

我眼中的师傅们

徐锦立

不知不觉作为一位新员工，我已经在东浦支行实习两个多月了。其间与师傅们相处的日子可以说是平淡中充满着激情和欢笑。这可一点也不假哦！每次晨会在复习完基本的服务礼节后，我们都会做个小游戏，游戏种类相当丰富，比如蔬菜蹲、成语接龙、你表演我来猜、夹气球等等。而每一个游戏都是笑点十足，再加上师傅们那些经典的话语，有时真能把眼泪都笑出来。短暂的十五分钟后，在那句“团结拼搏，共创未来”的嘹亮口号声中，新一天的工作正式开始了。

开门营业前，我偶尔会跟着师傅去迎宾。师傅是我们营业厅里的“金手指”，因为在工作中的大小授权基本上都是经她之手，而且都是一次成功。另外她还负责对柜面柜员一天流水业务账的检查，以及及时发现业务中出错的地方，让柜面人员修改，大幅度降低了柜面人员的出错率。迎宾时，师傅告诉我“有客户来时，要说‘欢迎光临’”，以微笑面对客户。当在柜台旁的师傅都起立时，这暗示着我们可以开门了。门一开，除了偶尔几天客户比较少之外，基本上都是络绎不绝，常常每个柜台前都有办业务的客户。

对公柜台是两位非常有经验的师傅——祝师傅和孙师傅。在给我们新员工教授一些基本技能的同时，祝师傅在空余时间常常跟我们分享一些她自己做的美食，让我们解解馋。孙师傅工作比较严谨，而且是我们这里公认的全面业务能手，对私对公业务基本上是一网打尽，对于我们提出的问题她也是认真帮我们解答。

在对私柜台上，则是一个“三英战吕布”的格局。徐师傅在我们新员工到来之前是对私业务中唯一的男同胞，他凭借男同胞的热情和活力认真工作着，业务量常常名列前茅。休息时间，他时常会和鲁师傅一起演绎一出“轻喜剧”，逗得我们都会情不自禁地会心一笑，这一笑常常会舒缓我们紧张的神经。说到鲁师傅，我觉得她很有喜剧的天分，是营业厅里的开心果。她表达出来的语句，有时真让我们忍俊不禁，尤其是那句绍兴话版的“不用说了”，一度成为我们营业厅里的流行用语。另外鲁师傅那打字的速度，真让我惊呆了，快得我看不清。丁师傅是鲁师傅的徒弟，她常常以自己的亲身经历和感悟鼓励我们这群师弟师妹，让我们更好地适应刚走出校园的这段时光。王师傅是我的师傅，她也是一位有着丰富经验的师傅，在业务不是很忙时，她会让我来坐柜台办理业务，让我在实践中更好地熟悉技能，而她则坐在我的后面，手把手辅导我，我时常感觉有师傅在，胆子就大很多，自己的信心也足了，工作起来更是得心应手。王师傅除了在工作上悉心传授我技能，在生活中她也很是照顾我，时常给我鼓励，给我信心。

说完对私和对公柜面的师傅，我们支行出纳还有一对“黄金搭档”，不仅是因为他们的体型差不多，更重要的是他们在工作上的“互补”，其中的张师傅是一个“学霸”型人物，基本上银行要考的证书都已收入他的囊中，让我们这些人都只能望其项背。而陈师傅常常喜欢讲些冷笑话给我们听，很是有趣。

最后是我们的马会计，我跟着大伙一起亲切地叫她“马会”。马会是我们营业场内的负责人，她对工作的认真负责为我们新员工树立了榜样，平日里她为人亲切随和，大家相处很融洽。

(东浦支行)

藏头诗·恒者永信

陆燕妮

恒之初始
信念与坚持灌注
银河自古从未断流
行进的脚步也从未停止

辞别过去的骄傲
旧时的成果终会落地

迎接，吐纳，与时俱进
新的挑战高峰已矗立眼前

再见，2013；将见，2014
创新与实践仍是不变的主题
辉映在心间的永远是——
煌煌日光，耀我恒信
(迪荡支行)

