



心有多大,舞台就有多大!

——致全体员工的新年慰问信

亲爱的全体同仁:

你们好!

一元复始山河美,万象更新锦绣春。2012 年的脚步已经渐行渐远,2013 年的面纱正悄然揭开,值此辞旧迎新的美好时刻,谨向你们和你们的家人致以诚挚的节日问候和良好的新年祝福。

过去的 2012 年,是充满艰辛和坎坷的一年。欧洲债务风险凸显,金融市场动荡难平,宏观调控政策两难,经济内生动力不强,同业业务竞争不断升级,都给我们的发展提出了新的难题。

面对这些,我们认真思考、仔细研判、积极把握、正确应对,凭借着开业四年来打下的良好基础和同志们战胜困难的信心和决心,我们攻克了一个又一个堡垒,在非常之年又收获了斐然的业绩:资产规模不断壮大,资产质量持续优良(截止 2012 年末,资产总额达 33.84 亿元,各项存款达 23.88 亿元,增长 8.01%,各项贷款达 26.96 亿元,

增长 3.36%,不良贷款率仅为 0.47%);盈利能力快速增强,地方贡献日益显现(实现税前利润达 1.25 亿元,上缴各项税收 2907.77 万元);服务能力不断提升(个人征信 T+1 系统上线、筹建泗安支行),服务产品日益丰富(开办网银和 POS 机业务)。与此同时,我行新老班子顺利交接,内控管理不断完善,合规防控持续推进,风险防范经受住考验,市场认知度和认可度进一步提升,市场美誉度和影响力正在增强,各项业务指标继续引领全国村镇银行发展的前列,谱写了创建全国最好村镇银行的又一新篇章。

千淘万漉虽辛苦,吹尽狂沙始到金。回首过去的一年,我们更真切地感受到:成绩来之不易,结果取决于努力;更清晰地认识到:放弃者不会胜利,胜利者永不放弃;更强烈地体会到:当每个个体都在追求优秀的时候,这个团队将会走向卓越;更深刻地感悟到:团结的力量是无穷的,集体的智慧能战胜一切。回首过去的一年,我们也进一

步体会到:村镇银行的工作是平凡的,但却值得骄傲的;村镇银行的创业是艰辛的,但却是值得自豪的;村镇银行的付出是辛劳的,但却是能收获甘甜的。我们在从事的是一项崇高的事业,我们在耕耘的是一片崭新的天地,我们可以施展的是一片广阔的舞台,心有多大,舞台就有多大!

激情成就梦想,创新缔造辉煌。即将到来的 2013 年,注定又将是充满挑战的一年,也将迎来我行成立五周年的重要日子。虽然我们取得了不菲的成绩,但发展、改革的任​​务仍然非常繁重,虽然我们取得了很大的进步,但与全国乃至世界上优秀的小型商业银行相比也还有诸多不足。外部形势的不确定性将持续影响,同业竞争的残酷性将空前显现,客户结构的调整、存贷比管理的到位、风控能力的增强、服务水平的提升、核心竞争力的形成、差异化模式的确立等等,都对我们提出新的更高的要求,都需要我们进一步解放思想、勇于创新,需要

我们付出加倍的努力和不懈的追求。

没有一个冬天不可逾越,没有一座高峰不可征服。我们殷切希望大家继续保持谦虚、谨慎、戒骄戒躁的良好作风,继续保持激昂、高昂的斗志和精神,继续保持“勇于面对、敢于担当、直击矛盾、迎难而上”的担当精神和价值追求,继续保持“拒绝平庸,追求卓越”的工作要求和自我目标,继续发扬“行兴我荣,行衰我耻”的团队精神和家园文化。

同仁们,新年的钟声即将敲响,战斗的号角又将吹起,让我们携起手来,团结一心,同舟共济,锐意进取,继续前进……为创建全国最好村镇银行的宏伟目标共同努力!

新春佳节即将来临,衷心祝愿你们和你们的家人新年快乐,身体健康,工作顺利,阖家幸福!

浙江长兴联合村镇银行股份有限公司

沈建平、翟晓芳、王政、俞禄永、潘乐

二〇一二年十二月三十一日

总行领导慰问年终决算一线员工

本报讯 (记者 费英华) 2012 年 12 月 31 日晚,总行沈建平副行长、翟晓芳监事长、王政、俞禄永、泮乐行长助理分成五组,在相关人员的陪同下,冒着严寒,带着慰问品,奔赴各分支机构和总行各部门,亲切慰问奋战在年终决算一线的干部员工,并向他们致以最诚挚的问候和新年的美好祝福。

沈建平副行长、翟晓芳监事长及各支行助对各支行和部门这一年来取得的业绩和付出的努力表示了充分的肯定和赞许,并殷切希望各支行、部门在新的一年里再接再厉,为把我行打造成为全国一流的新型农村金融机构而不懈努力。



我行认真学习贯彻落实十八大会议精神

本报讯 (记者 黄峰) 11 月 26 日,长兴联合村镇银行党委召开会议,认真学习贯彻中国共产党第十八次全国代表大会精神,集中开展宣讲活动。银行理论中心组和第一、二党支部全体党员及部分共青团员参加了会议。

