

在李行长的带领下,我们学习了刘玲工作法。她的真诚服务法、延伸服务法、用心服务法、亲情服务法可以说把我们银行柜面业务的精髓都总结出来了。通过对她的学习,我总结出了一切要从小做起,从小方面做起,以“小业务”做起,用“小业务”带来“大业务”。

滴水穿石,铁杵磨针,任何事情都是从小做起,从小做大。我们商行也是从城市信用社开始一步一步从小发展而来的。我们每天的业务也是由一笔一笔的小业务组成的。而这些小业务面对的都是广大的市民,而我们客户的主要群体就是由这些广大的市民组成的。所以我们要从每一笔小业务做起,从每一个小客户做起,积累更多的业务,扩大我们的客户群体,从而带来我们更大的发展。

记得有一次一位老大爷拿着 2000 元钱来我这里存定期,老大爷视力不好我拿出咱行预备好的老花镜让他戴上签字。办理完业务之后,老大爷很是激动地跟我讲:钱是他从其他行里取过来的退休金,由于工资是那个行代发必须去那里取。而像他们这些上了岁数的老年人由于视力不好或者学问有限,在办完业务之后找不到签名的地方或者签的名字不好看那个行的工作人员服务态度十分不好,甚至还有嘲笑询问他们的话语。老人最后说:莱芜的所有银行中商行的服务态度是最好的,从来没有嫌弃嘲笑老年人的,要不是工资在那里发我连他们的门都不进去一次,以后每个月发了工资一分也不留在他们那,都存到商行来。

还有一次,是在一个炎热的夏天,一个老大爷满头是汗的来到了我面前。没等我问他是来办理什么业务,他急切地问道:“能交电费吗?”我说“能啊。”听到我的回答后,老大爷马上把他的客户号和钱递了进来。在我迅速为大爷办理完业务后,大爷又道:“小伙子,我跑了好几个银行了,那几家银行都是叫号排队了,排了半天好不容易轮到我了告诉我没有这项业务,要不就是我们这就不收电费了。我 8 点就出来了,现在都 12 点多了还没吃饭呢。”看到满头大汗的老人,我向他说道:“大爷,我们这有代扣电费的业务,如果您有我们的存折,只要上面有钱就可以办理这个业务,您岁数这么大了,要是办了这个的话不用来回跑,有时候来了人多还得排队。”老大爷马上问道:“办这个有什么手续吗?”我说:“拿着身份证来开个折子存上钱,签个协议就行了。”“什么时候能办啊,到时候来找你办?”我说:“这个月的电费您已经交上了,不用着急办了。等什么时候有空过来办就行了,只要在下次交电费之前就行啊。这个业务谁都能办啊,不用找我。”没想到 20 分钟后,老人拿着身份证和 500 元钱又一次满头大汗得出现在我的柜台前,当我给他办理完代扣电费业务之后,他激动地说:“还是咱们莱芜自己的银行好啊!”

两个业务都是平平常常的小业务,来办理的也都是平平常常的市民,但是我们的客户群体正是由这些普普通通的市民群体组成的。而像他们这些群体来银行办理的业务都是些基础的简单的业务,我们只有通过这些简单的基础的业务才能去吸引他们。

随着科技的不断进步,许多城市在提倡“城市一卡通”,就是用一张银行卡可以进行水费、电费、煤气费、手机费等一系列日常生活的费用。这些业务都是一些最大众化、最普通的小业务,而就是这些小业务存在的客户才是巨大的。我们通过这些小业务来吸引众多的客户,让他们不断带动周围的亲戚朋友来我们这里办理“小业务”。办理的次数多了,肯定会来存款,就像刘玲行长说的那样“存款就像捕鱼,要多撒网,勤撒网。不能因为有时候捕不到鱼而不去撒网。”在办理这些小业务的时候,我们就在不停地撒网,再广撒网,为了我们的揽存为了我们的发展收集客户。“小客户”总有一天会来办“大业务”。

银行工作,服务当头

济南分行风险部 王殿辉

从本质上讲,银行业属于金融服务业,其业务的开展有赖于银行职员对客户的服务。通过学习刘玲工作法,我更加深刻的认识到工作中服务的重要性。如何做好银行的服务工作呢?结合自身的工作情况,我认为要做好以下几点:

首先要清醒地认识到服务的重要性,尤其是在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下,服务更是体现了银行的软实力与竞争力,服务是银行经营的载体,是银行经营不可或缺的有机组成部分。银行经营必须通过银行服务才能实现,银行服务的本质就是银行经营。服务是品牌,是形象,是一个单位核心的竞争力。一家银行的服务范围、服务内容、服务效率和服务态度将直接影响其所吸引的客户数量与工作效率。服务是行动,是用心与脑提供给客户的真实感受。客户是实实在在的人群,需要实实在在的感受,而这些感受就来自于我们提供的实实在在的服务。