接受“拒绝” 享受“成功”

——我的第一次小微贷营销

周心阳

“小微贷”，对于刚刚加入恒信大家庭的我陌生而新奇。随着正式走上营销岗位，它带给我的体会越发深刻。通过大半个月的摸索，在被拒绝无数次后，终于成交了自己职业生涯的第一笔业务。回顾这次营销经历，有些许心得与大家分享。

一、放下来，走出去

“扫街”是我遇到的第一个难题，不确定目标，以一个社区或一条街为限，挨个拜访，逐个营销。虽然听起来这不是什么难事，这对于身为祖国花朵的80后研究生来说，心里落差可想而知。可是我知道，扫街是做好小微贷的必经之路，不走出去，便只能坐以待毙。在无数次被拒绝后，我的营销技巧不知不觉中得到了提升，从打招呼的语言中就很容易感受到：起初，我总是直截了当，开门见山地问“老板，请问您需要贷款吗？”，得到的回答可想而知，几乎都是清一色的“不要”。后来，我适时改变营销策略，改打亲情牌，改为“您好，我们是绍兴恒信农村合作银行的客户经理，您的店生意蛮好的，我想了解一下您店最近经营状况如何”等等更具亲和力的语言，最后再贴心地加一句“如果有资金周转上的困难，或者有金融类的疑难问题都可以随时联系我们”，再递上一张自己的名片，客户的态度明显有了大的改变：从清一色的“不要”、“没需求”，变成偶尔也会有几句“你们好，请坐”，“是的是的，我们也正愁这事呢”，这样微妙的变化无不给我这个摸着石头过河的新手以巨大鼓舞。

二、用心、耐心加恒心，赢得客户心

走出去之前，要用心先做好功课，了解自己要去扫街的区域里都有些什么商铺，哪些有可能成为我的优质客户，这样扫街效率大有提升。拿我来说吧，我的扫街区域是书圣故里，书圣故里是绍兴著名的旅游景点，区域内的商户大致分成两个类型，最有可能成为我们客户的区域是景区外围，那里以餐饮、加工布料衣服的家庭小作坊、批发零售业主；景区内圈的商户则是以开字画店、小纪念品零售店、酒吧等居多。

起初我对书圣故里外围一些我认为最有可能需要金融服务的个体小企业和家庭小作坊进行了走访，却一无所获。心知已是山穷水尽的我抱着试试看的心态，又对景区内圈进行了走访，谁曾想原本以为不太会有希望的圈内却给了我一个巨大的惊喜。在走访一家绍兴黄酒专卖店时，经过交谈，我了解到老板正缺10万元流动资金，用于购绍兴酒。这让我喜出望外。通过客户进一步的沟通，这位唐姓老板最终确定以个人担保的方式向我行申请贷款10万元。目前，该笔贷款正在审批流程中。

在后续的联系中，唐老板还透露他平时喜欢看电影，对理财产品也有较大兴趣，我便适时向他推荐了我行丰收贷记卡“9元看电影”和“恒富”理财产品这两款产品。第一次成功营销的感觉像是打了场漂亮的胜仗，让我信心大增。我相信拒绝是成功的开始，顾客每一次的拒绝都是在为我“存钱”。销售无难事，只要功夫深，做好小微贷，争做先行军。
(营业部)

每月新书推荐

《中国经济双重转型之路》
作者：厉以宁
中国人民大学出版社
2013年11月出版



什么是中国道路？这就是中国独特的改革开放之路，就是双重转型之路：发展转型，从农业社会向工业社会转变；体制转型，从计划经济体制向市场经济体制转变。

此书以产权改革为核心，讨论了土地确权、国有企业的进一步改革、民营企业的产权维护、收入分配制度改革、城镇化、自主创新、产业升级、社会资本的创造等问题；总结了改革开放30多年来中国由计划经济体制转向市场经济体制，由传统的农业社会转向工业社会的双重转型过程中的经验，对中国未来的改革和发展作出了前瞻性的分析和研究，并阐明了中国的发展经济学实质上就是从计划经济体制向市场经济体制转型的发展经济学。

