

感受隽永学术魅力 提升自身职业能力

【计划财务部/沈剑知】西子湖畔，人间天堂，浙大八日之坐学，终身受用；和谐家园，共同成长，村镇二载之培养，感触良多。作为长兴联合村镇银行的一名中层管理人员代表，我有幸赴浙江大学参加联合村镇银行干部素质提升班的学习，能在浙江著名学府慕名受训，必先感恩行领导之关怀。我的能力远不能把专家所授的人生智慧和深厚学术全部加以学习和运用，现就所学课程之一，浅谈一下自己的感悟。



的执行者，更要培养、激发下属员工的执行力，工作责任感，当拥有了优秀执行力文化，必能使我们的团队拥有很强的战斗力。

三、建立有效的沟通机制

“无论多伟大的思想，如果不传递给其他人并被其他人理解，都是毫无意义的。”良好的沟通管理，不仅反映了组织中管理人员的管理和协调能力，更体现了完善的企业制度和健康的企业文化。作为一名中层管理者，有效的沟通尤为重要，在与领导的沟通中，要不推卸少辩解，敢于承担责任；在与下属的沟通中，要清晰表达，更要鼓励员工补充意见，培养其能力。

八天的学习急促而珍贵，留给我的思考是持续的。管理的思维在于悟道，悟道之本在于应用，我要在实践中学会科学运用沟通与执行力，提升自己职业能力，在工作中用众力、用众智，与村镇银行共成长，建设好我们的美好和谐家园。

一、注重和谐团队的力量

佛祖释迦牟尼问弟子们：“给你一滴水，怎么样才能让它不干涸？”众弟子不能答。释迦牟尼说：“把它放进大海里。”任何一个人要想在工作中取得成果，必须学会与他人合作，才能具备战斗力。和谐团队的最好体现就在于分工、合作、互补，把合适的人放在合适的岗位上，注重人岗的匹配原则，通过打造人才选拔和培养机制，提高员工的专业技能，激励他们实现个人价值的信念，形成一种积极向上的团队文化。

二、高效执行力是走向成功的保证

工作中经常会遇到这样的情况：好像一直在忙，却总做不出成效。因此，不仅要去做正确的事情，而且要讲究做事的方式方法。高效执行力强调的是一种能力，是始于目标、指令、制度、要求的综合能力，包括认知能力，追求目标的态度，实现或达到目标结果的路径和方法等多个方面。一各中层管理者作为企业执行力环节中的关键一环，兼具了执行者和决策者的双重身份，既要做好一名优秀

实习两周，感触良多

【业务管理部 朱勇】我于2013年元月四日正式入行实习，时至今日恰好两周时间，故有此高感想。

两周时间，对于长期坚持甚至为之奋斗终身的工作来讲，确实不长，况且银行作为金融行业的典型代表，其自身就具备坚实的行业基础，我的所谓所得也仅仅是一些粗浅的认识，希望能与大家共享。

投入工作的前两天，我从同事手中得到一些以往的工作资料，仔细拜读两天，时间转瞬即逝。后续几天我还准备闲门造车时，一起实习的师兄师姐纷纷四散奔走，我也跟随大家出门走访客户。到这几个客户的门店，看着师兄师姐们自然而有条理地和客户进行着交流，不由衷地佩服他（她）们的能力和经验。

理论毕竟需要实践来验证，经过几天理论资料的研读和跟随走访的从旁学习，我决定独自拜访陌生客户。踏出第一步真的很难，好几次经过想进去攀谈的门店，我都扭头目送着它离我远去。就这样徘徊了两天，我终于下定决心踏进金陵南路的浙江农会店门，因为之前的工作与客户有关，于是我以“与家也有感情了”的话题展开与店员的交谈，谈及工作时，店员透露店里财务已和某某银行合作，我来晚了一步，虽然悻悻而归，但还是由衷地感谢热情的店员。