其次要端正心态,正确自我定位。按照传统的观念,很多人认为:银行是高高在上的,门槛很高。实际上,伴随着改革开放的大潮,国内的银行已彻底改变了原来计划经济下的经营体制,变成了现在的自主经营、自担风险、自负盈亏的股份有限公司,与其他企业不同的是银行经营的货币。莱商的高速发展提升了莱商的品牌,也提高了公众对莱商员工的认可,但是,我们对自身要有充分的认识:今天的成就是长年累月的努力服务换来的,别人可以羡慕我们,我们自己不能骄傲自满,一旦失衡的心态在工作中扩散,今天的成就可能就会不复存在。在工作中,要务必继续地保持谦虚、谨慎、不骄不躁的作风,务必继续地保持艰苦奋斗的作风。

第三,服务是一门艺术,艺术很抽象,更难让人理解,要学好服务这门艺术,除了掌握过硬的业务知

识外,还要以客户为中心,提高沟通效率,设身处地的为客户着想,保证客户的满意,朝着 361 度的服务理念靠近。所谓“存款之道在存款之外”即营销存款不是只为存款,而是营销莱商服务、莱商品牌。其实客户就是我们每天都要面对的“考官”,每一次与客户的交流,都是对我们服务的考验。如果我们银行员工每天上岗表情呆滞,妆容马虎,甚至言辞冷漠,态度生硬,那换位思考一下,你会对银行的工作人员付出应有的尊重吗?

第四,服务要注重细节,要让顾客感受到:我们所有的行动都是在用心的为他服务。在与客户的交流过程中,我们减少银行专业术语的使用,用最通俗的语言与客户交流,要善于观察揣摩客户的言行,要想客户之所想,急客户之所急,并要持之以恒的做好每一个细节。不要总是抱怨客户对你的态度,客户对你的态度,实际就是你自己言行的一面镜子,不要总是挑剔镜子的不好,而是应更多的反省镜子里的那个人哪里做的不够好,哪里需要改进。

有一位经济学家曾说过:“不管你的工作多么枯燥,你都当付之以艺术家的精神,当有十二分热忱,这样你就会从平庸枯燥的境况中解脱出来,不再有劳碌辛苦的感觉,你就能使你的工作成为乐趣,只有这样你才能真心实意的善待每一位客户。”伟大的企业在于能够持续长久的经营下去,而企业的伟大在于能够长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务。服务是一种文化,是一种传承,所以我们要真正树立“以客户为中心”的服务理念,持之以恒的做好每一个细节,形成与客户的亲和力,提高自身的内在修养,维护莱商形象,为铸就百年莱商品牌增光添辉。

“耐心沟通,用心服务”这是我们工作台上的一句标语,也是我工作中的座右铭。通过学习“刘玲工作法”我对这句话又有了更深一层的认识。刘玲行长用她的勤奋和智慧赢得了客户的信任和尊重,我们也从中受到了很多启发。我认为刘玲工作法中的核心问题就是服务与营销。

首先说说服务,服务对银行来说是老生常谈,但却是不得不谈的重点环节。拿客户来讲:在哪个银行存钱都一样,最终选择谁,就看谁的服务到位。不说别的,就冲着你们为顾客设想周到的服务细节,他们也愿意进行合作。有些小事可能顾客并不在乎,有些需求可能连顾客本人都没有意识到,但刘行长就注意到了这些细节。如果我们每位员工能够洞悉这些需求并满足他们,用真诚来打动顾客,赢得顾客的认同,那么,结果必然是共赢。如果我们耐心地去跟客户解释,细致入微,把一切细小的方面和环节都想到、做到;不厌其烦,耐心做到用户满意为止。这样,我们的服务就会尽善尽美,就不难与客户建立起牢不可破、长期共荣的相互关系,客户又会有什么理由对我们的服务不满意呢?