银行党委书记沈建平在学习会上强调,深刻领会、准确把握十八大主题,对学习贯彻落实十八大精神至关重要;十八大提出“美丽中国”理念,将会更重视城乡的统筹发展和新农村建设,将给我行的发展带来更广阔的天地和更好的发展环境。他指出,作为一家新型农村金融机构,未来一个时期,必须通过深入在学习贯彻十八大精神,积极响应党中央、政府的号召,主动参与十八大精神的宣讲。他要求各经营单位结合自身业务特点,深入农村、基层,走村入户,加大业务拓展,特别是要主动对接我行挂钩乡镇的十八大精神的宣讲和业务拓展力度,拓展一批新客户,全力冲刺岁末前 30 多天,力争各项业务取得新突破。

银行党委副书记翟晓芳也在学习会上发了言。她指出,十八大是在当前较为严峻的国内外经济形势下召开的一次非常重要的会议,新老班子的顺利交接体现了党的生命力、战斗力非常强大。国家领导人亲民、务实、有活力的形象,给人民今年生活更加美好带来很大的希望。

“陌生拜访”叩开员工营销智慧

本报讯 (记者 费英华) 2012 年 12 月 10 日,潘行长助理在总行四楼大会议室为我行全体员工及存款客户经理上了一堂诙谐生动而又具有实际借鉴意义的专题培训课。

本次培训的主题是“陌生拜访”,潘行助从陌拜话题的缘由、陌生拜访时的常见问题以及如何进行陌生拜访

三个方面展开。首先,她分析了我行存款余额、存款结构、全县金融机构排名以及我行未来发展趋势,并通过提问互动的方式强调陌生拜访的重要性。潘行助通过结合自身案例的方式指出陌生拜访的难点,也同时点明陌生拜访存在的好处。最后,潘行助以自身经验总结了拜访前准备、拜访时应注意

的问题以及拜访后所要做的工作,并突出强调了事后回访的及时性和有效性。

通过本次培训,全行员工对陌生拜访有了一个全新的认识 and 了解,大家纷纷表示要把讲座中熟悉和掌握的陌拜技巧充分运用到日常工作中,为拓户营销工作再添一份力量。

“银销魔方”专题讲座精彩纷呈

本报讯 (记者 费英华) 为进一步提升经营人员营销能力,熟悉和掌握各种沟通技巧,2012 年 12 月 12 日,我行特邀中国人寿湖州分公司专职讲师费维为全体经营人员和临柜人员上了一堂精彩生动的“银销魔方”专题讲座。

费维老师首先以幸福为突破口,阐述了适应银行工作,必先明白趋势的重

要性,其次客观分析了我国银行业务利润的来源,并用生动形象的比喻描绘了目前中国银行业的发展状况,同时,通过中外银行盈利模式对比,说明银行转型发展势不可挡的潮流。

费维老师以一条发人深省的微博强调了客户资源的重要性,以此来展开“如何吸引和留住客户”这一话题。他讲述了个人营销的三要素,并用贴近实际的

案例详细讲述了即时营销、拜访营销和预约营销时的沟通和营销技巧。最后,费维老师还与我们分享了他多年来积累的经验秘诀。

行长助理俞禄永对费维老师的精彩讲座表示了由衷的感谢,并希望在场员工能充分吸收本次讲座内容的精华,时时温故知新,熟练掌握和运用营销沟通技巧于日常工作中。

我行组织开展《新合同文本》相关培训

本报讯 (记者 费英华) 2012 年 12 月 8 日,杭州联合银行法律合规部章小的总经理及部门员工在我行四楼大会议室开展《新合同文本》相关内容的培训讲座。各经营单位、内审部、风险(合规)管理部全体人员及运行管理部相关人员参加了本次培训。

法律合规部唐诗卉老师以 PPT 形式为我行员工系统全面地阐述了信贷合同文本的严谨性及规范信贷合同的重要性,同时她还为我行员工展示了《新合同文本》的具体条款格式和内容,并作了详细的解说。另外,唐诗卉老师对制订和签定信贷合同时自己注意的问题和可能引发的纠纷及处理提出了自己独到的见解。

最后,俞禄永行长助理对授课及答疑的唐诗卉老师表示了衷心的感谢,并号召全体员工积极学习,尽快熟悉和掌握新合同文本内容,提升风险控制能力,严守信贷审核关口。

夹浦支行完成首笔仓储质押融资业务

本报讯(通讯员 陈玲)近日,为积极响应总行业务创新要求,夹浦支行于近日发放了我行第一笔仓储质押贷款,不仅夹浦轻纺行业度过危机再谋发展提供了新的融资渠道,也增强了该行在金融业的竞争优势。

轻纺是夹浦镇的传统支柱产业。2012年,受国内外经济不景气形势的影响,夹浦镇的轻纺行业遇到了前所未有的淡季,轻纺企业普遍出现应收账款比往年增多且回收难度大的问题,库存急剧增加,销售利润降低,销售难度增大,许多企业因资金周转困难面临停产歇业的困境,迫切需要现货质押这种新的融资渠道来度过危机。

现货质押是指由借款企业、金融机构、监管公司达成三方协议,借

款企业把质押物移交给金融机构指定的仓库,质押物由金融机构占有,委托监管公司监管、金融机构确定质押物单价,监管公司按照金融机构核定的监管质物总值、监管质物的数量,同时承担审定质物权属和保管的责任,金融机构根据借款企业实际提供的经监管公司确定的质押物价值的一定比例发放贷款。