在锲而不舍的走访和拒绝中，我渐渐有了底气，对路边新开或是装修中的门店都不放过，都主动上门营销我行的POS机业务。尽管如此，已完全具备安装POS机条件的商户仍未达成，只洽谈好三家有安装意向的，各种证件尚不齐全，并且还存在细节上的问题，这要归咎于我对业务知识的不精熟。同时，在交谈时会发生表述不清的情况，客户一再追问容易造成情绪紧张，更加不利于语言的传达，缺乏一种气场，交谈时语气和语调不能吸引客户，不能形成很好的共鸣，停留在自我介绍的阶段，总之就显得很幼稚很肤浅。

客户经理需要一种“海阔为家”的心态，在任何时间任何地点都能像在家里一样自然放松，毫不怯场，坦然对客户，就像面对家人一样简单，一样真诚，让彼此的交谈能像普通的家人谈心一样进行，如果做到这样，那还愁什么业务谈不成呢？

信念铸就成功

【夹浦支行 陈娇】有句话说得好，叫“三百六十行，行行出状元”，但是根据调查显示，世界500强的企业家中最多的是营销出身，第二是财务出身，这两者加起来大概超过所有职业的95%，由此可见，在所有职业中，最具挑战的是营销，而我认为一名优秀的营销经理，最具挑战的就是陌生营销，如何做好新资源的拓展，陌生拜访是关键。在这段陌生的工作锻炼中，我深刻体会到陌生拜访的难度及其重要性。

为了提升自己的自信心和成功率，我的第一次陌拜特地选择一家自己较为熟悉的商户。进门后几乎把店里的所有商品问了个遍，却始終没有表达出自己的目的，最后还是老板问我是不是在银行上班，才真正展开话题。这次陌拜可以说是一次很失败的陌拜，不过有些事情不是害怕就可以不去做的，不尝试就永远不会有成功，我始终相信希望就在前方，做事就要有必胜的信念。

抱着自己的信念，我开始陌拜之旅。第二家、第三家……其中有失败的悲痛，也有成功的喜悦，战胜畏惧心理，克服笨嘴拙舌，通过每一次的陌拜，我都会有一点点的进步，虽然不能立马达到师傅那样应付自如、得心应手，但我相信，只要不断努力，不断积累，总有一天我会成为一名合格的客户经理。

小柜台 大服务

——记述银行从业人员在平凡岗位上的心路历程

【营业部 陶佳丽】从纯真的象牙塔到温馨的村镇银行，我蜕去学生时代的青涩与率真，换上从业人员的成熟与稳重，静坐窗前，点点滴滴的感悟从笔尖滑落。人们习惯把工作和生活分开，似乎工作只是为了生活所依赖的手段，却忽视了工作中的种种美丽。清晨，迎着朝阳，装扮一个美好的形象面对客户，虽然行服的色调掩盖了活泼与调皮，但谦虚和谨慎也是我们的另一番美丽。我用满腔的热忱点缀单调的柜员工作，收款、付款、记帐、点钞……动作轻盈而流畅，与客户交流的言语亲切而动听，此起彼伏的盖章声、打印声、点钞声、应答声演奏出一首美妙的工作进行曲。当杂乱的钱币被整理得整整齐齐，当繁忙的工作被安排得井然有序，当我们的努力得到同事及领导的认同。我想，我们灿烂的笑脸、忙碌的身影一定是人们眼中最靓丽的风景。

有人说被别人服务是幸福的，而我觉得全心全意服务别人更是一件幸福的事。当我站立

向客户微笑问好，当我耐心的解释让客户茅塞顿开，当我帮助客户辨别假币，当我熟练、真诚的服务让等候的客户满意而归，而我只要看到客户欣慰的笑脸，听到客户对村镇银行的赞誉，幸福感、归属感油然而生，这是我要挥洒青春的地方。所有的劳累和疲倦都会烟消云散，溢满身心的是服务他人所带来的幸福。

