

相伴七十年 建行在身边

建设银行盐城分行成立70周年征文选登

(第四期)

编者按:为庆祝建设银行盐城分行成立70周年,深度呈现建设银行盐城分行在扎根盐城、服务经济、改善民生等方面的生动实践和动人故事,塑造建设银行企业文化,讲述建行精彩故事、奋斗故事,激发建行人以更饱满的热情、更充足的底气、更笃实的干劲投身金融强国建设,助力中国式现代化盐城新实践,建设银行盐城分行与盐阜大众报业集团联合开展了以“相伴七十年 建行在身边”为主题的征文活动。自征文启事发布以来,社会各界积极响应,征文投稿纷至沓来,激扬风采跃然纸上。现本版陆续将征文投稿进行刊登,以飨读者。

明月出天山

□顾明山

遇见建行是我走出象牙塔后最美好的时光。在这里,不仅遇见身体力行的前辈、并肩作战的同事,也让我遇见更好的自己。回想入职前夜,我兴奋得整夜无眠,憧憬着新的起跑、新的冲刺。

花开是春种,花落是秋收。2022年7月,我来到建行盐城盐都支行营业部担任对私柜员,当我坐到柜台的那一刻,我与建行的故事就算正式开始了。刚上柜台是紧张的,每办一笔业务都小心翼翼。我时刻告诫自己:先学会走,再想着跑。宁可慢,也勿错。就这样,我花了一个月时间学会了“走”,接下来就学习如何“跑”。每天晚上我都会复盘当天所办理的业务,思考如何让业务更快捷、客户更满意。熟能生巧,半年下来,我个人信用卡发卡量遥遥领先,先后被支行评

为“网点业务量效率明星”“常态化营销能手”。

春风吹大地,万物沐阳晖。2023年1月,我轮岗到建行盐城龙冈支行担任对私柜员,这是一个地处乡镇的老网点,客群也偏老年人。我因地制宜,根据现有客群,紧紧围绕“场景适老、智慧助老、服务为老”,主推自家银行代理承销的保险业务。面对广大银发客群,我时常提醒自己:先学会说,再想着做。宁可无,也勿乱。首季下来,我硬是靠“嘴甜腿勤,眼明手快”感动了一众“爷爷奶奶”,龙冈支行信用卡预审批成功率排到了分行第一,我也有幸被评为“江苏省分行优秀共青团员”。

苔花如米小,也学牡丹开。2023年7月,我通过公开竞聘进入个人客户经理“后备”,又“轮

回”到营业部,负责支行商户业务,开启“走”商“串”户之旅。如何拓展、营销、维护好每一个商户,是我“朝思暮想”的事。为此,我的双休日都泡在商户业务上,手机就是服务“热线”,私车就是服务“专线”,保证客户电话马上接听,客户问题马上解决。“走”商“串”户的让我渐渐明白:做商户不仅仅是为了开一张收款码牌,更重要的是维护好商户客群,带动存贷款、两金一险、开立对公账户等“一揽子”产品销售。到今年4月,盐都支行新拓商户、数币商户活跃、外卡商户均位列建行盐城分行第一,我也被支行评为“商户拓展能手”,荣获建行江苏省分行“扩规模 夯基础 提贡献”商户客群专项竞赛活动先进个人。

故不积跬步,无以至千里。今年5月,我到高新区支行任个人客户经理,开启了东“奔”西“跑”之旅。这家只有6人的轻型网点,客户资源少,业绩上不来。要想把业绩做起来,首先要奔出去、跑起来,客户才能上门来。为此,我走访了很多机构、企业和商户。白天跑业务,晚上做材料,休息日加班外拓。“热线”逐步转化为客户的“热情”,“私车”逐步转化为客户的“私交”。仅3个多月,就新投放了普惠信贷近700万元,商户、贵金属、基金、对公拓户等常态化指标均超额完成任务。

