

引导客户、分流业务、管理现场 银行大堂经理职责重不好当

大堂经理,常见于大众熟悉的高星级酒店服务业。银行营业网点的大堂经理,又有哪些工作要做、如何让市民满意?3月12日,记者一早来到中国银行麓谷支行辖属网点之一的湖南大学支行,通过一天的实地采访,记录该行大堂经理的工作细节。

■记者 梁兴 通讯员 许畅



中行湖大支行大堂经理欧阳雯婕开始一天的工作。

现场记录大堂经理的一天

上午9点,银行一天的工作才刚刚开始,银行大厅里却已是人来人往。刚刚结束了网点晨会工作,大堂经理欧阳雯婕就像往常一样,微笑着站在营业大厅的入口,开始了一天的忙碌。

“您好!欢迎光临!请问您需要办理什么业务?”这句话,每天自动叫号机吐出多少号,欧阳雯婕和她的同事就得说多少遍。记者在网点实地采访一天,在叫号机上看到的数字超过380个。

中午1点左右,一个45岁左右的客户来办理密码挂失业务,按照规章,在办理这项业务时必须要有客户的身份证复印件,但是由于担心隐私泄露,客户始终不愿意把身份证复印件拿出来。面对客户的不理解,欧阳雯婕和她的同事依然满脸笑容、态度认真地与客户进行沟通疏导,在经过长达半个小时的交流后,终于赢得了客户的理解。

欧阳雯婕说,今年是她在中行工作的第五个年头,从一个初学者,到金融理财知识

样精通,大堂经理带给她最大的成就感就是:用心地工作得到了客户的认可。

创新服务破解排队难题

说到银行服务,市民最关心的可能是“银行排队难”的问题。记者发现,在中行湖南大学支行,网点内“人山人海”的状况十分少见。

来办业务的学生最多,加上外地的游客,业务的复杂和语言上的沟通难题一直困扰这家支行。不过,到了今年,随着一系列服务改革措施的制定和出台,“排队难”变得“不再难”了。中行湖大支行行长冯怡表示,通过大堂服务岗位补位机制、客户二次分流机制、高端客户预约机制等等,如今网点平均的排队时间下降了50%,客户的满意笑容又回来了。

欧阳雯婕告诉记者,我们做了一张图,在我们大堂的桌子上,“柜面忙闲提示图”。通过这个忙闲提示图告知客户我网点的业务高峰期和忙闲时间段。我们这样提示客户以后,客户就能提前选择办理业务的时间,特别是针对我们周围的客户,一是对公客户,还有就是个人客户。

行长寄语

中行麓谷支行行长姚治宇表示,大堂经理作为银行的门面角色,担负的工作责任相当重要和复杂,大堂经理要在第一时间了解客户需求,对客户进行迅速地引导、分流,指导客户填写各种单据和使用银行的自助设备,同时要维护、保持良好的大堂秩序,缓解排队等候客户的情绪,向等候区的客户介绍、宣传银行产品和金融知识。

身为一名大堂经理,在服务过程中必须兼顾“引导客户、分流业务、管理现场”的多重职责。需要全面了解银行的业务和国家的相关政策,才能较好地应对客户的咨询;要有相应的风险意识,才能及时为客户防范和降低资金风险;更要有较高的情商,才能妥善解决客户的各种个性化需求,所有的这些加上热情、饱满的工作态度才能真正服务好每一位客户。



审批时间短、效率高 “小额标准抵押贷款” 解小微企业燃眉之急

记者近日获悉,中信银行长沙分行日前为一客户解决了资金需求的燃眉之急。

长沙某公司是一家成立时间不长的私营小企业,注册资本500万元。该公司在某银行贷款到期后,由于某银行受当月存贷比限制,授信续期工作受到影响,当时正值客户有一批生产订单急于出货,如不能及时交货将影响到下半年的订单计划。当中信银行长沙分行的专职小企业客户经理得知这一消息后,主动与客户取得了联系,当天就对抵押物进行了实地调查,并了解到客户最新的财务信息及经营状况,凭借中信银行“小企业金融标准化产品”中的“小额标准抵押贷款”,在上报当天就审批通过了该笔贷款申请,只用了一天时间,再加上专职小企业客户经理积极督促并落实抵押登记的时间,最终实现