为安全稳妥地做好对夹浦轻纺行业的首笔现货质押业务,在夹浦支行行长带领下,客户经理与永盛保理公司员工一同前往借款人的工厂,对客户经营情况以及资产负债情况进行了全面深入地了解,实地查看作为质押物的布匹,并初步进行了估价,同时向客户阐明了关于仓储质押的相关规定。在完成三方

之间相关的操作后,该支行发放了贷款,最终形成了借款企业、金融机构和监管公司三赢的局面。

仓储质押融资业务为三方都带来了利益。对企业而言,它为企业提供了新的融资渠道,轻纺企业主将未销售出去的布匹作为质押品就能获得银行贷款;对于银行来说,仓储质押融资服务作为一个新型经济增长点,风险相对较低,也增强了银行在金融业的竞争优势;而对于第三方金融机构来讲,既实现了收入的提高,又增加了企业自身物流服务的附加值。

据了解,一百多年前,欧美及发达国家就已开始流行仓储质押融资业务,该业务也被誉为20世纪以来金融市场最重要、最有生命力的金融创新之一。

运管部参加金融下乡宣传活动

2012年11月16日,我行运行管理部在人民银行长兴县支行的组织下,与农村合作银行、农业银行、邮储银行三家银行一起,冒着蒙蒙细雨在和平镇开展了“服务进农村,支付助发展”主题宣传活动。

我行员工在本次宣传活动中重点介绍了银行卡、网上银行业务免收手续费的优惠措施及其他转账、查询等相关功能,同时向客户讲解分辨假钞的相关知识。

运行管理部
潘琪/摄影报道



服务“三农”不动摇 涉农贷款年年高

和平支行使村民提前享受新农村生活

本报讯(通讯员 陈园)截止2012年12月末,和平支行全年对农户新农村房建造配套贷款已经发放320万元,有近50户村民直接受益,使他们提前三至五年享受到新农村生活。据统计,截至到2012年年底,和平支行已累计发放涉农贷款3.6亿元,有力推进了当地的新农村建设。

2012年,和平支行继续坚持服务“三农”定位不动摇,紧紧围绕和

平镇域经济和“三农”经济的发展需要,以新农村建设为契机,加大力度支持旧城改造、新农村建设、农村城镇化公路建设等项目建设,取得了显著的成效。针对2012年和平镇在新农村建设中有大量农户需要新建住房,但由于资金短缺面临建房难的窘境后,和平支行及时制定了农户自建房配套贷款方案,通过进一步

提高信贷效率和服务水平,为近50家农户提供了320万元的专项贷款,解决了他们的燃眉之急,被当地村民誉为自己的“贴心银行”。

据了解,除此以外,和平银行近年来还重点支持了长兴许长蔬菜专业合作社、长兴县和平白云茶场、长兴县庆丰农业产销服务中心、长兴城山沟桃源山庄生态农业开发有限公司等一批优质农业龙头企业,为当地“三农”经济的发展起到了积极的推进作用。

城东支行岁末“送贷”上门业绩冲高

本报讯(通讯员 王陈杰)2012年12月,城东支行全力加大扶贫小额贷款发放力度,以“送贷上门”的方式创出业绩新高,取得了当月新增纯农业贷款38户、农民工商户48户的好成绩。

临近年末,农民生产和农民工

商户经营资金最为吃紧,为更好地支持地方经济发展,城东支行创新方法,全面推出“送贷”上门服务新举措,确保农民足不出户就能体验扶贫小额贷款的便捷与实惠。

从2012年12月开始,城东支行全体客户经理全力出击,通过积

极下乡,走访了洪桥大部分自然村。在村干部的信任和支持下,客户经理通过进村入户、“批发式”调查和“集中式”投放,对有项目、有劳动能力、证件齐全的贫困农户,以联保方式办理放贷,并受到了农民朋友的热烈欢迎。

重走访 重调整 重学习

农贷部“三管齐下”完成年度目标

本报讯(通讯员 朱惠芳)为全面完成2012年年度目标任务,农贷部积极筹划,采取重走访、重调整、重学习等方法,三管齐下,全员出击,在两个月的时间内,顺利完成个人贷款1655户、贷款余额24275万元、企业贷款户8户、贷款余额1225万元、存款余额12241万元的年度目标任务。

截至2012年10月末,农贷部实际完成业绩指标与总行下达的目

标相比还存在一定差距。为全面完成部门年度任务,总经理林晓青带领所在团队积极开拓市场,在短短的一个多月里走访未开设支行的相关行政村,拜访组织部、妇联、团县委、残联等相关职能部门,为部门拓户争得更多的客户来源。

为更好地发挥每位客户经理的优势,做大做强部门信贷规模,该部门负责人及时将客户经理进行分类调整,要求每位客户经理在做精、做

深一个行业外,选择自己比较熟悉的一个区域作为开展业务的主阵地,规避了此前“只要有贷款都一哄而上”的误区,在最大程度上和最短时间内挖掘出团队的潜能。

此外,农贷部每周都会在部门业绩公示栏下召开部门例会,要求大家对照数据,交流介绍成功经验,查找不足及原因,积极营造“你追我赶、互帮互学、群策群力”的良好氛围,为全年目标任务的达成添砖加瓦。

截止2012年12月末存款余额

截止今年2012年12月末存款余额 单位:万		
部门	对公存款	对私存款
营业部	24345	1809
业务拓展部	16132	2202
农贷部	2500	8505
和平支行	9194	10973
李家巷支行	13654	5150
夹浦支行	11833	6599
煤山支行	11329	6509
城东支行	17533	5333

