

# 农商银行梦,我的中国梦

◆通达支行 丁雯

生活好比烟波浩渺的江海,每个人都是身处其中的一叶扁舟。每艘小船都有着属于自己的航向,但当这无数个微小的个体聚集成“姜堰农商银行”这艘巨轮时,便奠定了殊途同归的结局。怀揣同一个希望,追逐同一个梦想,我们不同的梦,凝结成大家的中国梦,犹如茫茫海上的一盏明亮灯塔,指引着这艘巨轮乘风破浪,不断航行向前。

翻开中国长长的历史书卷,我们无一不对古老的中华民族感到由衷的骄傲。时代更迭,犹如繁星一般的伟人们,还有他们留给我们的宝贵财富,至今仍然在全世界的各个角落熠熠发光。同样,回顾姜堰农商银行的光辉历程,也会为我们带来许多的感慨和值得我们自豪的地方。百年风雨百年历程,时间伴随着成长,更带来了希望。随着改革开放的深入和经济建设的不断加快,姜堰农商银行也紧跟时代的发展步伐踏上了新的征程。

作为姜堰农商银行的一分子,虽然入行只有几年的时间,但对于这样的大家庭,我已经有了深切的代入感,更为自己是其中的一员而感到骄傲和自豪。相信每一个人在入职之初都会有着自己丰富而多彩的梦想,并在之后的工作生涯中为之不断努力奋斗。虽然现实的残酷可能会为我们不时地当头泼下一盆冷水,但只要心中有

着不灭的希望,拥有一份火热的激情与活力,就能抛开这些负面的因素,在实现梦想的道路不断前行。脚步虽然蹒跚,路途虽然坎坷,但是只要坚持,路总在我们脚下,再长的旅途,总有到达彼岸的一刻。

在我看来,热情是工作的大前提。2010年6月,我参加工作进入姜堰农商银行,作为一名新员工,每项新工作的伊始总会产生源自于对未来憧憬的饱满的热情,加之新鲜的环境,新鲜的事物,激发的是自己的一种好奇心,这种好奇心激励着我不断地去探索未知的领域,不断地学习,不断地了解。这或许算不上是一种创新,但至少可以看做是一种勇于尝试的挑战。不论是一些基础性的工作,还是更深层次的专业领域的工作,我都希望自己能够尽快地上手,尽快地掌握,在最短时间内开展起来。给自己设定一个目标,并不断地为之努力。以他人的进步作为对自己的激励,拥有对于理想和目标的执着追求,这也是青春活力的一种展现方式。

在一定程度上,梦想是艰难的,如果那么容易实现的话,也就不配称之为梦想了。因为梦想就是我们的感情,我们的事业,我们所有人的人生。当我们把那抽象的梦想变成一件件具体的事情的时候,我又发现我们离那些梦想还很遥远。但是我不会放弃,努力地去

好身边的每一件事,活在当下,做好眼下。在这个世界上,我们会碰到很多好事,当然也会碰到很多坏事。今天以前,它们都过去了,但明天,它们还会和我们迎头相撞。不惧怕任何一件坏事,也不回避任何一个好事。这才是我们应有的态度。做一个追梦者,并不是一件不着边际的事,只要拿出行动,总有追到梦想的一天。

我是一名农商银行人,更是一名共产党员。我有一个农商银行梦,更有一个中国梦。就像小家与大家的关系,小我与大我的关系。在工作岗位上,时刻发挥着一名共产党员的先锋模范作用,不忘初心,奉献自己的青春,挥洒自己的汗水,感受奋斗的快乐,享受成功的喜悦,在忙碌中得到锻炼,在锻炼中获得成长,用青春的汗水浇灌盛开的梦想之花。

少年智则国智,少年强则国强。在中国这片古老而又伟大的土地上蕴藏着千千万万的华夏儿女,在这一方热土上有那么多为梦想而拼搏和奋斗的人,他们把自己的梦想同中国的梦想结合在一起,去努力去奋斗,去创造自己的辉煌,去创造这个国家的辉煌。梦想是一面旗帜,飘扬在心的深处,指引着前行的方向。青春有梦就去追,有梦想就有奇迹,用中国梦来鞭策农商银行梦,用农商银行梦来成就中国梦。



深圳风光

徐锋 摄

## 用服务赢得客户

◆银达支行 朱培培

当今的银行业同质化竞争严重,并且将长期处于僧多粥少的局面。如何做一名高僧,让自己钵里的粥更满、更稠,无愧于我们姜堰本土的银行,是一个摆在每名姜堰农商银行人面前的现实问题。

当前,金融业的竞争,是一种信誉的竞争,服务的竞争。谁的信誉好,谁的服务好,谁能更适应顾客的需要,谁就能占领更多的市场。银行服务的状况也直接体现了银行管理水平的高低,体现了银行本身的文化内涵和员工的精神风貌,良好的服务更是展现在工作面前的一种品牌。

作为姜堰农商银行的毛细血管,柜员这一岗位是面对客户的第一窗口。好比一个人的容颜,肩负着顾客留下第一印象的重任。文明优质服务,其意义不仅仅是端正仪容仪表、实行微笑待客等基本服务规范化,更要在思想上、意识上进一步提升优质服务理念,从而提高员工服务质量和服务水平,把姜堰农商银行最优秀最美的一面展示给大众。