有人说生活中不是缺乏快乐，而是缺少发现快乐的眼睛。我们与客户之间虽然隔着防弹玻璃，但却隔不断我们的交流，通过交流，了解客户的需要，为其出谋划策，在帮助别人的同时帮助自己，是一件快乐的事。我和同事呼吸同一方空气，我们的交流是坦诚的相处、默契的配合，是共同向目标前进的快乐。于是我懂得了用一颗快乐、赞美、积极、负责的心与世界交流，世界也会赋予我一颗快乐的心。

我，感受着柜员工作的机械、繁琐和忙碌，也同时感悟到生活赋予的美丽、幸福和快乐。

塑造职业形象，优化服务质量

【营业部 章明英】银行员工良好的职业形象，展示的是银行的文化 and 品牌，引起的是客户对我行的关注、尊重和认可，带来的是银行的效益。而服务是银行得以成长、发展和延续的基本途径，是保持企业竞争力的根本所在。

银行员工是银行服务形象的代表，个人形象在很大程度上影响着银行的形象，因此，我们要牢记“高效、创新、服务、共赢”的经营宗旨。成功始于尊重，尊重体现在交往中，作为村镇银行的一名员工，在与顾客及同事之间频繁的交往中，应该时刻谨记尊重对方，考虑对方的需要，从细小的整洁、发饰、服饰等方面严格要求自己，让对方感觉到你的形象无愧于一个合格的银行职员，让对方首先在形象上

克服心理胆怯，勇敢展现自信

【城东支行 李萍】在村镇银行实习快要将近3个月的时间了，从一开始对于完全没有工作实习经历的我来讲，银行的一切都是新鲜事物，并且因为专业问题，工作中的专业术语和知识都那么陌生，一切从零开始，可现在，渐渐了解了一些银行的基本业务及制度，从一无所知变得明白了许多。

最近一段时间，在办公室的事情都比较空，就在单位附近的建材城去跑POS机，一开始真的觉得难以开口，不知道要怎么去营销，虽然潘行长给我们讲述了如何陌拜，听的时候觉得这个我也行，可真的要自己开口的时候，却发现自己还是有些胆怯。于是

认可你、信任你甚至依赖你，给初次见面的客户留下良好的印象。

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，是银行经营必不可少的有机组成部分，而柜面是银行接触公众最为频繁的地方，是银行业务经营的最前沿，银行良好的服务形象要靠柜面服务具体体现出来。柜员的工作既细致又繁琐，但是银行柜面人员依然要在工作中坚持微笑迎客，热情送客，礼貌用语不离口。我们经常提出要“用心服务”，讲的就是要贴近客户的思想，正确地理解客户的需求，客户没想到的我们要提前想到，用真心实意换取客户的长期理解和信任。

可能一开始向陌生入营销真的很难克服自己的胆怯，但只要开口过一两次，就会有第二次，会慢慢变的自信，即使并不是每一次陌拜都会成功，但给了自己锻炼的机会，希望以后自己能够更加努力。

我行举办 2013 年新春团拜会



【本 报 记 者 黄 锋 费 英 华】1月25日，我行在金陵大酒店举办2013新春团拜会，全体干部员工欢聚一堂，共迎新春佳节，共话美好未来。

党委书记、副行长沈建平在会上致辞，沈行长向在2012年付出辛勤汗水的全体干部员工表示感谢，并希望大家继续保持“你追我赶、奋勇争先”的良好精神风貌，继续发扬立足本职、爱岗敬业、精益求精的良好工作作风，在2013年再创佳绩。义乌联合村镇银行董事长、原本行行长朱海荣、人民银行长兴县支行行长陈爱忠在会上致辞。

晚会在和平支行、夹浦支行联合表演的歌曲串烧《拜大年》中拉开序幕，员工

们身着艳丽喜庆的唐装，手提精致玲珑的灯笼，以自己美妙的歌声表达了对新年的喜悦。《改歌》、《回家报》的双簧和舞蹈幽默诙谐、笑料百出。《新春时装秀》里云集的帅哥和美女在烟雾、泡泡的衬托下更显迷人风采和婀娜身材，让观众大饱眼福。晚会的高潮在小品《百变大咖秀》中点燃，帅气的“华仔”、时尚的“鸟叔”、富人的“葫芦娃”在众人的欢呼声、欢笑声中上演了令人难忘的Cosplay，他们以自己的歌喉和舞步征服了在场所有的观众。各支行、总行各部门纷纷呈现了丰富多彩的节目。整个晚会异彩纷呈、高潮迭起。