截止2012年12月末贷款户数

截止2012年12月末贷款户数 单位:户		
	企业贷款户	个人贷款户
营业部	90	365
业务拓展部	68	187
农贷部	8	1655
和平支行	55	1202
李家巷支行	59	629
夹浦支行	73	521
煤山支行	81	499
城东支行	86	715
总计	520	5773

各经营单位Pos 装机、网银开户完成情况表

各经营单位 Pos 装机、网银开户完成情况表			
	POS 实际装机	网银	
		企业	个人
营业部	15	52	65
拓展部	13	54	25
农贷部	34	25	160
和平支行	13	43	127
李家巷支行	12	40	109
夹浦支行	13	50	85
煤山支行	6	51	91
城东支行	15	65	108
总计	121	380	770

我行开业至今存款变动统计

我行开业至今存款变动统计 单位:万	
2008年	53533.33
2009年	131270.74
2010年	175006.44
2011年	221046.51
2012年	238751.14

李家巷支行年终冲刺完成存贷任务

本报讯(通讯员 董晶晶)离2012年年终结算的日子越来越近,可年度任务尚未完成怎么办?李家巷支行在行长张泳涛的带领下,采取走访存量企业客户、开展企业拓户等方法,终于取得了贷款余额超28308万元、存款余额超19500万元的好成绩。

截止2012年11月底,李家巷支行年度任务完成量还差很多,贷款余额差2000多万元,存款余额差近3000万元,企业户数差10多户,个人户数差110多户。进入12月以来,李家巷支行全体员工在行长张泳涛的带领下,紧紧围绕年度任务目标,克服种种困难,开始了向年度目标的冲刺。

在2012年末的两个多月里,张行长带领公司客户经理,首先进行存量企业客户的走访,成功营销迪能建材、金盛物资等多家企业,使他们把诸多银行承兑汇票在该行做贴现业务。其次,在企业拓户时,张行长等人在洪桥等地进行走访乡镇领导,通过不断宣传,成功营销长兴白卓李氏塑业加工厂、长兴佳能高分子材料有限公司、长兴顺达汽运有限公司等企业。经过不懈努力,截止2012年12月25日,李家巷支行加上未发放贷款,已超额完成28308万元的贷款余额,企业户数也达到要求的59户。

与此同时,针对支行虽然尚未完成个人户数要求,但大家通过努力,对洪桥河蟹养殖基地进行走访,再次宣传,成功营销部分客户,已将未完成任务数减至最低。

煤山支行千万授信缓解村民建房难

本报讯(通讯员 陈弘毅)日前,为配合煤山地区加快推进新农村建设,煤山支行对煤山镇五通村农村土地综合整治项目搬迁户总体授信1000万元,用于五通村村民建设新家园。

2012年下半年,煤山镇五通村开始进行农村土地综合整治,对辖区内村民进行统一搬迁。这次煤山镇五通村项目以土地整治为平台,整体规划,全面推进,对田、水、路、林、村进行综合整治,实现农民居住向中心城镇集中,耕地向适度规模集中经营转变,促进农业发展、农民增收、农村繁荣。为实现以上目标,大量的资金缺口成了五通村村委的一道难题。

煤山支行得知这一消息后,煤山支行行长徐学忠立即召开工作会议,在与支行业务骨干进行多次讨论后,一致认为该项目符合我行“立足县域,服务三农”的服务理念,应予以帮扶。随后,徐学忠行长一行通过走访,在与五通村村委干部沟通后了解到,煤山镇政府给每位农户旧房拆迁补偿款平均约14万元,由村委会统一保管,待建房工程完工农户搬迁入安置点后返还。在确认了农户住房贷款的还款来源后,煤山支行做出对煤山镇五通村农村土地综合整治项目搬迁户总体授信1000万元的决定,分两期发放,第一期50户,第二期77户。

高山之巅的一泓清水

——解读德鲁克管理思想(之一)

作者/沈建平

管理的任务是要使人能够协调合作,扬长避短。这是组织的全部内涵,也是管理能成为一个关键性和决定性因素的理由。

管理必须建立在沟通和个人责任感的基础之上。所有的人都必须仔细考虑他们的目标是什么,并且确保别人了解这一目标。所有的人都必须仔细考虑应该为别人做些什么,并且确保别人明白这一点。所有的人都必须仔细考虑别人要为自己做些什么,并且确保别人知道这一期望。

管理必须适应需求和机遇的变化,使企业自身及其每一成员都能得到发展和进步。——摘自:彼得·德鲁克《新现实》(The New Realities)

你可以不认识德鲁克,但不可以不了解德鲁克的管理思想。因为他是“现代管理学之父”,是这个时代最出色的管理学者。在我的眼里,德鲁克的管理思想像高山之巅的一泓清水,不管什么人、不管你用多大的容器,总能满载而归。从摘录的德鲁克这段论述中,我似乎体会到了别人一篇文章、一本书、甚至一辈子都道不明白的道理。

如何发现自己的长处

你看不见你自己,你看到的只是你的影子。这是印度诗人泰戈尔的一句名言。人生乃是一面镜子/在镜子里认识自己/我要称之为头等大事/哪怕随后就随风飘去/这是尼采有关人生的一首小诗。我们凡夫俗子达不到哲人们对自我的感悟境界,但对如何发现自己的长处和短处,通过恰当的方法还是能够做到的。

