

“一带一路”走进恒信

■蔡佳萍

请呼出营业部口号：“永恒诚信，合作共赢”，每天这句晨会上的口号，总是伴随着一天工作的开始。今年是恒信银行全员营销年，年初全员营销的战斗序幕已吹响，营业部更是将一路一路的精神与我行的精神相结合，相学习。

交流，我们要与同事交流，与领导交流，更要与客户交流。我们是一个团队，从大堂经理到综合柜员，从信贷内勤到执行领导，一个个分工安排，一层层意思传达，一步步营销拦截。从客户一进门，大堂经理就展开她的营销攻势，“您好，请问有什么可以帮您吗？”“您要汇款太好了，我行的手机银行免费为您转账，既快速又高效，还不收您手续费呢，我马上帮您填单。”“张阿姨，今天刚好有一款理财产品，就是专门为您这样的客户量身定制的呢。”“李师傅，这是我的名片，您以后

有什么业务上的问题，随时都可以打电话来问我，我肯定帮您解决”我们要询问客户的需求，观察客户的需求，更要挖掘需求。临柜人员更是要尽可能在业务办理的过程中灌输客户更多我行的产品信息。

理解，我们要对自己理解，对他行理解，更要对客户理解。对自己理解，每一位恒信的员工都需要对我行产品进行初步的了解，只有您了解了，才能更好的将其传达给每一位有需求的客户，当然，您可以不精通所有的产品，但请您对得起您所在的岗位；对他行理解，所谓知己知彼，百战不殆，如何在求同存异中发现优势，利用优势，就要充分了解他行产品信息，例如我行的定存宝与绍兴银行的定存罐；要对客户理解，“你们理财产品利率多少呀？水费可以交吗？单子在哪儿呢？我不会填！”对于客户十万个为什么的提问，请您给予他最耐心的回答，毕竟您才

是专业；当然，对于客户偶尔小情绪的爆发，请您保持冷静的心态，多问问自己是否我们某方面工作做的不够好，不够到位，有，那就改，没有，那就做到更好。

合作，我们总是喊着“合作共赢，合作共赢。”一带一路战略中，发展与沿线国家的经济合作，来实现共赢的局面。这与我行的惠民大舞台十分相似，与周边社区建立友好关系，通过惠民大舞台，借助媒体的力量，吸引社区群众，大力宣传我行特色产品，推动我行产品营销力度，扩大营销范围，树立深刻的印象。

和平，交流，理解，包容，合作，共赢，这些精神是这次习近平主席在“一带一路”战略中提出的，这些精神不仅是时代的精神，更是每一位恒信人的精神，让我们带着这些精神，走进恒信，走向更好的明天。

(营业部)

“华为精神”与小微贷文化的碰撞

——参观华为企业观后感

■鲁锦

本月中旬，绍兴办事处组织举办了绍兴农信综合工作素质提升培训班，培训期间，有幸参观了华为企业上海总部，听取了作为国内首屈一指成功企业的介绍，深感震撼。现结合培训内容结合自身工作实际，谈几点自己的感悟。

一、以客户为中心，以奋斗者为本

何为以客户为中心？在华为的企业文化中，任正非说“华为不放假，因为客户没有春节。”很好的诠释了以客户为中心这句话；何为“奋斗者”？华为文化认为“奋斗者”是指在接受了任务之后，从来不计价还价，完成110%的任务，同时为了完成工作，可以牺牲任何休息时间的员工。在华为公司理念中，只有奋斗者才是企业真正的财富，也只有奋斗者才能创造企业的奇迹。

作为我行小微贷中心，尤其需要将客户放在首位。只有牢牢树立“以客户为中心”的理念不动摇，才能不断提升客户与我行的黏合度。通过不断引入优质客户，推广贷款、存款、理财、电子银行等业务，才能在竞争激烈的市场环境中得到生存。而为了更好地服务客户，我们更需要“奋斗者”，因为奋斗者才是企业真正的财富，相对于在

8小时工作时间内完成既定工作的人而言，我们要给那些“奋斗者”更多的机会，更多的晋升空间。小微贷也需要这样的“奋斗者”，需要愿意为满意客户提供超过100%服务的客户经理，需要加班加点的高效服务人员。