德清农村商业银行董事会秘书徐鸿斌一行来我行考察调研

【本 报 记 者 黄 锋】1月9日，德清农村商业银行董事会秘书徐鸿斌一行9人乘我行考察调研。沈建平副行长就我行业务发展、市场定位、组织架构、结算渠道等作了介绍，并对政府、监管部门和主发起行在我行筹建和发展过程中给予的支持情况作了介绍。双方就如何更好地做好村镇银行筹建工作进行了探讨交流。翟晓芳监事长、俞禄永行长助理及相关管理部门负责人参加了座谈会。



我行召开第二届 董事会、监事会第三次会议

【本 报 记 者 黄 锋】2月6日上午，我行在长兴国际大酒店召开第二届董事会、监事会第三次会议，中国人民银行长兴支行陈爱忠行长、湖州银监分局长兴监管办事处王水荣主任应邀出席会议，本行班子、相关部门负责人列席了会议。

董监事会认真审议并通过了《浙江长兴联合村镇银行2012年度工作报告》、《浙江长兴联合村镇银行2012年度财务预算执行情况报告》、《浙江长兴联合村镇银行2013年财务预算方案》、《浙江长兴联合村镇银行2013年经营目标及高管人员年度考核方案》、《浙江长兴联合村镇银行企业年金方案（草案）》、《浙江长兴联合村镇银行2013年内审工作计划》。听取了《浙江长兴联合村镇银行城东支行营业用房房产处置方案的报告》、《浙江长兴联合村镇银行购买部分森富大厦作为总部大楼的报告》和《浙江长兴联合村镇银行2012年度内审工作报告》。

与会人员对我行2012年经营情况予以充分肯定，并对2013年工作提出了建设性的意见。人行长兴支行陈行长强调我行在发展中

药坚持做好以下几点：1、坚定服务三农、中小微企业方向不动摇，保持持续发展。2、内控管理不能松懈，教育为先，增强员工防范意识，制度为基，监督有力。3、坚持优质服务不动摇，加强宣传和产品创新，以满足客户的不同需求。

银监办王主任要求我行继续坚持支农、支小的市场定位，加强内部管理、内部控制和风险控制，把握底线，并殷切希望在2013年里我行全体员工能团结协作，打造更多亮点，取得更多更大的提高。

翟晓芳监事长对我行2012年工作，尤其是业务的稳定发展和风险把控方面予以肯定，并表示监事会将在2013年将深入调研，了解更多信息，充分履行各项监督职能。张海林董事长作会议总结，他对人民银行和银监对我行2012年的指导和帮助表示感谢。在新的一年里，我行将坚持市场定位，加强内控管理，以成立五周年为契机，审视发展历程，进一步修改、完善各项规章制度，加快机构规模布局，圆满完成董事会的各项目标任务。

我行召开行风监督员座谈会

【本 报 记 者 黄 锋】为继续深化行风评议工作，进一步加强与行风监督员的联系和沟通，2月27日下午，我行行风监督员座谈会在长兴天悦豪庭大酒店会议室召开，行风助理王政主持会议。翟监事长在座谈会上就我行2012年的发展情况、支持地方经济的举措、民主评议行风活动、廉政建设开展情况及2013年工作思路与会领导进行了介绍。与会人员对我行2012年业务的发展和支地方经济的举措表示肯定，并就加快乡镇机构网点建设、如何加强银政之间的沟通、如何更好地为地方经济服务的同时做好风险防范工作、如何提高村镇银行影响力、如何更好地为客户服务等提出意见、建议。各支行、各经营单位负责人及风险管理部相关人员参加了会议。