大多数人都自以为知道自己擅长做什么,其实往往并非如此。人们通常比较了解自己不擅长做什么——即便如此,在这方面错的还是比对的要多。唯有发挥所长才能有效益。我们不可能把效益建立在自己的短处上,更不用说是那些自己根本做不到的事上。

要找出自己的长处,有一个办法:总结过去。对于你过去所做的成功之事进行总结,为什么有些事情你能做的很成功。分析成功的因素,肯定能发现你的某些长处。同样,从反面来分析你失败的事情,从中同样可以找出你的短处和不足。了解自己的长处和短处后,我们应该首先专注于自己的长处。其次强化自己的长处。了解个人需要改善哪些技能,取得哪方面的知识。哪些技能和知识已经过时,必须赶快更新。第三,矫正个人的坏习惯,更好地发挥长处。

如何发现别人的长处

作为一名管理者,要了解一个人的长处和短处,有几个简单的方法可以测试。一是授之于事。让一个人去完成一项任务,看他处理问题的思路、采取的措施和取得的效果,可以简单地看出一个人某些长处和短处。比如要测试一个人的沟通、协调、外交能力,可以把这个人放在一个陌生的环境中,看他适应新环境的时间长短,能在短时间内适应环境的人,他在这方面的能力就强,反之就弱。二是授之于问。通过设置一个话题,让他谈看法,可以看出一个人的反应快慢和思维方式,从中也可以判断一个人的某些长处和短处。比如,我们设置一个话题,给你一个非常复杂和困难的任务,你该怎么办?有人说:发扬一不怕苦,二不怕死的决心,攻艰克难。这个人也许精神可嘉,但更可能有勇无谋。有人说:自己能力不足,可以借助外力,请别人帮助,共同解决。这个人可能人际关系、协调方面能力较好。有人说:分析一下这个问题,找出产生问题的原因,把这个问题分成若干个相关联的小问题,从易到难,提出具体可行的解决方案。这个人的能力就比较全面。三是通过周边评议。一个人对另一个人的看法,难免会受到角度和偏见的影响,不客观。通过周边人员的评价可以得出一些相对共性的东西,这些共性的东西,可能就是一个人的长处和短处。

在识人方面,诸葛亮的七法,可以说非常到位:一是问之以是非,而观其志;二是穷之以辞辩,而观其变;三是咨之以计谋,而观其识;四是告之以祸难,而观其勇;五是醉之以酒,而观其性;六是临之以利,而观其廉;七是期之以事,而观其信。这七法对我们如何识人非常有借鉴意义。

如何用人之长

德鲁克的这段论述,对如何协调组织与个人的关系上作了非常明确的阐述。组织的目标建立在个人目标的基础之上。个人需要了解组织的目标,组织需要通过适当的方法整合个人的资源,从而达到组织的目标。因此作为高层管理者,必须学会用人之长。在这方面汉高祖刘邦可谓大师级人物。刘邦取得天下后,一次在酒席上问大臣们:我和项羽争夺天下,为什么最后得天下是我?刘邦听完各人的回答后说:“夫运筹帷幄之中,决胜千里之外,吾不如子房;镇国家,抚百姓,给馈饷,不绝粮道,吾不如萧何;连百万之军,战必胜,攻必取,吾不如韩信。此三人,皆人杰也,为吾所用,故能得天下。项王,有范增,而不能用,故失天下也。”

刘邦在用人方面,确有过人之处,能最大限度地利用人才的长处。刘邦用人不问出身,不管什么身份的人,只要有才,他都敢用。谋士张良是失魄的流浪汉,大将韩信是个讨饭的叫花子,樊哙是剥狗的屠夫。但他们各有所长,刘邦大胆任用,都成了谋臣良将,忠心耿耿为刘邦效力,对刘邦统一天下起到了决定性作用。

成功信贷的“三用”秘诀

和平支行/陈园

2012年8月,我来到和平支行成为一名农贷客户经理,负责小额农贷业务。通过实习期间前辈们的耐心指导和自己的摸索锻炼,我认识到成功的信贷服务,需要具备“用脑、用心、用神”这“三用”秘诀。

首先是“用脑”,即:优秀的业务能力和素质。在信贷服务工作中,脑力智慧非常重要。客户经理只有具备优秀的业务能力和素质才能更好地应对各种情况,提高工作效率。比如有时部分客户小额贷款的情况较为特殊,灵活应变方是良策,呆板拒绝则是死路。

其次是“用心”,即:真诚服务用心沟通。在信贷服务工作中,以平等真诚之心对待他人是赢取客户的不二法门。客户经理需要认真倾听客户的业务需求,用心聆听他们的疑惑和问题,并在银行规章制度允许的范围内,运用自己熟练的业务操作能力,为他们解决实际问题。

第三是“用神”,即:爱岗敬业开拓进取。此“神”乃是精神和劲头。热爱工作才会有动力和激情进行新业务、新客户、新市场的开拓,拥有敬业的责任心才会严格要求自己,不断追求工作的进步。