在几年的柜面服务经验中我总结到除了耐心沟通,微笑服务,如何提高服务质量还需要我们合规办理,提高业务办理速度,主要体现在认真学习各类法律法规和各项规章制度,只有掌握了基本依据我们才能明白怎样合规办理,如何去控制风险;熟悉业务流程,加强技能练习,做好班前准备又是提高业务办理速度的表现。俗话说“细节”决定成败,在刘玲行长的服务经历中,我看到的就是这两个字,刘行长用自己的细节服务为客户展现了商行的核心企业文化,让他们在不知不觉中与商行的品牌产生共鸣。

再来说说营销,刘行长的营销策略是借助日常经营而不单单是利用公共关系来实现营销,我认为刘行长成功的营销方式可以用两个字来概括:勤、细。

所谓“勤”,就是勤谈、勤跑,只有与客户进行经常性的交流,了解客户的资金动向,知晓客户的所思所欲,才能及时调整策略,抢占先机。

所谓“细”,就是细致入微,工作要从细微处入手,要对客户有充分的了解和沟通,知道自己的客户需要什么,对什么方面看的比较重要,同时要细心观察,见人所未见,想人所未想,从细节处与别人拉开差距。

营销不能停留在传统的习惯和思维上,要将日常营销与服务方式结合起来,最大限度的满足客户日益提高的服务需求,不能把服务做到面面俱到,但起码让服务做到恰逢其时,不仅仅是服务工作,做任何事情,只要用“心”去做,看似不经意的一点小事,也可能带来意外的大收获。耐心去和客户沟通,用心去和客户交流,从小事做起,从点滴做起,用心去帮助客户解决问题和困难。在潜移默化中让客户对莱商、对我们形成下意识的反应,一提到银行就首先想到莱商,想到你,这就是营销、服务乃至银行工作的最高境界,也是身为一名银行工作者毕生追求的目标。

莱商银行导报

刘玲工作法 专刊

主办:莱商银行 2010 年 12 月 20 日 第 11 期 总第 57 期 准印号:2006 莱芜第 3 号 内部资料 免费交流



莱商银行荣获 2009-2010 年度“最具成长性中小银行”荣誉称号

2010 年 12 月 17 日,由金融时报、中国社会科学院金融研究所联合主办的 2009-2010 中国金融机构金牌榜“金龙奖”颁奖典礼在北京威斯汀大酒店举行,莱商银行荣获“年度最具成长性中小银行”荣誉称号。

谭乐清行长参加颁奖典礼并作为特邀嘉宾参加了同日举行的“中国中小银行圆桌会议暨特色经营模式分享活动”,莱商银行独具特色的经营思路和发展业绩得到了与会人员的普遍认可。

莱商银行召开 2010 年管理工作会议

2010 年 11 月 27 日,莱商银行在总行一楼大礼堂召开 2010 年管理工作会议。总行领导,各分支行、总行各部室主办以上员工近 200 人参加了本次会议。

李敏实董事长在会上做重要讲话。董事长指出,随着我行跨区域经营的不断推进,管理队伍的不断壮大,管理层要正确处理好内外部关系,不断提高自身素质和履职能力:一是要明确岗位职责和职责边界,具备履职覆盖能力;二是要合理分析市场,具备目标掌控能力;三是要正确定位,具备环境的分析判断能力;四是要明晰内外部矛盾,具备外部关系的协调能力;五是要注重对管理对象的素质教育,具备内部管理的平衡能力;六是要顾全大局,具备班子成员的协作互补能力;七是要自律自控,具备自身的示范导向能力;八是要坚持原则,具备防范各类负面影响的能力。董事长同时指出,作为管理人员在追求事业发展的同时要正确处理来自各方面的压力,以一个好心情、好体魄投入到事业当中。

谭乐清行长对当前的重点工作进行了部署,一是要齐心协力抓存款,扭转存款增长被动局面;二是要积极清收不良贷款,严防不良贷款新增和反弹;三是要强抓内部管理,确保全年安全营运无事故。

会上,与会人员还共同学习了市委书记于建成同志对《银企抱团取暖逆势而上谋发展》的批示精神。



莱商银行股份有限公司召开 2010 年第二次临时股东大会

2010 年 12 月 2 日,莱商银行股份有限公司 2010 年第二次临时股东大会在莱商银行总行 602 会议室召开。出席会议的股东及股东代理人共 46 名,代表股份 53410.793 万股,占公司总股本的 89.02%,符合《公司法》和本行章程的规定。公司的部分董事、监事、高级管理人员出席了会议。董事长李敏实主持了会议。

会议审议并以记名表决方式先后通过了《莱商银行股份有限公司 2010 年 1-10 月份经营情况报告》、《莱商银行股份有限公司 2010 年增资扩股方案》、《关于〈建立莱商银行专家支持团队方案〉的议案》、《关于设立董事会基金的议案》、《关于成立上市工作领导小组和上市工作办公室的议案》等 10 项议案。