我行赴长兴体育馆 现场招聘客户经理

【本 报 记 者 费 英 华】2月20日，长兴县人力资源和社会保障局、长兴县总工会、长兴县妇女联合会和共青团长兴县委在长兴县体育馆联合举办长兴县2013年春季人力资源招聘会。为了更好地充实我行客户经理队伍，增强支农扶小力量，我行综合管理部干部员工赴长兴体育馆现场招聘客户经理，同时，农贷部若干员工以本次招聘会为契机，现场分发农贷产品宣传册，扩大了我行贷款产品覆盖面，也为我行招聘客户经理提供了一大助力。本次招聘共回收应聘表12份，客户经理作为我行发展的有生力量，肩负着业务转型、深化发展的重任，我们将继续做好后续社会应聘人员的考核面试工作，为我行员工队伍建设把好准入关。

我行举行 2012 年度 领导班子述职大会

【本 报 记 者 费 英 华】2013年2月6日，我行在总行四楼大会议室组织召开2012年度述职大会，张海林董事长、杭州联合银行股权投资管理部周荣华副总经理及相关人员一起听取了行领导班子的年度述职报告。沈建平副行长（主持）、翟晓芳监事长、王政、俞禄永、潘乐行长助理分别就2012年度主要工作进行述职，总结了2012年所取得的成绩和存在的不足，提出了2013年工作的努力方向。

张海林董事长做总结发言，张董事长指出，经营层要认真审视、总结我行这五年的发展历程，要继续坚持“立足县域、支农扶小”的经营宗旨，坚持“做小、做微、做农”的市场定位，力争在2013年里取得更大的突破。

我行召开二届二次工会会员大会

【本 报 记 者 费 英 华】2013年2月4日，我行在四楼大会议室组织召开二届二次工会会员大会，行党委书记沈建平、工会主席翟晓芳及全体员工参加了本次大会。

此次大会表彰了在县第九届运动会上荣获个人奖项的员工，并对行篮球队颁发了组织奖。工会主席翟晓芳作了《浙江长兴联合村镇银行工会2012年度工作总结报告》，计划财务部负责人沈剑知作了《浙江长兴联合村镇银行工会经费收支汇报》，综合管理部总经理助理徐礼娜对《浙江长兴联合村镇银行企业年金方案（草案）》作了讲解，随后，全体员工举手表决通过该方案。工会主席翟晓芳公布了工会小组选举名单，并动员小组负责人做好工会小组的组织工作，积极选举职工代表参与到我行的工会事务中来。

党委书记沈建平对本次大会所取得的成果表示肯定，对2012年本行工会委员会所做的工作给予赞许，并殷切希望全体员工同心同力，把我行工会打造成员工的第二个家。

副县长史会方一行来我行调研

【本 报 记 者 黄 锋】3月1日，长兴县人民政府副县长史会方、新农办主任傅仕松、农业局局长陈民华一行来我行调研。沈建平副行长就我行成立以来的业务发展情况、支持县域经济建设、支农支小举措、2013年的工作重点及存在的问题向史副县长一行作了汇报。史副县长对我行支持“三农”工作的做法表示感谢和肯定，要求我行继续高度重视支农工作，进一步健全网点布局，继续创新机制、创新产品，主动与乡镇做好对接工作，深化农村金融服务。



贷款利息催收“好帮手”

长兴联合村镇银行贷款利息短信催收系统正式上线

本报讯（通讯员 胡启）完善的业务系统是业务正常开展的坚强后盾，是业务持续发展的有力保障，是业务全面管理的有效工具，开业以来长兴联合村镇银行一直将系统信息化建设作为全行工作的重中之重。

2013年2月，长兴联合村镇银行贷款利息短信催收系统上线，客户经理无需每月进行电话催收贷款利息。该系统是根据风险内勤录入台账系统的贷款信息及客户手机号自动计算出本月应缴利息，然后通过移动短信群发平台提前五天进行短信发送。短信包含还款日及利息金额，内容言简意赅，一目了然，贷款客户可根据短信内容及及时、准确缴纳利息。

