

# 军人本色永驻心间 巾帼风采青春绽放

## ——记中国工商银行泰安肥城支行雷丽

她是一名飒爽女兵。15岁参军,历经军营磨练,19岁入行,自学考取本科学历、理财师。岁月流转,她历经柜员、客户经理、网点主任、行长助理等岗位,军人本色永驻心田。

她是巾帼建功标兵。20年工行岁月,她立足“大零售”战略重点,开展“服务五零”创建,金融服务和业绩评价稳居分行前列,是总行级“优秀青年”、“服务标兵”、“巾帼建功标兵”、“三八红旗手”;她是网点“女掌门”。敢于担当,精细管理,智能转型,3年来,带领营业室团队荣获总行级“客户最满意网点”、中国银行业协会“五星级营业网点”、“优质文明服务先进单位”。

发扬部队作风,勤勉尽责勇转型。说起雷丽,熟悉她的同事由衷的表示:“雷丽十五六岁参军,如今成长为一名精通银行业务的营销能手,通过参加成人高考,取得专科、本科学历、理财师等证书,不知她克服了多少困难”。该同志1996年从部队退伍到工行从事柜员工作,面对常规业务不熟、理财知识不懂等问题,雷丽以军人特有的顽强毅力从头学起,遇到问题虚心请教同事,直到学透学懂。通过不断学习,雷丽从事过柜员、客户经理、主任等不同岗位,无论在哪个岗位,她都任劳任怨,勤勤恳恳。她还经常鼓励身边的同事:工作无法达标时,不要寻找任何借口,应迫切使自己加把劲;客户不满意时,别不在乎,要开动脑筋有所作为;比他人落后时,别无所谓,需要赶紧补缺补漏。

勤奋学习,助工作扎实推进。2012年雷丽调任肥城支行营业室主任,面对庞杂的业务和千变万化的客户需求,她经验不足、压力巨大,但她相信天道酬勤。业务不熟悉,她就埋头学习,现在的她,已然成了产品专家;客户不热情,甚至吃了闭门羹,她热情不减,客户的每个诉求,她都一一



2015年8月26日,工行山东省分行党委书记、行长戴春林到肥城支行营业室视察工作。

做好笔记,哪怕再微不足道也会在最短的时间反馈,现在的她,已然成为客户的好朋友。这三年,学习、坚持、热情贯穿了她每件事情的点点滴滴。桃李不言,下自成蹊,三年下来,在她的带领下肥城支行营业室的业绩始终名列前茅。绝不放弃,永不言败!雷丽经常这样说,也时时刻刻这样做。她坚信,人生没有失败,有的只是你的放弃,既然作出了选择,就要用自己的热情一直坚持下去。

敢于担当,铸就辉煌业绩。顺境逆境看襟度,大事难事看担当。私人银行业务和代发工资业务是我行“大零售”战略的重点和业务拓展的难点。面对挑战,她勇于开拓,锐意创新,在这两项业务上取得了骄人成绩。在私人银行客户发展方面,她践行“举全行之力,走高端之路”的经营理念,认真分析私人银行客户市场,全面搜集私人银行客户信息,重点筛选当地行业影响力大、市场竞争力强、资金实力雄厚的个体经营业主及企业高管为目标客户群体,充分利用我行私人银行业务产品种类齐全、增值稳定的优势,积极外拓高端客户,连续两年800万以上客户增长7户、2000万

元以上高净值客户增长2户。在代发工资业务方面,她带领营业室发挥产品优势,以“薪金卡”为主打产品,把“薪金卡”具有标准借记卡功能,更省钱、更优惠的专属功能宣传好、利用好、营销好。在新增的代发工资客户全部使用薪金卡的基础上,对于存量代发单位,引导客户逐步更换薪金卡,提高客户满意度,增强客户粘性。今年以来成功挖转邮政储蓄、农信乡镇代发工资566户。