江苏世纪同仁律师事务所律师全程列席了会议,并出具了法律意见书,认为本次会议合法有效。

莱商银行积极参加全国银行业 公众教育服务日活动

11 月 28 日被中国银监会定为 2010 年银行业公众教育服务日,总行及菏泽、徐州、济南分行分别参加了当地组织的宣传教育活动。

在活动中,我行以“和谐金融、美好生活”为主题,通过悬挂宣传标语、设置宣传展板、摆放宣传海报、解答公众提问等形式,对银行卡、信用卡、银行理财、代理基金保险、个人贷款、自助设备、电子银行、非法金融活动及商业银行概述等方面的知识进行了宣传,在让公众走近金融、了解金融的同时,展示了我行良好的企业形象。

王仁元副省长参观了济南分行宣传现场,对莱商银行的市场定位给予了充分肯定,并鼓励济南分行要立足济南、服务济南,早日做大做强。

专注：成功之前提

长征支行 王少华

所谓“专注”，就是集中精力、全神贯注、专心致志。南宋著名思想家朱熹曾有这样一句话，“心不存，虽读万卷书，亦何有用”。意思是说读书学习要专注，否则即便是读书万卷，也仅仅只是读而已。读书学习亦是这样，那面对工作，想要事业成功，我们更要多一份专注。在学习刘玲工作法后，对于专注的工作我又多一份感触。

专注工作，积极主动。存款是银行生存的前提，面对新兴支行的现状，刘玲积极主动的上门营销，跑遍了附近的小区，走遍了不知多少的单位。不断奔走很快使众多住户记住了她的身影，形成了开展存款业务的庞大客户群。当然在前台工作时她更是如此，通过一次客户换零钱，她了解到某小区暖气要改造收费，她及时跟上工作，为该小区住户上门收款，几天时间便收取款项几百万元。在她担任负责人期间，新兴支行的存款数额每年都以惊人的数字增长。

专注工作，优质服务。银行是特殊的服务行业，面对行业的特点，面对服务理念不断深化的今天，她不断以实践树立服务品牌。当客户前来验资开户时，刘玲总是为客户详细解释开户验资流程，有时甚至亲自陪同客户前往各单位办理相关事宜。她细心周到的服务使很多客户愿意留下来继续做业务，这为结算业务的开展奠定了基础。高中时刘玲就对那些数字打印不齐、盖章不清的存折感到非常不舒服。后来工作中她提醒自己服务要注意细节。同时要求员工给客户打印的存单、存折要字迹清晰、盖章规范，因为她认为这不仅代表了员工认真的工作态度，更是展示莱商银行的良好服务形象。

专注工作，创新思维。都说“揽存”难，不过刘玲认为没有做不到的，只有想不到的。在实际工作中，她不断的挖掘客户。刘玲通过父亲得知交数字电视费的人很多，经

前些天从网上看到了泰国的东方饭店的一个小故事，说的是他们服务的一个细节，发帖的人一行 6 人入住饭店之后径直走到大堂酒吧，发现已有 6 个人的座位摆好，而旁边全是 5 个人的座位。第二天，他发现，另外 7 个人到酒吧、酒吧里又一下子摆上了 7 个人的座位。从下车到进门再到酒吧，短短一两分钟时间，座位却调整得如此之快，原来门僮和酒吧服务人员之间通过手势配合完成。

我们总是遇到这样的场景，走进一家餐馆，服务员问好了人数，然后就是紧张的按人数找桌子、搬椅子、摆餐具。东方饭店把这个过程浓缩到了让客人察觉不到的程度，小细节体现的是他们对服务的精益求精。

在我国金融行业分类中，银行被明确地归到了服务业中，同样是存取款，同样是放贷款，客户为什么选择我们？为什么乐意选择我们？“刘玲工作法”给了我们一个分值比较高的答案。

真诚、延伸、用心、亲情，形而下的落实到工作中，我想归根到底也就是要像服务自己一样去服务客户。

比如说咱们前台最常见的客户跟柜员发火的情况，有时候是客户不了解银行的规定造成了误会，有时候则是柜员态度僵硬激怒了客户。其实，在很多情况下，客户发火并不是因为事情本身有多严重，他更在意的是对方的服务态度。当他觉得对方没有对自己一视同仁，或是觉得自己没有受到对方尊重的时候，就常常会后火冒三丈。这时候，服务方首当其冲的是要换位思考。你不要急于证明自己没有错，更不要让对方觉得是他错了。认真的倾听他的话，站在对方的立场上去理解他的话，因为理解是人类最基本的需求，一句“我能明白你的意思，让我来想想怎么解决。”一句简单的话，就可以减少火药味儿。总之，你要想方设法表现出你能够站在顾客的立场上理解对方，正在为了解决问题而帮助他，对于这样态度友好的服务者，谁还能一直对他大喊大叫呢？