科技就是生产力，此前贷款利息催收是全行客户经理的一项重要工作，需要花费较多的时间和较大的精力，部分客户经理较多的客户经理无法做到每户逐一电话催收，而此系统涵盖了长兴联合村镇银行所有贷款客户，只需要科技人员导出数据并群发短信即可，充分做到全面、准确、快捷。通过对比上月的利息逾期情况，本月的利息逾期笔数明显下降趋势，说明贷款短信利息催收起到了预期甚至超过预期的效果。

在行领导的高度重视及全行员工的不努力下，我行将逐步成为拥有完善、先进系统的科技型、集约型银行。

助农贷款为乡村旅游业再添亮丽风景线

本报讯（通讯员 杨海斌）“多亏了村镇银行的贷款，没想到我也可以贷到款”。顾渚村村民王伟感慨地说道。

顾渚村位于长兴县水口乡西北部，三面环山，自然环境优越，历史文化底蕴深厚，村域内有古闻名的顾渚茶文化景区，并享有中国茶文化发祥地之美誉。

近年来，顾渚村大力发展乡村旅游业，把“吃农家饭，住农家屋，干农家活，享农家乐”打造成为特色品牌。目前为止，全村共有农家乐343家，床位数10000余张，餐位数11000余个，旅游从业人员800多人，村民的收入都有了大幅度提高。

该村村民王伟的农家乐也是300多家中的其中之一，由于面积大小、床位太少、装修陈旧，已经无法满足游客的需求。为了积极响应农家乐规范化建设，进一步增加家庭收入，王伟决定新建一幢500平米的楼房开办农家乐。农家乐建造前期投入资金较大，资金缺口上伤了脑筋，得知这一情况后，我冒着大雪，驱车来到其家中，经过交流与实地调查后，向其发放了8万元的贷款。目前业务拓展部已向农家乐产业投入信贷资金140万元，贷农户数近20户。

我行“农家乐”贷款产品的推出，及时有效地解决了我县农家乐产业发展过程中存在的资金瓶颈问题，为广大农民创业致富开辟了道路。

雪中送炭，温暖无边

李家巷支行及时为大雪受灾种植户送上慰问和帮助

本报讯（通讯员 董晶晶）新的一年，还没过正月，李家巷支行的每位客户经理就已经全身心地投入了工作中：给客户拜年，对存量客户进行风险排查，对新增客户进行调查……大家满腔热情地工作，也高度重视每位客户，并且及时关注和关心有困难的客户。

前几天，一场大雪降临我县，还没来得及欣赏这银装素裹的美景，李家巷支行的客户经理就已忧心重重。2月17日清晨，一位客户急匆匆地打电话告诉我，他的葡萄种植大棚被大雪压垮了，这令他万分着急。在接到客户电话后，我决定带上年货，去客户家中进行慰问和实地调查。当天，我与其他几名农贷客户经理到达客户的葡萄种植基地后，发现其6亩葡萄种植大棚全部被大雪压垮。于是，我们及时与客户进行了沟通交流，了解到他接下来的打算和村里的一些补贴情况。此外，我们还为客户恢复种植生产做了一些力所能及的事，并且答应在该客户存量周转时给予利率上的优惠，这让客户十分感动。

一年之计在于春，一生之计在于勤，在这个美丽的春天，我们李家巷支行全体员工都兢兢业业地奋斗在自己的岗位上。如今，我支行客户经理分为两个小组，彼此竞争，相互鼓励，积极营造“你追我赶”的良好氛围，全面拓展云山、洪桥、南太湖等地业务。我们相信，在张行长的带领下，李家巷支行一定能够实现2013年的开门红。