二、机会驱动人才

在学习华为管理的“道”与“术”的课上，讲师对机会、人才、技术与产品的关系作了讲解。“华为精神”认为一个企业重要的是提供给劳动者机会，只有企业提供机会，才能让优秀的人才相互竞争、相互追赶，这样企业就能有足够充足的人才。企业有了人才，就能研究最新、最新进的技术，当然有了先进的技术，企业的产品在市场必然就有足够的竞争力了。

在我们小微贷的文化里，同样讲究“人才文化”。面临日益严峻的竞争环境，面对复杂的客户关系，具有丰富业务知识及实战能力的员工最为难得。我们在培养人才的过程中，也会因材施教，提供全方位的岗位设置与更多的晋升机会。让人才看到机会，让机会驱动人才，从而实现团队的整体提升。

三、壮大自身，扩展空间

在一个团体中，只能有一个领导者，但大家的能力都不相上下，那该如何选择呢？几乎每家

企业都会遇到这样的问题，华为的讲师告诉我们，只有通过自身发展，壮大自己的规模才能有效解决企业权力拥挤、知识过剩、人才密度过高等问题。

小微贷中心2014年成立至今，从零开始，发展到目前贷款余额3.7亿元，贷款户数1600余户的规模。随着规模的不断扩大，客户经理、营销组长、各大主管能力不断提升，而相应的中心岗位设置有限，一定程度造成了权力相对拥挤、知识过剩、人才密度过高等问题。未来，只有通过不断发展，将中心规模、盈利能力不断提升，才能创造更多岗位，创造更广阔的发展空间，也为员工提供向前的动力。

四、“委屈”做大胸怀，“委屈”做大格局

对每一位员工自身发展而言，“华为精神”认为一个成功人士在技能、毅力、品质、胸怀上，最重要的是胸怀。每个员工要能够拥有一份包容同事、包容客户的胸怀。我们小微贷员工在扫街中面对的都是形形色色的客户，免不了受到来自上级、来自客户的“委屈”，唯有始终保持一颗服务客户的心，始终保持虚心学习前辈的心，才能更好地做好本职工作，真正做好“普惠金融”，将优质服务带给每一位客户。

(小微贷中心)



你好，青年

■邵海霞

五月雨天，时下时停，恰逢五四青年节，朋友圈多了关于青年的问候。回想近一个世纪的今天，一场以青年学生为主的爱国运动掀开了历史的重要一页。少年强则国家强，青春少年，一腔正气，周身激情，尽情展现了青年的家国情怀和公理正义感。

时光穿越近一个世纪进入二零一七年三月份，微软创始人比尔·盖茨访问北大时说了这么一段话：“你或许希望每个在贫穷环境中成长的孩子都能获得足够营养；你或许希望研发一种能够保护人们免受疟疾威胁的疫苗；你或许希望设计一款电池，在夜晚照亮人们的书桌……无论你有什么样的雄心壮志要去改变世界，就放手去做吧。没有比现在更好的时机，也没有比现在更好的环境了。”泱泱大国，朗朗乾坤，铮铮少年，这大概就是当下青年关于拼搏关于时代的最好诠释了。

一直很喜欢米兰·昆德拉的这句话：生活在别处，青春的姿态。青年人不妨让自己的思想肆意妄为些，勇敢前行，

大胆创新。年轻是最大的资本，可以在春风杨柳下读书，可以在烈日暴雨下行走，当然也可以在丛林泥荆棘中狂奔。读过的书，看过的风景，经历过的挫折，这些会被时光揉进身体成为思想和力量，终有一日会成为手中的利剑，披荆斩棘，开拓一片疆土。人不疯狂枉少年或许有些过度解读，但是青春少年，风华正茂，难道不正是鲜衣怒马，仗剑天涯的好时候么？

古人有诗云“劝君莫惜金缕衣，劝君惜取少年时”。青春少年，可以改变生活的苟且为诗和远方。可以用一个支点撬起整个地球。古人同样写道“青青园中葵，朝露待日晞。阳春布德泽，万物生光辉”。都说春光无限，春光比对人的一生，不正是人生青年时时光么。

