

# 80后“天线宝宝”不接电话睡不着

每当夜深人静，在人们都进入美丽梦乡之时，在银行还有着一群“夜猫子”，默默守护我们的“钱袋”，细心地接听每一个来电。7月12日，中行湖南省分行95566客服中心举办的“95566与客户面对面”活动中，记者借此机会，探访了电话线的另一端，与“天线宝宝”——樊西嘉进行了一次亲密接触。

■记者 陈张书

工作：除了接电话就是等待接电话

“头戴耳机，手敲键盘，目视显示屏……自信从容地接收每一位客户的电话咨询，并用礼貌、温馨和亲切的声音解决客户的一个又一个问题，娴熟、稳重。”她就是中国银行湖南省分行客服中心一名普通的座席代表樊西嘉。

从上班开始就要不停地接电话，“单调、枯燥，可以说每天上班的时间是最难熬的，如果不是在接听电话，就是在等待电话接听。”樊西嘉笑称自己为“天线宝宝”。

下班：此地不宜久留，快闪

“此地不宜久留，快闪！”说起下班，樊西嘉的语言简短直接，为脱离一天单调重复工作的心情是何等的迫切。

在工作中，随时接听陌生人的来电，无形中会产生一些心理压力。有时上一通电话客户刚刚感谢你，下一电话可能就会被另一客户劈头盖脸骂一顿，接听者的心情差异很大，心理素质不强的人很难适应，有时，回想起当天接听的电话，坐在回家的公交车上樊西嘉也会发呆，心情随着当天接听的电话内容而变化。

夜班：没有来电不能入眠

夜色阑珊，矗立在芙蓉路上的中国银行办公大楼也融入了夜色，只有寥寥几个窗口依然亮着灯，这其中就有95566客户服务中心。

刚到中国银行湖南省分行工作不到两个星期，樊西嘉就被安排上晚班。后来她发现，整层办公楼只有她一个人。

进入中行工作一年，樊西嘉已从一名情绪大起大落的“乖乖女”，成长为一名娴熟稳重、应对自如的老座席。一声声甜美规范、流畅动听的话语，一阵阵左右开弓、分秒必争的忙碌，多路电话像喧嚣的潮水被她纤指一点，各自有序地奔向每一间座席，被自信从容的她一一化解。正是有这样一群年轻、美丽、聪慧的女性，支撑起了中国银行湖南省分行24小时不间断热线服务。据了解，该中心拥有20余名客服代表，平均年龄26岁。

质不强的人很难适应，有时，回想起当天接听的电话，坐在回家的公交车上樊西嘉也会发呆，心情随着当天接听的电话内容而变化。

樊西嘉告诉记者，她在工作上遇到烦恼的事情时，一般都会在下班后，通过做一些激烈的运动，比如打球什么的，把内心的不快与烦恼统统发泄出来。

“当时确实很害怕，但上了一段时间夜班后开始习惯，也许是有一个晚上电话特别多，忙起来也就忘记了害怕。有时很长时间未接到一个电话，办公室安静得有些可怕，想睡觉也睡不着，只有在接了一个电话后，才能安稳踏实地睡觉。”樊西嘉回忆说。



自信从容的樊西嘉，娴熟地应对每一个来电，用甜美动听的声音解答客户提出的一个又一个问题。

一线缘：和老外成了朋友

耐心地倾听，迅速地帮客户解决问题，看似容易，其实需要大量的“幕后工作”。樊西嘉和其他的同事一样，日常都要参加密集的滚动培训，及时更新业务知识，如果在工作中遇到了难题，不是将电话转交给专门的业务团队，而是暗下决心开始学习，同时养成换位思考的习惯，站在客户的角度，真心帮助客户解决问题。

2009年5月的一天，一位美国客户Fatima在湘潭致电95566寻求帮助。Fatima不会汉语，樊西嘉立即用流利的英语安抚她，沟通中得知她有一笔汇款一直入账未妥，到网点柜台咨询时却由于语言沟通障碍，让这个小小问题无法得到妥善解决，于是致电95566求助。在樊西嘉的帮助下，事情