学以致用 成长进步

李家巷支行/董晶晶

2012年,行领导为我行员工安排多次培训,增加员工专业知识。通过这一系列的培训学习,我切身感受到“学然后知不足”、“知不足然后自反也”的深刻道理。

我行监事长翟晓芳在“沟通与营销”专题培训中,主要讲述了如何用控制他人情绪七步法解决沟通中的冲突,让我们能够更好地与客户进行沟通。这让我今后在与客户进行良好有效的沟通,打下了一定的基础。

潘行长助理在“陌生拜访”培训中,讲解了陌生拜访的缘由、难点、好处以及如何进行陌生拜访等方面的内容。从中,我了解到

陌拜前要做好心态、仪表、信息、工具等的准备工作;陌拜中谈吐要得体,赞扬艺术要到位,优缺点要顾及;陌拜后要跟进信息的跟踪、回访。课后,我认识到在我们进行营销时存在着不少问题,这些都是应该及时改正的。

中国人寿湖州分公司专职讲师费维在“银销魔方”专题讲座中,从幸福魔方抛出话题,介绍了个人营销的三要素:意愿、心态、技能。技能又着重分即时销售法、拜访式销售法和预约式销售法三种方法,同时讲述了营销的技巧。经过学习与思考,我挑选了几个客户进行拜访实践,得到了事半功倍的效果。

存款客户经理专栏

只为成功找理由

“抢”回来的50万定期存款 【成功关键词】算得精 盯得紧 小礼品

有一户拆迁户,户主于2012年11月12日购买了某银行的50万元的分红险。次日,我在他们村与户主碰到,他便向我询问起了银行利息计算方法。于是我就掏出计算器详细算给客户看。经过计算,发现我行利息比户主原先那家要高1万元左右,于是户主有意愿将钱存到我行来。

当天晚上回家,我便收集该客户购买的分红险的计算方法、保险责任和保险相关的

“跑”出来的POS机营销 【成功关键词】备好课 讲政策 勤跑腿

经过市场走访,我们把POS机营销的目标锁定了一家品牌电动车专卖店。在走访这家客户之前,我们对该类商户的费率和相关优惠政策作了详细了解,并精心做好了如何跟该客户沟通、如何回答他的提问等准备。

在与客户洽谈之后,我们发现该店并没有安装意愿。因为他们认为POS机刷卡手续费较高,而且店主本身是某银行的金卡客

“等”到手的饭店POS机业务 【成功关键词】锲而不舍 一等再等

从第一次与长兴某农家农家乐饭店接触,到最后谈成POS机业务,我前前后后去了三回。尽管前两次去饭店老板娘都是说要等女儿的决定,但我始终保持微笑,耐心细致地介绍我行的POS机业务及各项优惠政策,并达成合作意向。

我认为,虽然前两次没有直接达到目的,但只要客户没有拒绝,就有可能成功。

方方面面,做好了功课。第三天我专门登门造访,和客户当面确认了利息收益。但客户觉得钱转转来转去嫌麻烦,而且还收了该行的两克黄金和一些小礼品,不好意思再去退保。

过了两天,我又带着一些小礼品再次拜访客户,终于说服户主将50万元的拆迁存进我行五年定期。

在这次存款营销过程中,我总结了以下几点成功原因:熟悉利息计算;了解保险条款及相关责任;以客户的利益为首;必要时小礼品也是很关键的。(蒋耀华)

户,有一定的存款。我们耐心地对他宣讲我行的费用优惠政策等,并承诺如果有资金需求可以向我行贷款。店主在我们的解说之下渐渐对POS机感兴趣了,并且达成办理POS机意愿。

接下来几天,我们一直跟进这家商户。由于店主平时较忙,没法来我行亲自办理开户及签约等相关手续,于是我们代他办理组织机构代码证、代理公章刻印等,并把协议等需要法人签字的相关文件送至店内让店主亲自签字,最终完成了该家商户的POS机相关事宜。(胡凤浪)

所以在“等待”这个过程中我始终鼓励自己千万不能放弃,要积极跟进、积极沟通。到第三回去的时候,我终于碰到了老板娘的女儿,当天就谈妥了POS机相关事宜并达成安装意向。我亲自接客户到行里来开户并签署POS机特约商户协议。

这笔业务的成功,除了我个人的锲而不舍之外,还和我行的费率优惠和减免政策有关,对客户具有较大的吸引力,能给客户带来了实惠,这也为我行POS机业务的推广增添了砝码。(许达)

见习存款客户经理年末业绩通报

(截至2012年12月末)

序号	实习部门	姓名	存款余额(万元)	银行卡开卡	POS机户数	对公账户	代发工资户
1	营业部	尧晓	1001	9	2	1	0
2		胡湘丽	600	9	1	3	0
3		金煜	629	6	2	3	0
4	业务拓展部	徐俊江	0	0	0	0	0
5		丁旭燕	77	3	0	0	0
6	小农贷部	张健	1702	6	1	2	2
7	城东支行	沈嘉佳	540	3	0	1	0
8		李萍	562	12	1	2	0
9	夹浦支行	陈娇	600	1	0	2	0
10	李家巷支行	赵伟东	1247	11	0	1	0
11		陈潇	1192	11	0	1	0
12	煤山支行	余成杰	966	9	0	0	0
13		邓中校	168	27	0	0	0
14	业务管理部	潘玲	177	23	4	5	0
15		蒋耀华	208	7	0	0	1
16		宗剑	155	27	2	4	0
17		许达	663	35	3	4	0
18		倪伟杰	1050	4	0	1	0
19		吴杰	244	59	2	2	1
20		胡凤浪	327	25	2	3	0
21		张欢	555	39	1	6	3
22		朱勇	348	3	0	0	0
合计			13011	326	21	40	7



我做了哪些了不起的事?

