

# 再小的客户也要全力服务

## 专访恒丰银行禹城支行营业部经理李令彬

本报记者 刘潇

“如果说努力都没有结果,不努力更不会有。”这是李令彬常挂在嘴边的一句话。他2015年6月份进入恒丰银行工作,现任德州禹城支行营业部的经理。记者见到他时,他佩戴着工作牌,正向客户耐心地解答问题,言谈举止中时时刻刻传递着恒丰银行的企业文化。



### 用行动创佳绩

禹城支行作为一家综合性支行,零售指标是衡量机构运行的硬性指标。2016年6月成立之初,禹城支行纯储蓄和理财合计不足百万元,李令彬带领的营销团队经过5个月不懈努力,到2016年11月底,纯储蓄存款余额6400余万元,理财余额2600余万元,合计余额9000余万元。

善于发现机会,利用机会,不违背原则,谋求效用最大化,这是李令彬的工作风格。为了方便群众交取暖费,履行社会责任,今年冬天,李令彬主动和

客户经理沟通,联系了热电公司,并为其派驻人员安排了单独办公室,既方便了客户,也方便了群众。

此外,李令彬还带领员工做好服务和产品营销工作,着力把恒丰银行产品卖出去。近一个月以来,累计办理取暖费业务6000多笔,不仅仅知名度和认可度得到大幅提升,同时,为支行带来了零售业务,预计存款余额增加了800多万元,理财增加了500多万元,合计余额增加了1300多万元。



李令彬(左)在行内工作。



### 用诚心强服务

文明规范服务对于提升支行服务水平和竞争力,打造特色服务品牌,起着决定性作用。李令彬对此有深刻的认识,为了更好地提高服务水平,他每星期都要搞一次服务培训,每天晨会都会练习一遍服务礼仪,或者服务案例模拟练习,同时日常工作中,他总是严格文明用语,规范仪容仪表仪态,树立行业形象。

2016年10月的一天,一名做生意的客户来柜台办理残损币兑换,柜员

热情接待了这位客户,耐心地对客户带来的630元五角纸币认真粘贴和清点,为其办理了兑换手续,此后,李令彬与同事一起设置了2个残损币兑换窗口,为客户提供优质服务。

这位顾客感动地说:“恒丰银行服务太周到了,给你们点赞。”后来,该客户为禹城支行带来20万元储蓄存款。李令彬说:“大小客户不是一成不变的,有一天小客户也会变成大客户,唯有优质服务是不变的。”



### 用青春铸辉煌

只有真正认同恒丰文化,热爱恒丰事业,才能在工作中焕发更大的热情。为了这一份理想和追求,李令彬经常没有休息日,妻子儿女都无法照顾好。

每次回家,女儿都靠在他怀里,形影不离。连续几个晚上,女儿都在说梦话“我想爸爸,我不想让爸爸走。”有一次,女儿患了肺炎,脑炎,心肌炎和支原体感染,他联系了省立医院的同学,又麻烦同学协助妻子办理住院手续,孩子两周后出院了,看着孩子瘦瘦的样子,心里一股

酸楚,妻子责怪道,“你心里只有工作,看看孩子变成什么样了,这么小的孩子差一点腰穿,咋受的了。”李令彬听后非常自责。

一份耕耘,一份收获,一份付出,一份回报,他获得多次荣誉,并被申请提名为禹城支行行长助理。面对成绩和荣誉,李令彬始终保持清醒头脑,他说我能有今天,是恒丰银行培养教育的结果,领导英明决策的结果,感恩恒丰银行这个平台,感谢领导和同事,我将秉承“恒必成,德致丰”价值观,将用全部才智回报恒丰事业。

## 公益暖人心,诚信树品牌

# 华达创业20年,金杯口碑双丰收

从一个不起眼的沿街汽修店,发展到以汽车服务为主,涉及金融、房地产、生物制药等跨行业经营的集团公司,平原华达实业公司走了20年。20年的风雨创业路,华达以诚信立身,合同履约率保持在100%,荣膺全国“守合同·重信用”企业称号;华达坚持公益先行,近几年捐助钱物800多万元。

### ▶ 实力驾校屡创行业佳绩

11月25日,德州各驾校11月份考试合格率公布,华达驾校在三个科目里全部跻身三甲。其实,回溯全市驾校排名榜,华达驾校始终稳居前茅,单科或多科排名数次冲上榜首、蝉连冠军。今年7月,华达驾校三个科目分别以99.13%、89.12%和75.65%的佳绩,夺得三个“第一”,赢得满堂精彩。行业排名领先,学员合格率高,这是华达驾校教学质量的“鲜明标志”;价格最低、服务最好、拿证最快,这是华达驾校服务质量的“金字招牌”。不管是行业内的考核,还是老百姓的口碑,华达驾校都是数一数二的业界翘楚。