很快得到解决。随后的日子里，Fatima在湖南遇到任何金融方面的问题总在第一时间致电95566。甚至有时候不知道节假日到哪里旅游，平时到长沙不知道到哪个餐厅吃饭这样的问题都会打电话向客服中心的客服代表樊西嘉请教，并成了生活中的朋友。

“银行客服中心的工作可以说是不厌其烦地为客户解决问题，比如有些客户要取消短信订阅服务，只需要回复两个字母的短信就可以轻松解决，有些客户就是依赖客服代表，要求帮其取消。有时心情真的很烦，但只要客户打进电话，表扬一下，‘你的声音真好听！’心情也就好了，有一种幸福的满足感。”樊西嘉腼腆地说。

95566趣闻

无语的苏磊(苏磊,湖南省分行票据客服部客服中心员工)

座席:您好,中行,XXXX号为为您服务!

客户:是中国银行吗?

座席:是的,先生。请问有什么可以帮您?

客户:你们中国银行的客服热线号码是多少?

座席:95566

客户:好。

随即挂断了电话。

座席:您好,中行,XXXX号为为您服务!

客户:我的银行卡被偷了,我要挂失。

座席:您的卡是信用卡还是借记卡?

客户:是银联卡。

座席:您的卡是能透支的信用卡还是普通的储蓄卡?

客户:是能取钱的卡。

座席:请问您的卡是透支的信用卡还是普通的储蓄卡,办卡时有没有办理过存折?

客户:是塑料的卡。

座席:您好,中行,XXXX号为为您服务!

客户:我的银行卡在ATM机无法取款。

座席:请问,您的卡是信用卡还是借记卡?

客户:一面借记卡,一面信用卡。

座席:请问,ATM机上是如何显示的?

客户:我把一面放进去,显示余额为0,我再把另一面放进去就提示错误。

座席:您好,中行,XXXX号为为您服务!

客户:\*@#☆◎……(方言)

座席:先生,您可以说普通话吗?

客户:我不会说,你说涟源话(当地方言)喽!

# 痛风 选药是关键

痛风是嘌呤代谢紊乱造成的尿酸盐结晶沉积在关节周围及皮下组织、骨骼及尿路引发的病变。间歇性反复发作，以足拇趾关节踝关节多见，发作时红、肿、热、痛，浑身像万条虫子在啃骨头，痛得睡不着觉，走不了路，膝盖腿脚冒凉风，比寒风都钻心刺骨，高烧不退以夜间为重。若不及时治疗，会诱发关节变形或形成痛风石、尿路结石、肾结石、肾衰竭、尿毒症，甚至危及生命。痛风与风湿不同，庸医常把痛风当风湿治，结果越治越严重，甚至瘫痪残疾。



将长期沉积在体内各部位的痛风结晶分解成水，二氧化碳和可溶性钠盐，通过尿液排出体外，防止再次沉积形成结晶；还可以有效纠正嘌呤代谢紊乱，调节尿酸，平衡血尿酸浓度，改善病灶机体微循环，从而达到康复的目的。

藏羚十五味乳鹏丸是《中华人民共和国药典——藏药》重点收载品种，国药准字专治痛风的新药。临床观察证实：藏羚十五味乳鹏丸适用于各类痛风患者，不论男女老幼，病史长短，均可得到有效治愈，服药后3-7天显效，2-3个疗程临床治愈，5-6个疗程还你健康生活(2盒为一个疗程)。

读者可登陆：[www.fogeyz-tf.com](http://www.fogeyz-tf.com) 查阅。或拨打0731-85516127 咨询。授权经销地址：长沙：东塘楚仁堂大药房 株洲：人民药店(新华书店内) 湘潭：基建营福顺昌医药堂。免费送货或邮寄。

# 中风后遗症的预防与治疗

急性脑血管病，中医又名卒中或中风。因其起病急骤，证见多端，变化迅速，犹如自然界的风善行而数变，故称中风。中风患者虽经过积极治疗，大多仍然存在后遗症，常见的有瘫痪、失语、大小便失禁、性格异常、痴呆等等。一直以来，医学界对于中风后遗症缺乏确切有效的治疗方法。目前的共识是单一的西医疗法对于中风后遗症效果欠佳。近年来在中风及其后遗症的治疗上，民族医药经过数百乃至上千年的传承和发展，呈现出异军突起之势，藏医为其中的佼佼者。

