

青春工行  
系列报道

铿锵玫瑰绽芬芳 青春挥洒终无悔

将24载年华“钉”在银行的倔强军嫂

□ 本报记者 洪佳佳 通讯员 陈明皓

扎根基层 绽放梦想

宾芬是一名优秀基层网的当家人。最炽热的感情,是对事业的热爱;最赤诚的信仰,是对工作的坚守。守着心爱的事业,守着这片最纯净的天空,在事业上开出梦想之花的宾芬,是快乐的。在她负责过的三亚东方支行、迎宾支行及营业部是三个不同规模类型的网点,到哪儿她都能依托当下网点区位及特色优势,扬长避短,找准切入点,争取各项业务发展全面开花,取得骄人成绩。

她在东方支行任职三年期间,个人累计销售法人理财近20亿元,带火该网点各项存款总额翻了近三番,成功实现存款、理财双丰收,因表现出色当年她荣获总行营销对公理财产品百强客户经理及省行十佳“先进青年”等荣誉表彰。在迎宾支行任职三年期间,实现该网点贵金属产品全覆盖,带动网点各项存款快速增长,较任职之初翻了近两番,私人银行客户数激增,其它各项核心指标完成率在全行均名列前茅,特别是在一次贵金属活动中,单日销售额高达百万,创下全行贵金属单日销售之最。

2016年3月,宾芬通过严格的考核选拔,成功竞选为分行营业部经理。营业部是全行经营的核心,初来乍到,她一方面抓好营业部的内控管理,一方面抓紧业务发展,经常放弃下班后及节假日休息时间,放弃和家人的团聚时间,以便尽快熟悉网点的情况与服务好客户。对于她而言,工行就是她的全部,网点就是她的家。宾芬在营业部任职以来,营业部各项存款规模稳居全省系统内网点第一,在2017年全行网点产品营销竞赛活动中营业部独占鳌头,揽获八项指标中的七个第一的骄人业绩,其中仅销售某保险公司的某保险产品品种就占该保险公司全省销售额的45%。

心系客户 情满天涯

宾芬是一名广大客户的“心上人”。“在岗就要爱岗,爱岗就要敬业,敬业就要服务好每位客户。”这正是宾芬的职业理念。面对客户,她始终保持着了一颗真诚坦率的心,凭借高效响应速度、团结协作的意识和专业服务能力,将服务工作做深、做细、做透,使“客户满意银行”的品牌在天涯海角熠熠生辉。

无论是当班时间,还是午休时、周末休息时间,只要客户业务上有需求,或者是生活中遇到困难,她都至真至诚帮助解决。有一个周末的晚上八点多钟,她得知某客户1岁多儿子突然发高烧,而该客户刚好出差在外省,家里只有两个刚到三亚的老人家,对医院等不熟悉,就主动请缨陪同客户家人去医院看病抓药,忙到十点多送她们回家。大约十二点多时,电话又响起,原来客户的儿子体温又升高了,她二话没说又快速赶到客户家,跑到第二家医院,挂号、排队、交费、领药,联系医院熟人,沟通用药等,孩子终于退烧,再次把客户家人送回家时已是第二天凌晨。2018年春节大年初六,当她如往常一样巡查营业大厅服务客户工作时,发现一位坐在营业大厅椅子上等待办理业务到的老人表情扭曲,异常痛苦,无法言语,不时有呕吐物从嘴里冒出,突然从等候区的座椅摔倒在地上。面对如此的突发性事件,她立即启动网点应



急预案,一边安排值班经理维护现场秩序,引导其他客户正常办理业务,一边安排大堂经理立即联络医院急救中心,全然不顾老人的呕吐物弄脏了她的工作服,一边搀扶老人,不停呼喊老人,让老人保持意识,并通过老人摔倒时遗落在地上的一本通讯录,联络老人家属,10分钟后救护车赶到了现场,她与三名员工和另外两名热心客户一起帮助医护人员将老人抬上担架,从发现老人客户倒地到救护车接走客户的整个救援过程仅用了15分钟,使老人在抢救的黄金有效期内得到了施救,在春节七天长假的最后一天,为美丽而神奇的天涯增添了一股浓浓的暖意!老人家属闻讯十分感动,不停道谢。现场的许多客户纷纷发出感叹,对该行称赞道:“工行不愧是大行,讲责任,有担当!”、“还好是在工行,工行员工好样的!”