从一个只有20多辆车的三级驾校,发展到如今坐拥200多辆教练车的综合类一级驾校,平原华达驾校用了10年时间。十年光阴荏苒,华达驾校始终致力于打造保姆式服务,建设公园式训练场地,实施人性化教学模式,走出了不可复制的独特发展之路。在华达驾校,大车学员享免费食宿,残疾人驾培创全市唯一,学员们学得安心、放心、舒心。

华达驾校主动适应“新交规”要求,内强基础,标准化、规范化打造教学基地;顺应学员需求,外延服务,创新建立移动互联网服务平台,成立华达车友俱乐部,开展网上预约等个性化、精准化服

务。近年来,公司先后投资1000多万元,建设占地200亩的高标准化训练场地和驾驶人考试中心,并打造了现代化多媒体教室和模拟器训练室,为学员们提供更接近实战考试的训练环境。华达驾校还配备了20多人的大车教练组,设立残疾人驾培专用教练车和专职教练,驾培拓展至所有项目。

华达驾校还在全市首开残疾人驾培培训,自2012年首批残疾人驾培班开班以来,先后有数百名残疾人学员从华达走出,考取了C5驾驶证。残疾人学员中午享受免费餐,晚上享受免费住宿,由教练员全程料理日常,确保他们学车无忧。

### ▶ 诚信经营打造金字招牌

诚信是企业立身之本,也是平原华达金不换的无形资产。今年11月22日,平原华达实业公司摘获了全国“守合同·重信用”企业称号,这是平原县唯一获此殊荣的服务型企业。

据悉,国家级“守合同重信用”企业称号,是国家工商行政管理总局对合同信用最高级别的评价。企业必须符合“企业和品牌具有社会影响力、合同信用管理体系健全、合同行为规范、合同

履约状况好、经营效益达到较高水平、社会信誉好”等6大基本条件方有资格申报,可见评选难度之大,称号含金量之足。

荣获全国“守合同·重信用”称号后,华达实业公司董事长吕金军感慨万千:从街边的小小汽修店白手起家,发展到跨行业经营的集团公司,成功的秘诀就是坚守诚信;从县级“守合同·重信用”企业,成长到国家级“守合同·重信用”企业,背后是华达人对诚

信从一而终的严苛要求。

多年来,在吕金军倡导下,平原华达实业公司建立了诚信服务体系,坚持“客户至上、信誉第一”的服务理念,推行经营规范化、质量标准化。连续多年合同履约率保持在100%,先后多次被省、市、县工商行政管理部门授予守合同重信用单位和消费者满意单位。“诚信是企业的生命线,也是企业的护身符,宁愿自己利益受损,绝不能损害客户利益。”他说。

### ▶ 公益先行揽获百姓赞誉

连续9年组织爱心车队,免费送高考结束的学生回家;连续6年开展“圆梦大学”救助困难学生的活动,救助家庭困难的大学生;连续11年在传统节日到敬老院看望五保老人;连续多年慰问环卫工人……

这串简单的数字,背后烙印的是华达实业公司董事长吕金军参与公益、回报社会的足迹。有三个“维度”能清晰透视吕金军回报社会的成果:敬老、助学、公益。这些年,吕金军总是怀着一颗感恩的心敬老助学。每年端午节、中秋节、重阳节、春节等传统节日,他都到多个敬老院看望慰问老人,送油送面送衣,甚至还送观光医疗车辆。此外这些年,吕金军帮助了100多个困难家庭的学生圆梦。

随着华达实业公司的发展壮大,吕金军参与公益、回报社会的范围在延伸。从2012年

始,华达向环卫工人捐赠安全环卫工作服1000多套,向全县农村公路养护工赠送了带荧光条的养护工作服800套,给全体环卫工人发放食用油、面粉、鸡蛋等节日礼品,热心参加抗震救灾捐款,关注下岗工人、退伍军人就业。多年来,他捐款捐物达800多万元。

近年来,华达实业公司被评为“山东省民营企业公益之星”、“德州市慈善捐赠先进单位”、“德州市回报社会感恩行动先进单位”等荣誉称号。吕金军本人也先后荣获了“全国孝亲敬老之星”、“山东省十佳敬老企业家提名奖”、“第三届山东省青年创业奖”、“德州市劳动模范”、“德州市五一劳动奖章”、“德州市慈善之星”、“德州市最具爱心捐赠个人”等荣誉。

咨询热线:0534-4215888  
本报记者 刘振