目前，治疗中风后遗症的藏药最具代表性的是金河七十味珍珠丸。金河七十味珍珠丸在15世纪由藏医南派领袖年尼多杰研制成功，它由蓝宝石、珍珠、玛瑙等20多种矿石、金、银、铜、铁等10余种金属，以及麝香、藏红花、羚羊角、安息香、牛黄和珊瑚等70种药材制成，对出血性和缺血性中风都有良效，尤其擅长治中风后遗症。金河七十味珍珠丸庞大的处方是目

前中、西药都无法逾越的高峰，一种药物蕴含多达七十味药理成分，这是非常罕见的。

# 海妃胶囊 深海瘦素深度减脂肪

国家减肥专利 科学瘦身 减脂不反弹 国家发明专利号：200710018791.0 一月速减5-10斤

人的脸腹部和腿都是惰性脂肪增加最快的地方，减除这些部位的脂肪，海妃胶囊有着独特的长处。以往的产品通过抑制食欲和海等达到减肥，这些方法弊大于利，抑制食欲破坏了机体的吸收平衡，使体内机能衰退的过快，过海改变了肠道的有益菌群比例，使转化功能降低，西药的副作用太大，对肝脏损害严重。所以科学减肥尤为重要。

海妃胶囊的海洋提纯成分正电离子直接作用负电离子的惰性脂肪，分解脂肪，不伤肠胃，是减肥的优化选择。其组方中的深海昆布、螺旋藻粉、深海珍珠、壳聚糖等的补充使减肥不损失微量元素。

这样机体功能提高了，多余脂肪减少了，减了肥的同时气色也非常好，双层作用优点显而易见。通过服用海妃你能看到，脸瘦了、肥腰细了、粗笨的腿变出线条了、外形变的秀美了。

买5送1 买10送3 原价：88元/盒 活动优惠价：36元/盒 电话订购前20名赠528元的苹果酸片 美丽热线：0731-82170011

# 【脉管舒】静脉曲张、老烂腿 快速消除

专家点评：静脉曲张、静脉炎、脉管炎以及糖尿病足等久拖不治，往往引发腿脚溃烂、坏死、截肢严重后果！传统治疗方法不能有效针对根本病因，因而难以治愈。【脉管舒】采用美国沃普先进技术，专业针对静脉曲张、腿脚溃烂、一喷一贴，畅通血流，快速愈合溃烂面，同时强效修复静脉瓣膜，平复曲张，快速消除发病根源。

【脉管舒】专治静脉曲张、腿脚溃烂 静脉曲张、脉管炎早期因不影响生活，往往不被重视，患处会出现青筋凸起，蚯蚓团状，继而出现酸胀、沉重、肿痛等症，下肢养分供应不足，逐渐导致皮肤紫黑、变色、粗糙、瘙痒、红肿、间歇性跛行等，后期出现足部坏疽，溃疡、烂腿坏死直至截肢。 VAS IMPROVING (脉管舒) 经美国

沃普生物科技公司全程技术支持，集药物分子态、膜控缓释深层渗透技术为一体，一贴三效，针对血管慢性炎症、瓣膜功能不全、血液高凝不暢三大病因，有效解决传统治疗仅仅针对单一病因的不足，真正做到了营养血管、修复瓣膜、溶通血栓、恢复供血供养，从根本上解决了静脉曲张、腿脚溃烂(老烂腿)康复的难题。

咨询热线 (0731) 85531177 市内免费送货 外地免费邮购 经销地址：长沙：侯家塘新一佳药品柜、火车站阿波罗药品柜、河西通程新一佳药品柜、平和堂药号、红星步步高超市药品柜、八一桥家乐福超市药品柜、开福区新一佳药品柜 星沙：旺鑫大药房 宁乡：开发药号 株洲：人民药店中心店 常德：武陵大药房 郴州：家润多惠万家平价药房 永州：冷水滩康源药房 邵阳：大德生药号 岳阳：土桥友谊医药商场