服务不仅仅是来有迎声、去有送声、问有答声，也不仅仅是公式化的微笑，更重要的是代表着一种有容乃大的心态，一种换位思考的心态。人在社会中永远不可能是独立、脱离群体的，我们随时随地都在服务他人并被他人服务着，在这两种角色中一刻不停地转换。服务应深深扎根于每个人心中，成为一人心不可或缺的价值观与基本素质。心理学中有一条“黄金法则”：像希望别人如何对待自己那样去对待别人。那么，“服务”也同样有一条“黄金法则”：像希望别人如何服务自己那样去服务别人！我们不仅在工作中，更要在生活中怀揣一颗慈爱的心，去包容、去理解、去爱，而优质服务所包含的最重要品质就是“爱”——爱人如己！

看
好
你
的
态
度

胜利支行

张凯

常是排队也交不上费，这让她产生了思索。莱钢那么多家庭，电视台服务窗口有限，交费岂不是很难，能不能从银行代缴？刘玲马上联系了总行与电视台进行了沟通，得到了双方领导的支持。通过不断努力、协商，一次次地调试、测试后，去年 1 月莱钢数字电视代收款业务在我行成功上线。这使我行的服务深入了更多家庭，提高了社会影响力。

正是对工作的专注，使她的工作法如此的特别。正是这种专注，使她调动了自己所有的精力、智慧，激发自己的灵感和潜能来干好困难的工作。她将自己的主动性、创造性都发挥于此。这也让我反思她的这份专注源自何处。

我想她的专注源于自身的高度责任感。一个拥有责任感的人一定会积极投身于她的工作与事业中，尽职尽责、尽心尽力。试想，假如她是一个缺乏责任感的人，一定会将本就不易干的工作视为刀山火海，自然就不会提起什么兴趣，更不用说她会想出如此多的办法来克服面临的困难了。只有那些敢讲责任、敢负责任的人，才能产生热爱和忠诚，激发斗志和勇气。正是这份责任感使她对工作如此的专注，这才是真正的原动力。

她的这份专注还源自于执着，正是她对经营目标的不断追求，对工作的执着实践，才能有今天的成绩。执着的精神是如此的可贵，它促生了坚忍不拔、孜孜不倦的工作精神，带来了不懈努力、奋发向上的工作态度。这让她始终充满干劲，迎接各种困难和挑战。正是这份执着，使她在这样的岗位上干的如此出色。

凡是有志者，都想成就一番大事业，实现自己的人生价值。可成功的人仍然是少数，许多人不缺乏勇气，不缺乏智慧，但无法实现自己的理想与目标。我想就是缺乏了这份专注的精神。这份专注才是成功的前提。作为一名柜员的我也从中得到了许多启发，虽然自己工作在最一线岗位，虽然自己的工作看上去是那么的平常，但要将这播撒莱商文化最前沿的工作干好，是何等之难。基层的工作是平常但不平凡的，我更要学习这种专注精神，提升自身的业务素质，磨练自身的品格意志，多学习、多实践，将自己打造成为称职的优秀员工，不断发挥自身所学，更好的为客户、社会服务。

用心成就事业

钢城支行 徐 睿

揣摩其中的商机；出发时不忘给客户带点小礼物；逢年过节时不忘给客户发去问候的短信，送上暖暖的情谊。正是因为用心，越来越多的客户由回头客变成了回头客，也因为用心，为我行带来了更多的存款，创造了良好的效益。

刘玲之所以工作做得好，很关键的一点在于她对工作的热爱，将热爱化作对工作的热情，工作才有动力，才能够坚持不懈。一个腼腆的姑娘在被客户初次拒绝后，连续三次登门拜访，遭受了“拒之门外”、“门缝看人”的“礼遇”，但是她依旧没有放弃，精诚所至，金石为开，客户最终被她的真诚所感动，打开家门并帮她存款。凭着永不放弃的信念和持之以恒的决心，她不仅敲开了客户的家门，更敲开了她如鱼得水般的营销之门。

存款是银行的立家之本。在后经济危机时代，银行能够屹立的强大支撑就是巨大的存款后盾，莱商银行不仅在危机中平安度过，更在危机中越发壮大，这与其强大的资金后盾是分不开的。“刘玲工作法”的核心就是揽存，因此学习“刘玲工作法”对我们今后的工作意义重大。

服务是银行的发展之翼。多年的工作经验使刘玲形成了自己独有的一套工作方法，那就是真诚服务法、延伸服务法、用心服务法和亲情服务法。其中，用心服务法对我感触最大。用心重在“用”字，它体现了一种主观能动性，更体现了一种对生活细微之处的发掘能力。刘玲对工作的用心表现在方方面面，譬如上下班走在路上时她会留意街道两旁商家的变化；别人发的传单她会仔细