因此,我们必须树立“以客户为中心”的服务理念。客户就是上帝,就是衣食父母。这是诸多企业从实践中得到的共识。所以我们必须从现在做起,加紧形成“以客

户为中心”的服务文化,创新以“客户满意为宗旨”的服务方式,改进以“客户感到方便”为标准的服务手段,拓宽以“满足客户需要”为奋斗目标的服务领域,实现“存款取款一样欢迎,大人小孩一样热情,生人熟人一样亲切,大户小户一样周到,闲时忙时一样耐心,零钞整币一样方便,兑换票币一样服务,批评表扬一样接受”的目标。

首先,要积极改善服务,诚心感动客户。服务工作无小事,服务细节暖人心。对储户做到“四个满意”:服务态度让客户满意,服务质量让客户满意,服务时间让客户满意,服务方式让客户满意。

其次,要注重窗口形象。小窗口,大银行。柜台服务的好坏直接影响到我们姜堰农商银行的社会形象,同时也直接关系到存款增长。优质的服务就是最好的金字招牌。以令人信赖的服务质量,令人赞许的服务效率,令人满意的服务态度会赢得广大客户的赞誉和肯定,优质的服务,会帮助我们带来大批的“回头”客户和新客户。

最后,我们可以采取“走出去,请进来”的方式,认真听取客户的意见,想客户所想,急客户所急,只有这样,才能赢得更多客户的信赖和支持。

## 银行入职初体验

◆淤溪支行 祝静波

得不适应,周围同事前辈们无条件地理解着我们的情绪,包容指导着业务上的过错,我们也用新人的要求宽容着自己,路漫漫其修远兮,吾错几回又何妨?

焦躁不安却又自我麻醉的日子并不好过,得过且过的心态违背了当初自己雄心勃勃干一番事业的初衷,当初,也是踩着千军万马的尸体走到这一步的,难道就甘心天天被耳提面命却又原地踏步?还是别了吧,好好努力吧,否则也将会是那芸芸一众尸体中的一员,可是面对那一群“可爱又可恨”的爷爷奶奶一遍又一遍地告诉你:“什么呀,我没有设置密码呀”的时候,还是忍不住会脸上笑咪咪,心里……

进入农商银行时,正赶上一年一度的年终盛会,老百姓们像约定好了一样每天提前半小时堵在银行大门口,只要大门一开,大爷大妈们,腰也不疼了,腿也不酸了,胳膊也有劲了,一个个就如刚刚充好的发动机一样,争先恐后地往前冲,仿佛有无数促销至一折的商品等着他们,少跑一步就会被别人抢走心仪的东西。有竞争就有争吵,而且这还是一群战斗力超群的大爷大妈,每一天他们都和打了鸡血一样死死捍卫着自己的领土,稍微“不法分子”有风吹草动,他们那双老花眼就瞬间恢复成火眼金睛,顿时杀气腾腾,好了,每天都要上演几回的世纪大战开始了。起初,主任让我这个临时大堂经理出去调解,

我有点怂,毕竟我平时就是一个欺软怕硬的主儿,遇到这些个刺头,我哪敢发表什么意见,更别谈靠近了,每次都局促不安,还好经常都有沈经理救场,他一出马,无往而不胜。好几次后,我偷偷问他,沈经理,你是怎么收服他们的?沈经理淡淡地说:“因人而异。”咋一听,我以为他是懒得教我,接着他又说,“那些喊得越凶的,其实就是个空架子,找茬的,把他带到旁边,和他称兄道弟给点言语上的甜头就行:那些真正被耽误事情的,你就要安抚他们的情绪,表示理解站在他们的立场宽慰他们。”得到启发后,我迅速运用到接下来的战斗中,果然事半功倍,焦躁的心情也得到了缓解。

要说银行什么最多?人多吗?No no no,考试最多,短短五个月,就看着我的师父们忙着应付各个接踵而来的考试,行里的考试,人行的考试,还有各种职称考试,五花八门,应有尽有,还真是应了那句老话,活到老,学到老,考到老。其实抛开所有的消极情绪,这是一件好事,学习可以让人一直保持年轻,用一颗积极主动的心去接纳这些知识,而不是毫无理由甚至是自以为是的抵触,或许,一切都会变得非常美丽,包括你自己。

作为一名实实在在的银行人,与其天天抱怨,自怨自艾,还不如干点实事。毕竟,我凭自己本事进的“坑”,不干出个人样儿来,对得起自己么?!



掐指一算,成为一名银行人将近半个年头了。半年的时间,似乎让一个放荡不羁爱自由的女孩变成了一个循规蹈矩、三餐规律、早睡早起、一心向学(考试)、体重飚增的佛系职业工作者。

听上去似乎不赖,毕竟生活也规律了,也知道上进了,可似乎又有点玄乎,有点刻板,没有朝气。确实,我相信,这是很多和我一样刚刚进入银行业的小伙伴们都有的体会,学校里自由自在无拘无束,家里唯我独尊,饭来张口衣来伸手的日子一去不复返了,我们从一个被服务者变成了一个服务者,角色的突然变换让我们这一群所谓的“惯宝宝”难以适应:焦躁、不满、甚至易怒。

起初,我们理所当然的觉