顾城说：“因为你要做一朵花，才会觉得春天离开；如果你是春天，就没有离开，就永远有花。”青年是人生的春天，柔软中充满力量，生机无限，那么不妨用柔软来改变自己改变世界。五月艳阳天，花已开好，路遇途中的青年，请说一声“你好”。

(资产保全部)

我与农信的“三生三世”

■周利

儿时的美好回忆莫过于听长辈讲故事。小时候奶奶总讲那时候的生活如何窘迫，吃不饱穿不暖，还要借米借钱度日，可谓是家徒四壁。令我听到欣喜之处是居然一次非同寻常的相遇改善了家里的环境，当时老家信用社老员工黄师傅走进了老家土屋，了解情况后向爷爷放了2元扶贫贷款，爷爷购置了一些捕鱼渔具，过起了以渔为生的生活，捕来的鱼还会拿去卖。经过农信的这一次扶贫，爷爷一家人的生活总算开始有了起色，开始有了结余。

爸爸总是说虽然那时家里穷，但是鱼还是有的吃，可惜好景不长，爷爷过世的早。爷爷留下了信用社1元的存单，爸爸勉强读完初中，继承了一些渔具。娶妻生子安家全靠他白手打拼，父母婚后的日子依然清苦得很，种蔬菜、做油漆工、卖早点几乎什么活都干过，这才终于有了一点小积蓄。于是就合计着去镇上开个杂货店，结果算来算去发现还缺着两千块。在求亲访友无门、走投无路之下，爸爸硬着头皮走进了信用社。凭借肯干活儿，吃得苦这点美德，依靠村里农金员推介争取了两千块贷款，父母正式走上了创业的道路。小时候，经常看到一些信用社的人来村里，早出晚归，他们憨憨的，黑黑的，有时也帮助我们解决一些困难。那时看见他们，就像看见了自己的亲人一样。

在信用社帮助下，我们家的日子也一天天好起来，我们搬到了镇上居住。而我们家的小店就在信用社隔壁，父母忙碌我就时常在信用社大厅及门口玩耍，人来人往宽敞明亮，现在想来在那里的感受温暖又温馨。

我慢慢长大了，带着人生的第一张丰收卡远赴杭州读书，卡里是我的学费、生活费以及父母的期望。大学四年，我和先生相识于校园，先生在学校里的表现出色，毕业时拿到了好多单位的录用合同，光是金融系统就有三家。在我的强烈建议下，先生最终选择了农信社，当年的信用社。而先生一直不明白当年小小年纪的我在他的职业规划上为何如此有远见，其实当时我只是默默想：信用社小伙子我爸肯定喜欢。做人要有传承和感恩之心，工作毕业后金融服务经常选择较为方便的农信社，什么网银、手机银行、信用卡新一代金融的产品也在热情专业的大堂经理下一一学习并应用。

大概是生命中和信用社的缘分，大学四年学的是视觉传达设计，随着农信系统越来越重视新媒体传播，我也有幸加入了这个大家庭，成为了农信社员工的一份子。

农信60余年，风霜雨露精彩走来。60年来，有我们前辈们的故事，有我们的故事。一代代人的守护与坚持，是信仰的力量，是无数希望被点亮的力量，是不忘初心继续前行的力量。

(办公室)

我行六一“亲子嘉年华” 构筑农信“家文化”



本报讯 “我学会了点钞！”我要向妈妈一样做一名勤劳的银行员工！”当主持人问及小朋友们今天有什么收获时，一群由行内员工子女组成的小朋友们纷纷举手回答，一张张通红的小脸喜悦之情溢于言表。这是发生在我行会场内“亲子嘉年华”之“六一遇上端午”活动上的一幕。

为进一步丰富家园文化，关爱员工家庭，我行在六一儿童节和端午佳节来临之际，举办了恒信银行杯“亲子嘉年华”活动，共邀请了25户5-12周岁的小朋友参加。活动通过参观击鼓传花银行知识问答、点钞达人秀、香袋制作、学包粽子等活动，让孩子们学习了银行知识，重温了传统节日文化，拉近了我行员工与孩子之间的距离。

(办公室 团委)