以上是我对“刘玲工作法”感触最深的几点，通过学习，我对今后的工作充满了热情与动力，我将会以满腔的热情对待自己的工作；练好基本功，扎实学好业务；用心学习，用心工作，用心服务，用心发现，用心把握，用心经营，做到嘴勤、脑勤、腿勤；努力做一名优秀的莱商人，为莱商银行的发展贡献自己的力量！

作为自己来说，首先要感恩自己现在所拥有的一切，包括稳定的工作，良好的发展以及如此优秀的集体。《士兵突击》中的许三多说过“不抛弃，不放弃”，“有意义的事就是好好活”，在我们的实际工作中，不管面对任何问题，我们都要努力做到“不抱怨，不埋怨”，好好工作就是我们有意义的事。约翰·洛克菲勒说过这样一段话：“工作是一个施展自己才能的舞台。我们寒窗苦读来的知识，我们的应变力，我们的决断力，我们的适应力，我们的协调能力都将在这样一个舞台上得到展示。我们如何对待这份工作，我们是否对这份工作负责任，同样这份工作也会如何对待我们！种瓜得瓜种豆得豆！所以我们也就不必抱怨天尤人评价别人如何升职加薪，先问问自己对待这份工作和事业的态度！”我想这句话对于我们初入职场年轻人极为重要，什么样的态度决定了你什么样的人生。

“刘玲工作法”是总行大力推广的工作方法，其中有许多是需要我们学习与借鉴的，在实际工作中，我们也要思考：如果遇到同样的问题，刘行长是如何处理，而我们又是如何去做？当然，我们更要去学习刘行长那种爱岗敬业、无私奉献的态度。所以，看好你的态度，走好你的路，在工作中成长与进步。

成功——只因“多心”一点

钢都支行 张 鹏

在人人为了利益拼的头破血流，人人为了窥取成功捷径动伤脑筋的今天，《刘玲工作法》如一缕春风拂过，沁人心脾同时也吹起了我心中的涟漪，引发了我的思考——如何才能成功？

近期我行组织学习了《刘玲工作法——揽存之道在存款之外》会后大家感触很深，思考讨论，互相交流，在我行掀起了一股“学习刘玲精神，探讨刘玲精神，延伸刘玲精神，提高服务水平”的热潮。

初识刘玲是刚入行时因一篇名为《刘玲印象》的文章，当时我便被她人性化的服务和充满人格魅力的揽存方法所吸引。工作后侧面了解到很多刘玲的事迹及她取得的业绩，更为她这种孜孜不倦精益求精的服务态度所折服。

我不禁问自己是什么让刘玲在众多同行中脱颖而出，是什么让她的团队在市场竞争如此激烈的今天连创辉煌。学习了《刘玲工作法》以后我心中的迷雾渐渐消散，我想刘玲的成功，只因每件事她都比别人“多心”一点。

面对同样兑换残币的客户她只是比我们多耐心一点；面对无理取闹的客户她只是比我们多宽心了一点；面对面带茫然的客户她只是比我们多热心一点；面对心存疑惑的客户她只是比我们多诚心一点；面对同样的揽存机遇他只是比我们多留心了一点；面对复杂问题他只是比我们多细心了一点；面对风险她只是比我们多小心了一点……

“不积跬步无以至千里，不积小流无以成江河。”正是这无数个一点点“多心”，积

2010 年 9 月，刚刚走出大学校门的我带着对新生活的憧憬和希望踏入了忙碌而充实的工作生涯。刚刚踏入工作岗位，我们对一切都很好奇，新的工作环境，新的学习内容，新的作息时问，对身边朋友的称呼也由“同学”变成了“同事”。由于大学期间学习的内容与从事的工作内容关联不大，工作中我时常陷入被动，遇到了很多困难，每当这个时候，身边的老同事们都会热心的帮助我，解决工作中的难题，在他们的真诚帮助和自身努力下，我的业务水平逐步提高，从最初的一无所知慢慢的向一名合格的综合柜员看齐。

营销工作对我来说非常陌生，感觉无从下手，不知道如何向客户进行营销。正在这时，总行下发了“刘玲工作法”文件，详细的向我们传授了刘玲行长的工作经验，从工作、生活的各个方面细致的向我们讲述了营销的方法。刘玲行长的真诚服务法、延伸服务法、用心服务法和亲情服务法给我们树立了榜样。犹如在茫茫黑夜之中的一盏明灯，给迷失方向的人照亮了光明的道路。