热烈祝贺我行第六家分支机构——泗安支行开业



【本报讯（记者 黄锋）】2月22日上午9:09，沈建平副行长与泗安支行行长郭根生为泗安支行开业揭牌，这标志着我行第六家分支机构正式成立。泗安支行地处泗安镇商业区、居民住宅区、人口密集度高，周边有凤凰城、麒麟广场等。该支行的成立将进一步完善我行在泗安地区的服务网络，进一步提高我行服务个体户、商户、农户等客户的能力，有利于加快我行对目标客户的拓展。行领导、中层干部及部分客户经理和管理人员参加了开业仪式。

重导储、抓分流、尽服务、促营销 支行行长亲上阵，和平支行积极实施“四措”掀起春节旺季营销新高潮

本报讯（通讯员 黎琴）春节是客户资金大量回笼的时期，春节旺季储蓄营销也使每家银行竞争更为激烈。为了做好春节旺季营销，2月初，和平支行组织召开迎接春节旺季储蓄营销动员大会，会议给每位客户经理下达了春节旺季储蓄任务和目标，划分了和平镇沿街和市场的分片宣传和营销。此次动员大会增强了员工的责任心、使命感，达到了统一思想、明确目标、激励士气的既定目标。

2月以来，在春节旺季的这段时间里，和平支行全体员工抢抓机遇，主动出击，全身心投入到旺季营销的主战场，与和平当地其他3家银行开展了“短兵相接，白刃相见”的快节奏阵地份额争夺战。连日来，我支行章行长带头走出办公室，走进街道，走入村委会，并担任起网点的分片宣传和营销。此次动员大会增强了员工的责任心、使命感，达到了统一思想、明确目标、激励士气的既定目标。

迎着返工潮的春风做营销 ——夹浦支行仅三天营销联合卡破百张——

本报讯（通讯员 何利萍）新年伊始，新的工作任务也迎面而来。今年，我支行客户经理分成两个团队，彼此竞争，相互学习。面临全新的工作结构和竞争模式，我们团队在第一时间商讨对策，决定先从简单的任务着手。

夹浦以纺织业兴镇，而各纺织厂员工大部分都是外来务工人员，正月是外来务工人员的返潮高峰，赶早不赶巧，近日，夹浦镇纺织厂赶工会正在大力招收员工，我行抓住这次机会，利用周末的休息时间来

到招工地点设摊营销银行卡，宣传网银等新业务。从一开始的无人问津，到我们不间断的向客户介绍，渐渐地，越来越多的客户主动来询问我们的银行卡，我们在介绍的时候将我行联合卡申请手续简单便捷，通存通兑，网点最多，存取款费用全免的特点对客户进行了详细的说明，尤其是对外来务工人员，能提供最大化的便捷服务，异地ATM机取费不收手续费的优惠让他们觉得特别方便划算，所以很多客户都冲着这一点来我行办卡。不仅如此，

部分客户办完卡后还回去跟老乡宣传，仅仅三天的时间，我们就成功营销银行卡110余张，其中卡内余额1万元以上的达10余张。这次的营销活动让我明白，营销的关键：一、善于抓住时机，适时主动出击，不能犹豫拖拉，这样才能更好的促进业务的开拓和发展。二、做好准备工作，包括工作服的穿着、宣传手册、标语、申请表等的准备。三、及时总结，取长补短，确保后续工作取得事半功倍的效果。

创新产品与服务 支持新农村建设——新农村建设中的“加油站”

本报讯（农贷部 贾利兵）“申请的9万元农村建房贷款，没想到才两天就发放了，这下我的新房又能顺利建下去了。”近日，在长兴县虹星桥镇港口村的新农村集聚点，村民潘国平看着自家正在建造中的新房高兴地说。

长兴县虹星桥镇港口村积极推进新农村建设，对辖区内的农房进行统一规划，成规模分批量进行农房改造。说到新农村建设，农民参与与的积极性都非常高，但建房资金短缺却成了村民入住新农村的一只“拦路虎”。村民潘国平的农房也在新农村建房的规划中，可是最让他操心的，就是建新房的资金缺口。