明月出天山,苍茫云海间。因为喜欢,所以坚持,有幸相遇,不负遇见。我与建行的故事还在续写着……

一个尿毒症患者的“善融”情缘

□建轩

小陆,1981年出生于江苏省响水县大有镇,不到20岁就到苏南的一个工地上打工。打工生活虽然辛苦,但他依然每天笑容满面地出现在工友们面前,以乐观阳光的态度感染着工友。不料想,天有不测风云,10年前,一场意外事故让他身体受了伤,本来体格健壮的他身心遭受重创,不能再在工地上工作,只得返乡治疗。原想治好伤口地继续挣钱,却不料,半年后的检查结果,让他如遭雷击,完全失去生活的勇气:因用药过多,肾脏受损,得了尿毒症。昂贵的透析治疗费用,像大山一样压下来,让他不堪重负。

有位诗人说过:“生活就是生下来,活下去。”经历了极度悲观失望之后,他不甘心就此沉沦,不想靠政府的扶贫资金解决部分医药费和生活费,他想让自己活得更有价值。病中的他一直在寻找挣钱的机会,但都没有成功。一次跟朋友偶然的聊天中,他听说建行“善融商城”的事。于是,怀着试试看的心态,找到了建行响水支行,在工作人员的指导下,注册成立响水伟丰贸易有限公司,并申请入驻建行“善融商城”,工作人员迅速向建行盐城市分行申报。分行网络金融部的营销经理吕春浪立即跟他沟通交流,核实身份,以最快的速度向上级申请特批入驻“善融商城”。从商城注册、商品上架、订单发货各个环节,对他进行耐心指导。吕春浪还积极申报扶贫商户资料,让他成为建行江苏省分行被总行第一家认定的“善融”精准扶贫帮扶对象。

就这样,不被命运优待的小陆,怀着对生命的热爱,开启了自己的“善融”电商创业之路,积极申请产品在“善融商城”授权代理,初步建立起以“千云”本色竹浆纸销售为主的经营思路。

为了落实电商扶贫具体措施,实现“善融商务”精准扶贫,2020年,建行盐城分行通过“善融8特惠”,联合小陆的公司,开展了多期“人本善 纸本色 扶贫专场‘8特惠’”活动,发动客户、员工等购买扶贫商品,每期产品销售约1000件,实现销售约5万元,营造了良好的“善融”购物氛围,实现消费扶贫。

建行盐城分行还经常推介响水伟丰贸易有限公司参加总行、分行及兄弟行组织的“善融商城”各种优惠营销活动,通过这些活动的推广,小陆的店铺有了知名度和影响力,在销售增加的同时,也增加了他生活的底气。5年来,响水支行经常组织员工在微信朋友圈宣传小陆“红博园”店铺的响水农特产品,重点宣传七套草莓,为他的农产品店铺拓宽销售渠道,在小陆经营资金有困难时,响水支行客户经理主动上门推荐营销建行的“苏农云贷”,为小陆排忧解难。

建行盐城分行还组织策划了“9.9元,买一纸温柔 擦亮人生窗口”的专场营销活动,2020年10月25日,在全国建行客户的支持下,不到一天的时间,当期扶贫商品销售一空,实现销售收入超20万元。

“建行的‘善融商城’真是太好了!”在等候透析的时间里,小陆不时地向护士和病友们宣传建行,宣传自己的“善融”小店,教大家使用“善融”软件,介绍丰富的优惠活动。“我们都要用行动和意志证明,不伸手白要钱,也能给自己续命,真正做到:生下来,活下去!”他说。

“也感谢你建行的信任和支持,大家携手一起向前走。”建行盐城分行网络金融部的同志特地到响水看望小陆,鼓励他。“有建行这么好的平台,有大家的信任,像灯塔,照亮我未来的路,我对善融店铺充满了信心和期待。”小陆的眼里饱含泪花,却又那样的自信。

小陆曾经给建设银行总行写过一封感谢信。短短两页纸,寥寥数百字,却出现22次“感谢”,可谓短情长、情深意切。他说:“有建行的关心和爱心人士的支持,我在‘善融商城’的店铺经营慢慢变好,收入增加了,我很开心,也非常感谢。祝建行发展越来越好、建行‘善融商城’发展越来越好!”

