

# 大银行勿以事小而不为



7月12日,中国银行枫树山支行综合管理部办公室收到了一封“特殊”的快递信件,原来这是客户吴先生为了表达对该支行员工的热忱帮助而写的感谢信。究竟是什么事让吴先生不惜大老远地快递信件过来表达谢意呢?

■记者 梁兴 通讯员 黄旭亮

## 缘由

### 吴先生银行办业务,不慎丢手机

6月18日客户吴先生在位于长沙市劳动东路的枫树山支行办理业务,因为填单离开柜台而将手机落在了那里,等他返回却发现手机不翼而飞,这可急坏了吴先生,虽然是个旧手机不算贵重,但手机里的电话号码对吴先生来说却很“贵重”。

情急之下,吴先生向该行的保安肖师傅求助,肖师傅第一时间向银行副行长王志红反映了情况。“调出监控,然后通过客户留在银行的联系方式追回手

机。”王志红对银行的“应急”机制很有自信,觉得能够很快地帮助到吴先生。监控很快“锁定”了捡走手机的人,然而,却查找不到该客户的联系方式,原来该客户当天在银行没有办成业务,没有留下任何信息。

事情一下子陷入了僵局,要找到这名没有留下任何信息的客户无异于“大海捞针”,但王志红并没有因此退缩,而是努力安慰客户,承诺尽早帮他寻回手机。



中行枫树山支行副行长王志红热情为客户办理业务。

## 经过

### 真心沟通,说动拿手机客户归还

第二天,王志红通过多方打听,终于找到了捡走手机客户的联系方式。这是一条来之不易的“线索”,但是要拿走手机的客户归还手机,他一定有抵触情绪,如何才能照顾到客户的情绪又能拿回手机呢?

王志红和大堂经理、会计柜台的同事谨慎地商讨着方案。大家最终确定了沟通需要把握的两个要点:一是向对方

传达手机对失主的重要性,希望他能将手机归还;二是保护好个人隐私,不因此使他个人声誉受损。确定好了两点,王志红拨通了对方的手机号码……

了解到拿走手机的客户是因为当天没有办成业务心中有所不快,而顺便拿走了手机,王志红便对客户未办成业务做了细致的解释工作,并表示了真挚的歉意,最终说动客户归还了手机。

## 中行“小小理财师”下周奔赴英伦!

中行湖南省分行“小小理财师”英伦游学行行前会7月31日举行,下周一,组建的第一批学员团将准时出发,直奔英伦。

中行湖南省分行财富管理中心总经理何晓玲在游学现场表示,“小小

理财师-英伦游学行”主题夏令营活动,摒弃了一般夏令营走马观花、点到即止的模式,将海外游学和金融理财两个概念充分融合,通过专业理财师授课、游学过程理财基金规划、中行伦敦分行体验、与世界名校的参观接触,使孩子们以体验的方式进行学习和实践,在实践中成长和升华,同时也锻炼了胆识、开拓了眼界,为将来可能的留学之路提供更多的自信和准备!

在行前会上,何晓玲还给每一位学员发放了理财账本 and 80英镑的理财基金。在游学期间,各学员可以利用这笔理财基金按照老师的指导和自己的兴趣进行理财,培养自己的理财能力。

■记者 梁兴 通讯员 郭超



中行湖南省分行财富管理中心总经理何晓玲给学员发放理财课本和理财基金 通讯员 周玉婷 摄



热烈庆祝中国银行成立100周年

## 后续

### 归还手机后,总结服务可以提升之处

拿到来之不易的手机,王志红在第一时间联系了吴先生,赶在他出差之前顺利归还。

将手机交付给吴先生时,时钟已经指向了晚上七点钟,已经是银行下班一个半小时后。手机已经找到,大家心里轻松了不少,但事情并没有画上句号。枫树山支行的员工马上组织了一次内部讨论学习,针对此次事例查

找服务的不足之处,通过事例总结和反思,力争把服务做得更细致化、人性化。

红色纸张上是客户吴先生密密麻麻的字迹,吴先生一再强调这是一封“迟来的感谢信”,因为已经过了一段日子,歉意溢于言表。虽然“迟来”,但这封信反而显得更加富有人情味,也折射了中国银行优质的服务态度。



## 网点即开票将带你领略美丽的张家界风光

“张家界风光”以其精美的票面图案、合理的奖级设计和浓郁的湖湘特色,打响了我省首款本土网点即开票的品牌。为了庆祝其上市举行的“珍藏彩票册畅游张家界”主题活动更是受到彩民朋友的欢迎。站点业主总是不忘提醒彩民刮“张家界风光”有奖上奖的机会,一来可中奖金,二来可获得“张家界风光”系列彩票首发版纪念册或者去张家界免费旅游

的名额。 “张家界风光”系列彩票分为5元和10元两种面值,票面均以蓝色为主色调,给人清新、自然的感觉,特别适合炎炎夏日来玩。10元面值的“张家界风光”以张家界金鞭岩为主题;5元面值的“张家界风光”一套5张,票面分别印有御笔峰、西海、宝峰湖、卧龙岭、鬼谷栈道,这些都是享誉中外的张家界著名景点。

截至7月30日,我省获得张家界免费旅游活动名额的已有113位彩民,获得“张家界风光”系列彩票首发版纪念册的有751人。请这些幸运彩民中还没带本人有效身份证件和中奖彩票去当地福彩中心办理兑奖登记、领取纪念册的朋友抓紧时间了,因为活动登记和兑奖时间截止到8月3日。

■张越

## 重要提醒

央视二套7月26日至8月12日 福彩开奖节目时间有变动

转中彩开奖部传真通知:接央视通知,因转播伦敦奥运会,2012年7月26日至8月12日,央视二套福彩开奖节目由23:10改为23:26播出。



## 经济信息

### 夏季整形 无创是首选 首届海峡两岸无创整形学术研讨会在长举行

想要在今夏做个完美女人,又害怕夏季炎热天气对传统手术后恢复有影响,无创整形无疑是最佳选择。

近日,湖南省中西医结合学会医学美容专业委员会十周年庆典暨爱思特首届海峡两岸无创整形学术研讨会于长沙爱思特

医疗美容医院举行。省卫生厅医政处、省中药管理局领导、省中西医结合学会医学美容专业委员会委员、三湘整形美容界权威等出席了此次庆典和学术研讨会。

“今后,我们将进一步加强与海峡两岸无创整形名家的交流合作、浓厚学术氛围、

加强行业自律、整合资源,提高自身的无创整形领域学术地位。”爱思特医疗美容医院集团执行董事鲁建军表示。

据了解,早在此前海峡两岸无创整形基地以及台湾近百位无创整形名家便成功进驻爱思特。作为此次研讨会的东道主,爱思特医疗美容医院特别邀请了台湾专家邱志龙进行理论授课和案例交换,客观地分析了海峡两岸无创整形的差异,展望了无创整形事业的发展趋势。

此外,长沙爱思特医疗美容医院激光美肤中心首席专家蒋水清教授在会议现场

与各专家研讨了面部年轻化前沿技术及理念,针对面部年轻化治疗,提出了激光美容技术与无创整形技术双管齐下的治疗模式,更好地解决无创整形中遇到的难题。