了4天放款。

中信银行“小额标准抵押贷款”是专门对小型微型企业融资需求的小企业金融标准化产品。该产品主要关注小微企业的经营情况及实际控制人的资信状况,打破传统银行调查审批手法,最大限度地简化贷前调查审查审批流程,采用表格格式审批,即授信关注要点用表格列示,审批员在表格上直接签署审批意见,从而实现最快半个工作日即可批贷的效率,更加适应小微企业用款“短小频急”的特点。

中信银行的小企业金融标准化产品“简单方便快捷”和专职小企业客户经理服务得到了客户极大的认可。上述获得贷款的企业表示,将继续加深与中信银行的合作,积极成为中信银行的优质小企业客户,争取获得更加优惠的授信条件。

■通讯员 张宏旭 记者 刘永涛



女彩民中青年居多 近九成偏爱双色球



近年来,有数据显示,在中国彩民数量破两亿的情况下,彩民群体构成也趋向多样化,其中,高收入群体、女性彩民群体正日益成为中国彩市的生力军。

据统计,年龄在30-39岁的女性彩民最多,紧随其后的是20-29岁的青年群体,而40-49岁的中年群体则与青年群体人数相近。与相对均分的年龄构成相对应的是女性彩民的职业构成:排名前三的为企业职工、个体经营者、农民工群体,综合以上数据得出,在女性彩民中,以中青年且有一定收入的群体为主。

针对女性彩民的彩种喜好,双色球以压倒性的优势包含了近九成的女性彩民,而排名第二的是福彩3D,占比8%,即开奖彩票位列第三,七乐彩和快开游戏共占

比2.6%。一直以来,女彩民在庞大的彩民群体中始终无法占得半壁江山,中大奖的心态也是导致女性彩民更为青睐双色球游戏的重要原因。据统计,关于“购彩目的”,有65.3%的女彩民希望中大奖,而相比10.7%的女彩民选择做公益,22.8%的女彩民更将购彩视为娱乐身心的一种方式。

2012年,有12位女彩民揽获双色球游戏的千万大奖。其中,河南彩民邓女士一举揽获福彩双色球1.39亿大奖,从而打破了此前亿元巨奖由男性彩民垄断的局面,成为国内第一个女性亿元巨奖得主。

近年来,女性彩民群体在不断扩张,有人来了又离开了,也有人一直在坚守,但是女性彩民正以其对于慈善公益的感性追求和对中奖投注的理性认识不断发展壮大。

■青璇



金市搏击

“金”龙抬头,再战1600关口

上周五,美国公布非农数据。虽然美国2月非农业就业人口增长和失业率数据的改善均远超市场预期,进而利好美元而不利金银,但金银数据出炉后仍出现惊艳反转走势,国际金银价格在数据公布后显示急速探底至1561/28.4,随后多头展开绝地反击,快速拉升至1583/29.25的日高,并联动收出带长下影的小阳线。从此后两日的走势来看,金银基本守住上周的涨幅,周二晚间

黄金多头再次发力强势拉升,并两番上测1598一带的卖压。

技术上,历经两周的低位整理,金银多头正在集结力量酝酿一次反击。如后市金银能成功站上1605/29.5,则有望进一步上行。但考虑到目前周线级别的中期下行趋势仍未有改观(如金价目前的下行通道上沿大致在1640一带),建议投资者对此次行情暂以反弹看待,尚不宜奢望过厚。

中行湖南分行资金交易员李

浩表示,本周超级经济数据较少,但仍有较多重磅的美国经济数据,如周三晚间8点半的美国零售销售数据和周四同一时点的美国2月PPI和四季度贸易数据,如果数据走好,美元指数有可能再次上行并测试82.8的阻力,反之,则金银多头很可能借势突破上文提及的压力位,否则或仍归于防守。场外投资者密切关注上述时间及点位金银的表现,顺势建仓。

■记者 梁兴 通讯员 李浩