——读《史蒂夫·乔布斯传》有感

内审部/于玲

说回的 CEO 斯卡利挤走, 期间创建了自己的公司……42 岁时, 乔布斯回归苹果, 上演了一场又一场改变世界的惊人演出, 而且这场演出还将继续。

回顾乔布斯 36 年的职业生涯, 我被乔布斯的创新精神所深深打动。当现在的人们为金钱忙碌时, 他说金钱对我不重要, 对我重要的是每天晚上睡觉前可以对自己说“我们做了些了不起的事”; 当谷歌、Facebook、推特成功上市时, 他说这些公司只是为了解决问题而产生, 而我的苹果是为了改变世界, 创造新的科技而出现。乔布斯把每一天都当做生命中的最后一天去生活, 是一个从来不会将时间浪费在重复他人生活的人。记住自己将要死去, 你已经无牵无挂, 没有理由不去追随你的心。或许, 这可能就是解读乔布斯之迷的一个切点。

乔布斯的管理也很有趣, 即黑且白。为了追求细节完美, 一个小小的问题也会对员工咆哮斥责, 但有时乔布斯也容易接受员工

的合理化建议, 改变自身观点。曾经看过一个管理讲座, 说是合法权、报酬权、管制权都是弱权, 而专家权、典范权才是管理者的强权。乔布斯对员工的斥责可以说是弱权中的管制权, 但为了追求完美, 提升产品的竞争力, 这种权力也是建立在乔布斯专家权的基础上的, 所以员工大多很接受这种管理方法, 而且据调查显示, 乔布斯领导苹果期间, 员工辞职率非常低。

对比自己, 我经过了 29 个年头, 11 年的职业生涯, 但我依然按部就班的完成着任务。“爱疯死”在我眼前划过, 我看到的不是时尚、前卫, 我看到的是一个划时代的产品如何改变了我们的生活, 我在思考我是否在浪费每一秒。

乔布斯说人生中最重要的决定不是你做什么, 而是你不做什么。乔布斯的人生不可能被复制, 但从现在觉悟也许不晚。从现在开始, 我每天晚上睡觉前是否应该问问自己: 我做了哪些了不起的事?

当 iPhone、Ipad、Ipod 成为我们这一代热门话题和被追逐对象的时候, 我很想了解苹果公司为什么会有这么大的能耐? 乔布斯是如何引领苹果一次又一次发布这些改变世界、改变人们生活方式的造物? 虽然直到现在, 我还没有这些高科技物品中

的一个, 但这并不影响我对乔布斯的探究。

我发现了《乔布斯传》, 很快我就被乔布斯的生平所吸引: 一出生就被人收养, 几乎每年选择一所学校才把大学三年读完, 21 岁就自办公司并发布 Apple I, 30 岁被自己

生活处处有楷模

业务管理部/戴梅梅

一个楷模就是一面旗帜, 一个岗位就是一份责任。爱岗敬业、乐于奉献, 做道德的楷模; 严谨笃学、潜心研究, 做业务的标兵; 勇于实践、努力进取, 做创新的典范。

时间飞逝, 调到业务管理部已有三个多月了。对于我而言, 这次的调动让我拥有的不仅是一个新的工作岗位, 一种新的工作环境, 更是一次全新的学习机会。在部门里, 不论是领导还是同事, 每个人都有自己的闪光点, 让我敬佩的同时, 也不禁暗自下定决心要努力向他们看齐的决心。

“一年之计在于春, 一日之计在于晨。”总经理方钢建似乎用他每一天的行动, 无时无刻地提醒着我。每天清晨, 当我走进办公室时, 总可以发现方总早已坐在办公桌前聚精会神地看着电脑, 开始新一天的工作。“不用猜, 最先到办公室的一定是你们方总, 方总向来都是最早的那个”, 这般类似的话语, 我已不知从多少人口中听到了多少次, 如同铁一般的定律一样存在着。

作为新人, 谁都会有帮领导倒水, 擦办公桌等将那些所谓的“杂务”, 当然, 我也不例外。对于我而言, 那些所谓的“杂务”也是自己价值的体现, 是自己从力所能及的事

情努力做起的表现。而令我十分诧异的是, 当我有一天倒完水正转身准备离开时, 我看到吴总正在我办公桌上利索地擦着, 擦完后紧接着擦另一张, 直到擦完部门里所有的桌子。我顿时惊讶地不知该说什么好。我终于明白了, 吴总正用她的行动告诉我, “当我们互相帮助、互相关怀的时候并不存在领导与下属的区别”。

“哎哟, 我这不是上次讲过了么, 你怎么这么快就忘了, 我讲的你可要用心记呀!” 这就是我师父——陈青。每次当我不争气的时候, 她总是苦口婆心地对我讲着。在我眼里, 我师父有点小性子, 但从来都不苛刻, 对于自己的工作从来都不懈怠并且“言必行, 行必果”。她总能比你想象中完成地更好、更快。不仅对我, 她对于各个部门关于数据提出的疑问总是能及时回答, 进行透彻地分析、讲解。

生活处处有楷模, 部门里的每一个人都是值得我学习的榜样, 他们身上的每一个闪光点, 都将可能成为我这一生的宝贵财富。我很庆幸自己能拥有这样的学习机会。我相信在不久的将来, 我会有更大的收获!