从“刘玲工作法”中得到了启示，我决定从自己身边的亲朋好友开展营销，一点一滴的进行揽存，积少成多，为存款工作贡献自己的微薄力量。同时在日常的柜台业务办理过程中，注意自己的一言一行，把亲情化服务贯穿到工作的细节中去，让来柜台办理业务的每一位客户都感受到莱商银行与其他银行不同的温暖氛围。

作为一名银行窗口工作人员，应该清醒地认识到服务的重要性，尤其在现今银行业竞争日趋激烈的大环境下，服务更是从某种方面体现了银行的软实力与竞争力。所以，我们要牢固树立以客户为中心的服务宗旨。服务是一种美德，是一种快乐，服务别人，得到的是自我价值的肯定。“服务”，看似平凡的两个字，却蕴含着丰富的内涵和价值，工作中，我们能够简单而又方便的将“服务”两个字挂在嘴边，而现实中，我们明白，要做好服务工作不是一件容易的事，更不是一朝一夕能够筑就完美的。

先交朋友 再谈生意

营业部 刘 剑

认真学习了刘玲工作法之后，我觉得其实可以总结为一句很简单的话，也是生意场中的金科玉律，那就是：先交朋友，再谈生意！中国是一个注重人情的社会，生意场中如果没有人脉，没有人际关系，是很难获得成功的，其实所作的这一切就是为两个字：信任。只有彼此之间获得了信任，生意才有了基础。刘玲的揽存成功之道，就在于她抓住了生意场中的这条金科玉律，才使得她能在短短的几年内使得存款获得了如此快的增长。

我们作为银行服务人员，要想拉到客户，应该具备的第一项能力就是会交朋友。会交朋友，是我们的处世之道。生活在社会中，即便再成功的人，如果不会做人，也不会得到别人的尊重。与人为善，恪守诚信，童叟无欺，则自然口碑盈耳，声誉远播，生意又怎么会不兴隆呢？只有懂得了先做朋友后做生意的道理，才能与自己的客户成为朋友，打一场双赢的“仗”。

刘玲将自己在实际工作中的心得体会总结成了四个方面：真诚服务法，一切用服务说话；延伸服务法，延伸服务才能抓住发展机遇；用心服务法，一勤天下无难事；亲情服务法，亲情公关，事半功倍。所做的一切都是为了能跟客户结成朋友，获得彼此的信任，这也正验证了我们莱商银行的获得如此成功所依托的企业文化，那就是“真诚相伴，共赢明天”，我们与客户之间只有以真诚为纽带，使得我们成为彼此的朋友，彼此的伙伴，最后谁也离不开谁，才能获得彼此的共赢。

我们作为刚刚来到商行的新员工，刚刚从技能培训走到柜台后，在业务还不甚熟练的情况下速度慢和出错都是难免的，那么在面对顾客的时候，我们更应该用我们真诚的微笑来弥补我们业务上的不熟练，即便是慢点，即便是出点错，客户也能在我们温暖的问候语中化解对我们的不满。一个微笑，一句问候，事虽不大，但是以温暖一个人的内心，或许，正是你的一个微笑，客户下次还会特意找你办业务。在我看来，这些

累成了刘玲成功不竭的源泉。

在日常的工作生活中我们往往因为没有坚持住、没有多用那一点点“心”而与成功失之交臂。太多的放弃太多的回避让我们离成功只差一步，从而悔恨终生。“行百里者半九十”在当今浮躁的社会氛围下，有多少人还在默默坚持，又有多少人能始终如一。成功和失败往往只有一线之隔，在大多数党的领导人都放弃革命时，毛泽东认为“坚持就是胜利”带领革命火种会师井冈山，两万五千里长征，扎根大西南，最后形成燎原之火，取得革命胜利。在尝试了一千多种材料，承受一千多次失败打击和来自科学界同行的耻笑之后，爱迪生依然坚持尝试新材料最后发现钨丝，给世界带来光明。科学研究证明 99% 的人智力水平都是相当的，鲁迅先生说过“我哪里是什么天才，我只不过是把别人喝咖啡的时间用来学习。”人之所以在后天形成如此巨大的差异最主要的原因就是用心的程度不同。“多心”看似寻常，其实是一种境界，是咬牙坚持后成功的喜悦；是用心思考得到赞许后的满足；是突破极限后心态的升华。当我们的“多心”成为一种习惯，成功也将成为一种习惯。

作为服务业最顶端的金融行业，我们正面临着有史以来最激烈的市场竞争，客户对我们的要求近乎苛刻，机会“等待”我们的时间也越来越少。只有刘玲这种“多心”的服务才能称为高质量的服务，只有高质量的服务才能取得竞争优势获得成功。

