚态度和客户的真心谅解,或许这是一件微不足道的小事,但它已成为我的纪录片中一道温暖的风景区。

## 二、美丽的“坑”

我们的工作不是一场独角戏,参演人员还有柜员A、柜员B和柜员C。镜头切换到经

前台经验值为60,柜龄(即临柜时间)为1的柜员D和经验值为低电量时不断发出警报的柜员小蔡,你会发现一个有趣的现象。当柜员小蔡初次战战兢兢地独自上柜办业务时,简单的存取款可说是能够独当一面,但面对屏幕上出现的各种各样的“核心后台报错”提示,表情包一触即发。请看小蔡在一些业务办理时的各种表情吧。

镜头一:在给客户存定期时,录完信息后提交,系统提示“凭证不存在”,小蔡瞬间疑惑的望向小D,“为什么说凭证不存在哦?”而小D则对着自己的屏幕,目不转睛的淡定地回道“你凭证号输错了……”

镜头二:小蔡在给一新增客户办完卡后,惊恐的发现自己把客户的名字输错了!顿时如刚接受了冰桶挑战般——整个人都不好了,六神无主的再次把目光投向旁边的小D:“怎么办?我把客户名字输错了。”“你提交时怎么不核对客户姓名呢,现在只能提交生产维护表修改,还有,这个差错可是要扣主管的分哦”小D此时正准备迎接下一位客户。

有趣的地方在于,小蔡的表情是这样的:惊奇、惊讶、疑问、冷汗,原来是这样的啊等等,小D则是小山崩于前一面不改色。期间,小蔡的语气是疑问,与之相对的是小D教科书式的一连串陈述。

每一位柜员的成长都会经历初次临柜的惊慌失措,或许是紧张情绪占据了主导地位,思考便被晾到一边,但我们的信心也是在这一个个“坑”中练出来的,所以当我们以后的工作中又出现了不同的“坑”,新的“坑”后,我们学会了坦然地跨过去,思考着跨过去的方法。还记得《少林寺》中武僧脚下的深深的坑吗,就让成长道路上大大小小的坑印成为我们功夫的见证吧!

好的,我的纪录片要1314(临时签退)了,无论你的生活和工作是动作片、武侠片还是喜剧片,快端起你的镜头,寻找那个美丽的瞬间吧!