只要人民群众有金融服务需求,她就把手工行的优质服务延伸哪里!2016年以来,三亚市启动了惠及民生、促进城市转型发展的城市棚改系列工程,为了配合地方有关部门做好棚改金融服务工作,她不分昼夜带领营业部棚改金融服务团队,驻扎一线棚改项目所在地,设立了工行棚改金融服务点,推出了一揽子金融服务,利用3G上门服务终端为涉及棚改的群众现场办理业务,并进村入户走访棚改群众,增进与棚改群众的感情,引导棚改群众计划好使用好征迁拆迁补偿款,利用个人丰富的金融专业知识,帮助棚改群众制定理财规划方案,解决棚改群众生活后顾之忧,点亮乡村金融服务最后一公里,不仅得到了地方有关部门和棚改群众的一致好评,也带动了网点业务的发展。

军嫂本色 敬业奉献

宾芬是一名工作中不认输的好军嫂。作为军人的妻子,宾芬骨子里带着军人那种不服输的精气神,在金融服务工作中,她服务意识强,总能出奇制胜,书写着一篇又一篇的经典实战案例。

在三亚分行流传这么一句话,“没有宾芬服务不好的客户。”2014年三亚市撤镇并区时,上级安排她去对接撤镇并区后有关单位的金融服务工作,她不畏难,多渠道提供综合金融服务方案,全方位带领团队全力做好配套金融服务,使工行的金融服务工作高效地

与三亚撤镇并区之后的相关单位实现衔接。荣耀的背后都是家人的默默支持和付出,虽然工作上取得了骄人成绩,但是每提及家人时,她总会在不经意间流露出愧疚。由于长期异地,她儿子出现了明显的“厌学”情绪,为了安抚儿子的情绪,又不影响工作,她只能每周以视频的方式与儿子交流。还有一次,她儿子半夜突发高烧,当时其丈夫也出差在外,其老母亲年岁已高,不熟悉就医流程,吓得不知如何是好。而她第二天约好重要客户,怕影响工作,她只能远程遥控,通过某打车平台让老母亲送小孩去医院治疗。作为一位母亲,不能在孩子最需要的时候陪伴左右,已是内心深处的无法言语的痛,但是为了她热爱的事业,她继续奋力前进。

员工为本 润物无声

宾芬是一只员工奋进的领头雁。她深知,要做好服务工作,推动业务的发展,仅依靠个人的勇气和智慧是远远不够的,员工团队的力量才是赢得市场竞争的关键。

生活中,她总是点点滴滴对员工无微不至的关怀。她有一个记事本,上面有每个员工家庭地址、家人联系方式、员工生日及员工的喜好等信息。三亚多台风,每当台风季节来临时,下班后她总是和有车的同事按照员工的家庭住址一一把大家安全送到家才安心。每当春节放假有员工在单位值守上班不能与家人团聚时,她就一发信息给员工的家人感谢她们对单位工作的支持与理解。每当员工生活上碰到困难她总是全力以赴给予帮助。

工作中,她总想尽办法让员工职业生涯与工行改革发展共成长。建立起人人成才的育人、用人机制,建立起公平合理的分配机制,坚持实施“提智”、“增质”、“适岗”等三大培训工程,每年制订员工教育培训计划,采取“请进来、走出去”的办法,定期或不定期对员工进行培训,引导员工学业务学知识和业务技能,使员工的职业适应能力和竞争力不断提升。她先后管理过的小、中、大三类型的网点中,其中有三名业绩优秀的员工走上了中层干部管理岗位,有多名柜员成功转型为优秀的客户经理,有保卫人员成功转岗为柜员、客服经理,有多名优秀的员工被选到分行机关重要岗位任职。

宾芬,1994年9月入行,先后从事过网点柜员、网点副行长、部门副经理及网点行长等岗位工作,现任中国工商银行三亚分行营业部经理。

宾芬在工商银行挥洒了24载春秋,以“敢于担当、精于管理、善于服务”的工作精神,从基层网点一路走来,一个个脚印、一道道难关,一次次跨越,她带领着她的部门团队一路披荆斩棘,创造佳绩,赢得了客户和领导同事的一致好评,先后获得总行级“服务标兵”、“对公理财产品百强客户经理”及省行级“优秀青年员工”、“基金营销明星”、“十佳服务标兵”等荣誉称号,2017年获得中国工商银行五一劳动奖章。