作为莱商银行新鲜血液的我们，既背负着上一辈人创造的辉煌和殷切的期望，又脚踏着让莱商走向更加美好明天的上坡路。此时此刻“刘玲工作法”不仅仅是刘玲工作中成功的服务方法，也是莱商前辈们的工作态度，更是做人、做事的深刻哲理。它犹如一杆强心剂，为每一名新员工指明了方向，唤起了每个莱商人的共鸣，成为推动上坡车的强大动力。

“我们承载着商行的事业，商行承载着我们的人生。”就让我们在“刘玲精神”的指引下，做一个“多心”的莱商人，以实际行动践行董事长的话语。

心系客户情 温暖进万家

花园支行 刘斯琪

首先，服务是一门艺术，要学好这门艺术，除了要对业务知识有熟悉的了解之外，还要以客户为中心，跟客户交流感情，设身处地为客户着想，保证客户满意。通过为客户提供服务，不仅充实和丰富了工作内涵，更加巩固和提高了客户的忠诚度和满意度。当然，处事中我们要机智巧妙，从容自信，对自己自信，就是客户对你相信，做到超越平凡、追求卓越。

其次，服务要注重细节，细节影响品质，细节体现品味。在人们对于生活品质日益追求完美的潮流趋势下，银行的服务工作更是要积极主动去迎合和创造这种氛围，要让顾客觉得，我们的一言一行、一举一动，都是很用心的在为他服务。细节显示差异，细节决定成败，在高度竞争的时代里，银行之间的竞争往往就在于细节的差异，能够做到别出心裁而又迎合客户的需要就是我们的目的所在，我们要用心去服务，要善于观察客户，理解客户，对客户的花言要多揣摩，用真诚、真情、真心连接与客户沟通的桥梁，真情做好服务，真心让客户放心。要想客户之所想，急客户之所急。

服务要持之以恒，有格言曰：播种一种行为，收获一种习惯；播种一种习惯，收获一种性格；播种一种性格，收获一种命运。伟大的企业在于能够持续长久地经营下去而屹立不倒，而企业的伟大在于能够长期不断的使自己的消费群体满意自己的服务。服务是一种文化，是一种传承，所以，我们要持之以恒地做好每一个细节，形成与客户的亲和力，形成一种良好的内在修养，做强，做大，做实自己。所以我们要筑牢优质服务万里长城，让网点更亮，服务更好。

都是增加客户量的隐形力量。同时，我们也要尽可能的提高自己的业务水平，让自己能在短时间内熟悉各种业务，不仅让客户感受到我们最亲情的服务，更能感受到我们最高的效率，抓住每个提高服务质量的机会，从小处从细处做起。俗话说细节决定成败，真正让我们莱商银行的服务鹤立鸡群，打造我们莱商的服务品牌。

有首歌唱得好：“朋友多了，路好走。”在我们平时的工作中，我结合刘玲工作法跟我的实际工作经验，总结了以下几个我们平时工作中需要加强及注意的地方：

第一，建立详细的客户档案，要想建立有效的沟通机制，培养同客户的感情，建立客户档案是一个很好的方式。我觉得这是做朋友之前先要了解的基本情况。如果连好友的生日都不知道，能算是好友吗？

第二，在工作之外加强和客户接触。上班时间是正常的业务往来，而要成为朋友，更多的功夫是在业务之外。因为工作之外，人的精神是比较放松的。这时，客户容易被感情打动，也更容易付出情感。培养和客户的感情，功夫在工作之余。下班之后从来不找客户，如何能够与客户成为朋友？

第三，培养感情不在礼重，建立客户档案、与客户成为朋友不是以金钱为手段，是要靠人情打动，因为人人都是讲感情的。一纸贺卡、一句祝福也能让人感动，真正成为了朋友，还在乎礼的轻重？

第四，在与客户合作的过程中，客户的小事绝不是你的小事，相反要把它当成自己的大事。有时候，在于客户合作的过程中，你的一些失误，在客户方可能是小事，但一定要当大事。否则，小事多了，大问题就来了。这样，再沟通也无法获得信任，又如何获得情感。

刘玲以其独特的方法赢得了客户的信任，更赢得了业务量极大的提高，正是由于她爱岗敬业，工作中注重思考，心中时刻装着我们莱商银行的利益。“你的一言一行是否代表莱商的利益，你的一举一动是否有利于莱商的发展”，这句话在刘玲身上得到了完美的体现，更是值得我们每个莱商人学习跟思考的地方。在我们平时的工作中，不光用力干好每件事，更要用心干好每件事，做事多思考，多总结，不光要能干，更要会干，真正让莱商精神在我们每个人身上得到升华。