《谢晋》

作者：顾志坤
人民日报出版社
2013年11月出版

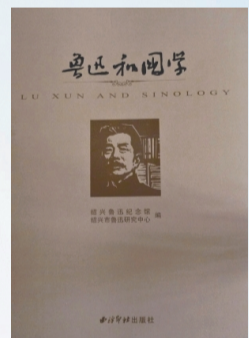


著名电影导演谢晋诞辰90周年之际，上海籍国家一级作家顾志坤书写的长篇人物传记《谢晋》出版发行了。此书是顾志坤在2009年出版的长篇人物传记《大师谢晋》的基础上修改充实而成，全书增加了上百幅珍贵的照片，文字也由原来的三十余万字，增加到近六十万字，从而使谢晋的形象更加鲜活和丰满。

“谢晋虽然离我们而去了，但他的生命之幕却不会落下，因为他不是一颗流星，虽灿烂一时，却瞬息即逝。他是一颗恒星，这颗恒星不仅会永久挂在他毕生酷爱的电影银幕上，更会永远地闪耀在祖国繁星璀璨的寥廓的天穹上——”谢晋生前好友、著名电影表演艺术家秦怡说。谢晋夫人徐大雯为该书作跋。她说：“望谢晋在九泉之下能看到这部作品。因为，从这部横贯他一生的作品中，他可以清晰地看到自己所走过的足迹。”

《鲁迅和国学》

作者：那秋生
西泠印社出版社
2013年9月出版



作者长期研究鲁迅，其治学经历是三部曲：鲁学—越学—国学。他运用这种“追踪”与“溯源”的方法，博览经典，努力向纵深发展，即以儒家的《论语》、《孟子》和道家的《老子》、《庄子》为代表的国学。比如绍兴的大通学堂，“大通”一语就是来自《庄子》的，指天道之大用，无处不在。能“大通”而达于“天道”者，便是真人。作者全身心投入越文化研究，做到循序渐进，融会贯通。于是，他前年出版的《鲁迅与越风》有了续编，这就是《鲁迅和国学》。

《1983年的成长》

作者：谢方儿
上海文艺出版社
2013年10月出版



1983年夏天，江南一场平平常常的雷雨，从此让小女孩李红英和高中男生石坚定的生活不再平静。一场声势浩大的“严打”运动改变了许许多多中国人的命运，当然，也改变了李红英和石坚定的命运，还有生活在同一个李家台门里的李家和石家两个家庭的命运……

运动让生活更美好

——我行第六届职工体育文化月·趣味运动会剪影

第六届职工体育文化月获奖一览

- 羽毛球(男): 赵建军 夏佳臣
沈国海
- 羽毛球(女): 马菊英 傅建美
沈亮亮
- 跳棋: 朱伟琴 赵黎
姚水儿
- 五子棋: 王珂敏 蒋晓波
丁金炎
- 双扣: 沈国海 宋磊
朱丽华 房朝彬
王正方 陈红祥
- 红五: 傅伟华 郑德全
谭世华 赵建军
陈仲华 许国建
- 长绳集体赛: 东湖支行 马山支行
斗门支行 城西支行
镜湖支行 总行机关
- 三人四足走: 东湖支行 东浦支行
总行机关 营业部
镜湖支行 马山支行
- 拔河比赛: 东浦支行 皋埠支行
总行机关 马山支行
营业部 城西支行
- 迎面接力赛: 东浦支行 府山支行
皋埠支行 城东支行
总行机关 鉴湖支行
- 篮球比赛: 东浦支行
总行机关和营业部联队
鉴湖支行



舞动青春



再接再厉



整装待发



齐心协力

