

建行济宁北城支行大堂经理杨瑞青

一站8小时始终面带微笑

□本报记者 张夫稳

一天站着工作8个多小时，像“陀螺”一样忙碌着，并且无论客户的需求是否合理，都要面带微笑为其服务，这就是银行大堂经理的工作。就是在这样一个“不讨巧”的岗位上，建行济宁北城支行的大堂经理杨瑞青，用她的真诚和微笑赢得了客户的满意，曾被建行山东省分行授予“优秀服务标兵”荣誉称号。

9月13日，记者来到建行北城支行，体验大堂经理杨瑞青一天的工作。“微笑服务，累并快乐着”，这就是杨瑞青的工作写照。

早上7点30分，杨瑞青像往常一样按时来到了网点，换上工装，整理好自己的仪容仪表，开始检查网点门牌有无损坏，大厅内角角落落以及客户座椅是否干净整洁，各种电子设备运行是否正常，填单台上的签字笔等物品是否齐全……

7:45分，一天的晨会开始。晨会上汇报前一天工作中遇到的问题和今天所要注意的工作事项，以便更好地为客户服务，简短的晨会结束后，杨瑞青回到营业大厅，最后巡视了一遍，确保各项营业前的准备工作都已做好。

8:30分，银行准时开门营业，一天忙碌的工作开始了。“欢迎光临！请问您要办什么业务？”杨瑞青微笑着打招呼，“我要汇款怎么弄啊？”刚进门的老大爷问道。杨瑞青顺手从叫号机上帮着老大爷取了一个号，并把他带到填单台，帮着老大爷把汇款单填好。“谢谢你，闺女。”

随着人流进门，杨瑞青便一刻不停地忙起来。“个人业务在哪里办理啊？”“信用卡怎么申请？”“网上银行怎么开通？”“办理抵押贷款需要哪些证件”……顾客的每次问

问，杨瑞青都像“答题机”一样给出准确答复。

39岁的杨瑞青在建行工作了20个年头，近两年刚从网点柜员转岗担任大堂经理。“大堂经理不仅要眼观六路耳听八方，还要熟悉各种业务，不能有回答不上来的问题。”杨瑞青正帮着这个客户解决问题，后面又走来一位客户，令人诧异的是，她竟然感觉到了，稍稍转身，微笑着对刚进来的客户说：“您好！请稍等，请问您要办什么业务？”

作为大堂经理，杨瑞青的主要工作就是负责客户的迎送分流，答复客户各种咨询需求，在第一时间处理突发紧急情况。凑了个空闲时间，杨瑞青向记者介绍了今年8月发生的一件事：那天下午，刚要关门，一位储户匆匆赶来准备取5万元现金。一看网点要关门，没等解释，储户便大声嚷嚷：“天还大亮，你们就下班，不是取款自由吗？大热天的我们紧赶慢跑，你们却要下班了……”

看到储户一脸着急，满头是汗，杨瑞青赶紧笑着解释，网点正在清算扎账，已不办理取现。可储户说家人要住院，急需这笔钱，他以最快速度赶来，网点却要打烊。了解到储户情况后，杨瑞青一边稳定客户情绪，一边和同事商量，是否可以特事特办？在征得领导同意后，决定推迟扎



杨瑞青和客户交流

账，解决了客户的燃眉之急。

到了上午11时左右，记者小腿发酸发软，有些站不住了。“累了吧？刚开始干大堂经理那两个星期，一站8个多小时，不停走来走去，下班后腿脚都肿了，习惯一段时间就好了。”杨瑞青笑着说。

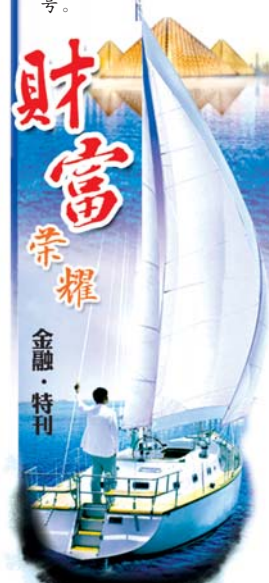
由于一直引导客户，解答问题，一上午的时间也没喝上一口水。杨瑞青说，一切与业务无关的物品，都不能出现在客户视线内，这是服务的重要标准，哪怕是员工的水杯。所以只能抽空快速去茶水间喝上一小口。“不敢多喝，喝多了去卫生间勤了，影响工作，银行一线员工都这样。”

“大堂经理必须能吃气，无

论遇到什么样态度的客户，都得包容，都要微笑，发自内心的微笑，不管你高不高兴都是一天，所以我每天都微笑着去面对客户。”杨瑞青说。

“欢迎光临！”“请问您要办什么业务？”“欢迎您再次光临！”这三句话，每天自动叫号机吐出多少号码，杨瑞青和同事们就得微笑着说多少遍，一句也不能少，哪怕客户已转身离开。到当天17时网点关门时，叫号机上显示的数字超过300。

网点关门后，杨瑞青还要忙着写一天的工作总结，检查大厅内的各种电器设备是否已关闭，检查ATM等自助设备是否需要清机加钞……18:30分，忙碌一天的杨瑞青离开网点回家。



中秋合家欢 盛世建行金

——您的黄金之选——

中秋节，团圆的节日；国庆节，欢庆的节日；金秋，收获的时节。建行推出“建行金”系列产品，优惠多多，购金有礼、热忱欢迎您的光临！盛世“建行金”是您投资、收藏、馈赠的黄金首选！

“建行金”是中国建设银行实物黄金的自主品牌，是建设银行卓越信誉与黄金恒久价值的完美结合，分为投资、贺岁、祈福、婚禧等系列不同种类，多种规格，是您投资、馈赠和收藏的黄金之选。

- 一、中秋系列
- 二、贺岁钱币系列
- 三、感恩系列
- 四、平安祈福系列
- 五、龙年新品系列
- 六、代销系列：熊猫金币

建行各网点均有售。咨询电话：95533、2937085



月华宝鉴



幸福家金月饼



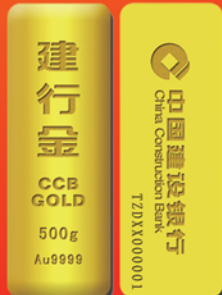
花好月圆金条



祥龙聚福



百福龙



建行金



金钥匙



钱币系列