22个感谢,是小陆的肺腑之言,是对建行精准扶贫的认可,更涵盖着建行的至善温度和伟大情怀。

激扬青春 我与建行共成长

□季秀娜

我与建行的缘分始于7岁那年的秋天。开学第一天,爸爸来接我放学回家,我坐在凤凰自行车的后座上,兴高采烈、胡思乱想。学校里到处是人,比家里好玩多了。路过市区解放北路建行门口时,爸爸指着建行的大牌子,侧身对我说:“你以后到这里上班就不错了。”那时候的我没想过长大后要做什么,不知道什么工作既不累又好玩。再后来,我有过对军营的向往,梦想成为一名英姿飒爽的女兵;也梦想过成为一名桃李满天下的老师……在心里描画过好多人生的蓝图,但最终,兜兜转转被冥冥之中的力量牵引,大学毕业后,真的走进了7岁时看到的建行大门,成为她的一份子。

2008年9月,我带着飞扬的青春和无限憧憬,加入到建行盐城分行信用卡中心这个大家庭,入职的第一个周例会,部门领导对我们新来的3个小伙伴说的一段话,至今记忆犹新。他说:“我们建行的宣传语是‘善建者行’,只有具备善品德的人,才能够踏实地建设自己的事业,行稳致远。”

是啊!“善建者行”,短短4个字,凝结着浓浓的建行文化,这种精神一直滋润着我、激励着我在建行工作的每一天,使我在一次次的磨炼中成长起来、成熟起来。工作越来越得心应手,也收获了各种荣誉和表扬。

但是,就算太阳每天照常升

起,阴霾也不可避免。工作中遇到的有些难题,甚至用匪夷所思来形容也不过分。

有一年,我轮岗到客户服务岗位。在这里,什么稀奇古怪的事情都能碰到。有位信用卡客户投诉积分兑换的问题,因为总行积分兑换政策的改变,客户想兑的礼品下架了,为此他纠缠不休,怎么解释都不行。来来回回联系了好几次,一个电话有时打几个小时,但客户的思想九头牛都拉不回头。我只得给上级行汇报,争取特例处理满足客户要求。上级行答复说无法满足,只能我们自己去安抚解释。随后我又立即给客户回电话,客户未能得到满意答复,暴躁如雷,电话里把我骂了足足20分钟,连我的祖上都“问候”了一遍,气得我当时头都要炸了。下班时,同事们走了,我望着空荡荡的办公室,心里的憋屈无法排解,眼泪一下子奔涌而出。

这时,已经下班的师傅不知什么时候又转回办公室。看到我崩溃的样子,她轻声安慰我道:“小季,面对个别客户的刁难,首先要做的是深呼吸,调整好心态,耐心地去倾听,而不是立即反驳或辩解。这样不仅能有效缓解紧张的气氛,还能让客户感受到你的专业和诚意。客户的为难实际上是给你的一份成长礼。”

听到这话,我的内心突然变得很温暖,非常感谢师傅及时站在我

的身边,给我勇气和支持,传授我正确的处理方法。于是,我又冷静下来,好好反思在服务客户的过程中有没有带着情绪?客户在提出抱怨的时候,一定会加入自己的感情,要想成为一名出色的客服人员,首先要学会倾听,只有站在客户的角度想问题,方能取得对方的信任。于是我平复心情,再次拨打了客户的电话,对政策变化给他带来的不便进行道歉,并推荐了其适合他的积分可兑换的产品,让客户感受到了诚意,顺利化解了此次投诉。

瀑布之所以壮观,是因为没有退路。从那以后,事业上遇到困难我从不逃避退缩,怨天尤人,总是用积极的心态耐心寻找解决问题的方法,学会包容沟通,而不是与自己的情绪较劲。工作16年,我与建行相伴成长,获益良多,工作中练就的这份好心态也传递到我的家庭中。我现在是两个孩子的母亲,在他们面前,我总是保持宽容的态度,给予他们足够的空间去自由成长。他们犯错时,我也会耐心去引导,让他们在成长的道路上不畏失败和挫折。“鸡娃”圈的家长们特别羡慕我的这份“云淡风轻”。

在建行,我入了党,懂得了什么是忠诚。庆祝中国共产党成立100周年前夕,行里组织会演,很荣幸,我出演情景剧《热血韶华》中苏北江淮银行的负责人,剧中与新四军排长一起保护钱箱。我的戏份