在长兴放飞青春梦想

营业部/尧晓

2012 年, 我走出美丽的 10 月, 从上海走进浙江长兴联合村镇银行。在这两个礼拜的学习工作中有辛苦, 有付出, 有成绩, 也有不足。

去年 10 月 26 日, 我开始了长兴联合村镇银行的人职岗前培训。在集中实习报到后, 我行综合管理部为我们安排了员工行为规范、着装要求、职业操守指引、银行从业人员业务要求和职业规划的学习。10 月 29 号, 我被分配到我行营业部进行进一步的学习。

第一天, 营业部领导首先向我介绍了本部门同事, 同时为我安排了带教老师。在接下去的日子里, 我每天都认真地投入到学习和工作中, 认真思考, 用心感受, 及时总结, 每天都有不同的感悟, 每天都有收获, 每天都有进步。领导对我也要求十分严格, 在领导的带领下, 我学到了很多课堂上根本学习不到的东西, 仿佛自己一下子成熟了, 懂得了做人做事的道理, 也懂得了学习的意义和时间的宝贵, 也明白人生不可能都是一帆风顺, 必须勇敢去面对人生中

的每个驿站。

领导在平时工作中的教导, 让我懂得: 在工作中, 要保持平和的心态, 遇到难题不耻下问, 不管遇到什么事都要全面思考, 多听别人意见, 不要过于急躁, 特别是作为我的信贷员, 需要对自己放的每一笔贷款负责并承担风险。

再接下去的两周里, 我行还为我们新一批的存款客户经理进行了联合卡、pos 机和网银业务的相关介绍和培训, 我行市场定位与业务特点, 我行企业文化建设等等相关内容的培训。

虽然来我行才短短的两周, 但我却学到了很多, 让我知道每项工作都需要投入自己的热情, 并且需要持之以恒的品质精神和吃苦耐劳的品质, 同时我觉得更重要的是在这段实习期间, 我第一次真正融入社会, 在实践中了解社会, 掌握与人交往的技巧。

在这里, 我特别要感谢我行的前辈们, 同时也希望能在接下去的日子里自己更加努力, 在领导的带领下早日成为我行合格的员工, 在长兴放飞青春梦想。

感悟

作者/沈建平

时间
是魔鬼 也是天使
它在不断地毁灭
它在不断地创造

岁月流转情怀依旧
失去的
也许是你最想得到的
得到的
或许你并不珍惜

其实
幸福很简单
只要你
珍惜现在
就能拥有未来
珍爱生命
拥有快乐

你们 坚守岗位
能征善战

你们 各著春秋
凝聚文化

你们 意气风发
好学不倦

你们 犹如清晨朝阳
朝气蓬勃

你们 好比雪中傲梅
百折不挠

你们 好似花丛蜜蜂
兢兢业业

在一起
珍惜缘分, 把握机遇

在一起
相互鼓励, 共同进步

在一起
快乐工作, 快乐生活

汇聚力量 舞动梦想

作者/潘乐

党辉下的煤山

煤山支行/陈弘毅

纵的历史、横的现实, 组成了时代的坐标, 无数个坐标点连接成时代前进的航线。盛世龙年, 在这承载着希望与幸福的时刻, 又一届党的盛会已然召开——继往开来的十八大, 为我们带来的是幸福, 是憧憬, 是希望。伴着祖国发展的脉搏, 跟着时代前行的步伐, 脚踏实地的煤山正在奋起拼搏, 勇创新高。

五年来, 煤山镇在县委、县政府和镇党委、镇政府的正确领导下, 始终坚持科学发展观的工作导向, 始终坚持敢闯敢试的争先斗志, 始终坚持埋头苦干的务实作风, 始终保持积极向上的生活态度。今天煤山人通过自己不懈的努力, 在这里见证了家乡面貌的日新月异, 见证了煤山宜居、宜业、宜乐环境的建设, 见证了煤山多维度的文化生活的繁荣。

作为来自村镇银行的新煤山人, 我们要在平凡的岗位上, 严格要求自己, 时时事事不忘创先争优。在村镇银行工作的日子里, 我们互相提醒把最美的笑容和更多的

耐心留给客户, 在行长的带领下, 不断创新工作方法去完成一个又一个的任务指标; 我们勤奋学习业务知识, 不断完善自身能力, 用我们的热情为煤山人更好的服务。因为我们相信没有最好, 只有更好!

此时此刻两年来生活在煤山的点点滴滴, 如同画卷般在我面前历历在目。长兴联合村镇银行煤山支行以自身支农支小, 服务小微的金融理念, 终于在煤山这篇热土上生根发芽, 茁壮成长。在台风过后的煤山, 我们冲在慰问与服务的第一线, 将温馨的服务带给每一位在风雨中受损的客户。在新农村建设的时刻, 我们站在帮扶与支援的第一线, 当我们把一笔笔新农村住房贷款交给住房者时, 我们自豪的感到, 煤山因我们而日新月异。

潮平两岸阔, 风正一帆悬。十八大的召开已经吹响新一轮进军的号角, 就让我们积极响应党和国家的号召, 坚守岗位, 扎实工作, 开拓进取, 向时代递交煤山的名片, 让世界为煤山喝彩!