“服务五零”,促客户体验提升。肥城营业室地处繁华商业区,客流量极大,每日柜面业务量达8000多笔,22台附行式自助设备日均业务量400多笔。针对柜台服务压力大,客户等待时间长的服务难点,她及时调整管理思路,积极开展“服务五零”创建活动,以实现“客户沟通零距离、服务效率零队长、服务质量零投诉、服务设施零故障、服务规范零违章”为目标,提升网点服务品质和服务能力。以大堂分流作为改善服务质量的切入点,以提高服务效率作为改进客户体验的着力点,以岗位联动作为业务营销的关键点,通过加强客户经理、大堂经理、柜员的培训辅导,礼貌待

客,高效服务,提高了客户满意度,带动了各项业务的稳定增长。

强化管理,打造优秀团队。没有完美的个人,只有完美的团队。她自上任伊始,就逐一实实在在地与员工交心摸底,全面深入地了解营业室现状及产生问题的根源,在员工中澄清认识,统一思想,达成共识。她用激情感染队伍,用专业塑造队伍,用执着改变队伍。她重视重点岗位人员配备,不断鼓励员工考取AFP、CFP、CTP等国内、国际资格认证,为业务发展提供充足的人才保障。在她的带领下,通过开展一系列交流谈心活动,贯彻落实各项制度,员工的精神面貌发生了较大变化,凝聚力和向心力明显增强,工作积极性显著提高,争先创优已蔚然成风。

践行责任,热心社会公益。她坚持将服务社会作为义不容辞的责任。员工经常利用休息时间义务为客户和单位兑换残损币、清点零钞。对残障人士的特殊业务要求,积极上门服务,得到了当地新闻媒体的多次宣传报道。积极传播金融知识,坚持开展公众教育,认真落实行业自律。在营业大厅内设置公众教育与消费者权益金融知识宣传区,定期举行“金融进社区”、“金融进商户”、“金融进学校”等活动。针对驾驶员缴违章罚款难的问题,积极与上级行沟通和反映,率先在肥城各个交警中队安装6台转账POS,缴款人只要有银行卡可以随时在罚款点就地缴费,彻底解决了缴罚没款难的问题,得到了当地政府和广大群众的一致好评。

百尺竿头,更进一步。日复一日的平凡岁月,默默无闻的无悔人生,凭着对工行业事业的孜孜追求和强烈的责任感,她在自己的人生舞台上书写着不断追求完美的人生。为建设现代金融企业、实现泰安分行各项业务新的辉煌作出不懈努力和新的贡献。

通讯员 赵绪春 张昌勇

### 热烈祝贺驴妈妈旅游网8家门店落户泰安啦!

### 全城同庆 钜惠泰城

# 自在游天下 就找妈妈

总部旗舰店: 8888001/8888002/7777005/7777015/7777055

泰安市红门路35-9号岱宗坊北行60米路西(市旅游局对面)

农大店	校场街25号 (农大南门外南行99米路西)	省庄店	省庄镇博阳路123-5号 (省庄农行向南200米路西)	长城路店	长城路圣地公寓 A座1002室	宝龙店	温泉路宝龙城市广场 B区商业4号楼1031 (工商银行西邻)	磁窑店	宁阳县磁窑镇府前街 (镇政府对过)	宁阳店	文庙街道办事处金阳 大街路北府东小区 23幢3单元101室	肥城店	新城路055号 (新华书店路东)
	0538-8886599		0538-6511288		0538-8888130		0538-8291999		0538-5811588		0538-5689156		0538-3252666

★最佳在线旅游网站 ★中国最具潜力企业十强 ★中国互联网AAA级信用企业 ★全国百强旅行社

景点门票 周边游 国内游 出境游  
旅游特卖 邮轮 机票 驴悦亲子

驴妈妈旅游网  
www.lvmama.com

24小时服务热线, 免长话费  
1010-6060

\*涉及旅游产品的内容、价格等可能随时间变化, 请以网站当日信息为准。 \*泰安驴妈妈国际旅行社有限公司 经营许可证号: L-SD-09022