最重,但白天正常上班,晚上下班排练,我也未曾耽误一天工作。经常半夜躺在床上背台词、揣摩剧中角色的心理状态。为了演好剧中人物跪哭新四军排长牺牲那段戏,排练过程中跪了不下百次,硬是把白哲的膝盖跪出青一块、紫一块。汇报演出结束那天晚上,领导还特地把我膝盖受伤的照片放在工作群中表扬我。那一瞬间,我觉得前面排练吃的所有苦都是值得的。

在建行16年,我抵御了不止一次的诱惑,曾经有好几家股份制银行来挖人,因为我业务骨干,跳槽过去就能独当一面开展工作,但是我舍不得建行,没有建行的栽培就没有我的今天。建行悉心培养我成为一名业务骨干,培养我入党,我要用忠诚兑现我的誓言。建行永远是我不离不弃的家。

跨过人生的沟沟坎坎,经历生命的起起落落,我在建行的怀抱中成长,温柔而眠。建行让我得到了很多,懂得了很多。我有一个幸福的小家,有儿有女;我还有建行这个大家,它像一棵枝繁叶茂的大树,替我遮风挡雨,这是命运对我最好的安排,我十分知足。人到中年,就像长江过了奔腾激越的那段路程,我的心慢慢沉静下来,我不再奢求波澜壮阔,只求稳稳的小幸福,一辈子做一个建行的好员工,像个孩子似的被她环抱,按照幸福的样子,一直这么幸福下去。

小而温暖 悄然“绽放”

□张纯洁

建行盐城分行的70年,是服务地方、躬耕不辍、锐意进取的70年。70年在历史长河里不过短短一瞬,但建行盐城分行就如同大家忠实的伙伴,陪同大家一起见证了国家的强盛、社会的进步和科技的发展,意义非凡。

王经理是建行盐城分行下属县城支行网点一名普通的大堂经理。1993年退伍后,成为建行的一员。30多年来,他这名老同志见证了建行业务的变迁,从手工记账到电脑操作,从现金交易到移动支付,他始终坚守在网点第一线,用他的专业和热情服务每一位客户。其实他的坚守并非没有挑战,随着互联网金融的兴起,业务操作流程的更新升级,对一些老同志来说,转岗也许是更好的选择。但王经理却始终认为,无论时代如何变迁,面对面服务才能满足客户的个性化需求,让客户感受到来自银行

工作人员的温暖与专业。在日常工作中,王经理总是以微笑面对每一位客户,耐心解答他们的疑问,细心处理每一笔业务。多年来,他用心记住了许多老客户习惯与需求,与许多客户成了朋友,得到了客户的一致好评。对于新客户,他总是不厌其烦地介绍银行产品与服务,确保他们能得到最适合的金融解决方案。

他所在的网点地处县城老城区,老年人是网点的主要客群,为满足老年人的金融服务需求,网点优先从厅堂服务入手,完善适老服务,而王经理作为大堂经理,在完善各项适老服务中起到了至关重要的作用。就在前不久,一位老人步履蹒跚地进入营业网点,急切地表示要办理业务,但老人情绪激动无法准确形容相关情况。面对此情况,王经理急忙上前安抚老人情绪,搀扶老人到沙

发区就坐,送上热水,通过沟通交流了解到老人想要办理社保卡到期换卡的需求后,随即引导老人前往相关区域办理,考虑到老人的视力情况,王经理还特地为老人放大了机器上的字体,同时主动为老人提供老花镜,全程陪同老人,并细致讲解相关步骤,耐心解决了问题。“我们人老喽,不中用喽,不会操作这些机器,看到这些机器都很害怕,害怕搞不明白,也害怕耽误你们时间,但还好你们工作人员都很照顾我,有你们安心多了。”老人感慨道。

这样的事,每天都在上演,不光是王经理,建行的每一名员工都在用他们的实际行动诠释着什么是专业,用贴心服务赢得客户的信任。“老吾老以及人之老”,建行盐城分行始终贯彻“以人民为中心”的发展理念,让老年人在智能化、信息化发展中获得更多的幸福感、满足感和安全感。