我行得知这一情况后，积极和长兴县港口村班子取得联系，为港口村建房村民量身定制了“新农村建设农民建房配套贷款”，专门制定并推出了“农户联保贷款”，以3户至4户农户组成一个联保组，互相担保，有效地解决了农户贷款担保难问题。此外我们积极上门服务，实行优惠利率，根据村民的建房进展和收入合理确定贷款期限。截至目前，我行在长兴县港口村、林城镇北汤村、泗安镇玉泉村已成功发放了相关贷款，总计146户（372笔），金额724万元。此举有效地减轻了长兴县村级机构的经济压力，为长兴县新农村工作的顺利推进提供了有效经济保障。

春节送慰问，情暖贫困户 长兴联合村镇银行领导慰问对口帮扶村困难户

“长兴联合村镇银行的人心肠真好啊，过年还想着我这老太婆，真是太谢谢你们了！”泗安镇柴湾居周竹青老人眼噙热泪激动地说。

春节临近，困难群众的生活牵动人心，为让贫困群众度过一个祥和和欢乐的节日，1月31日，长兴联合村镇银行党委书记、副行长和监事长携综合管理部相关人员到泗安镇三里亭村、凤凰村、长湖村的10户困难家庭开展节前走访慰问，为他们送上共计10000元的慰问金及慰问品，为高阳桥社区5户困难群



众送上共计2500元的购物卡和慰问品。

走访慰问中，长兴联合村镇银行领导对慰问对象嘘寒问暖、促膝交谈，详细了解他们的生活和工作情况，仔细询问他们在医疗、就业等方面遇到的困难，鼓励他们坚定生活的信心，勇敢面对困难，保持乐观心态，积极寻找生活的新起点，努力改善生产和生活条件。困难是暂时的，日子一定会越来越好，希望他们度过一个快乐的春节。

长兴联合村镇银行成立于2008年5月27日，成立以来在行领导的正确领导下，各项业务得到又快又好发展，作为首批开行的员工，能亲眼目睹银行快速、稳健发展的过程，内心感到非常骄傲和自豪。虽然几年来，在会计管理工作中未发生重大差错，但本人认为在内控管理的深度、广度上还需要下足功夫，同时需正确处理银行内控管理与业务发展二者的关系。

首先，从业务长期发展和全局利益出发，内控管理与业务发展之间是相互依存的关系。特别是针对小法人机构，如何正确处理二者关系非常重要；如果一味谈风险控制，业务发展阻力会较大；但如果一味谈业务发展

存款客户经理专栏

主动出击，

顺藤摸瓜

俗话说：“一回生二回熟”，在第一家代发工资业务成功营销的基础上，我对该业务有了基本的了解，但还不是非常熟知，因此我一直想积极联系潜在代发工资客户，一来为了业务拓展的需要，二来也可以巩固已有的业务知识。在一次机缘巧合下，我得知朋友给我介绍的一个存款客户是李家巷一家纺织厂的老板，因此我决定借拜年末客户回访的契机，登门拜访，以表示自己的谢意。

来到这家纺织厂，简单观察了厂的情况，老板热情的接待了我，在闲聊中，老板提到最近户头上的一点钱用来给员工发工资了，听到这里，我灵机一动——“发工资”，我就顺便询问了是怎么发的，老板说是发现金的，于是顺藤摸瓜，我就和老板谈起我行的代发工资业务，加上李家巷支行的地理优势，老板已被说动七分，不过他还是有一点顾虑，因为纺织工人外地的居多，用本地银行卡可能不方便。于是我就向他解释到我行银行

无限的热情照亮成功的道路

一眨眼，半年的实习期已经过去一半了，也不得不感叹时间的流逝，在这几个月的实习过程中也确实实地学习到了不少经验。从过去对银行业的一无所知到现在的能简单了解并介绍银行，感觉自己也是一种很大的帮助。前两个月总结了自己在工作中得到的一些经验，但基本上都是理论大于实际，这个月里，我已经完全可以自己出去营销，也是在营销过程中获取了实实在在的经验。

这个月主要还是回泗安去营销POS机，总体来说进行的还是比较顺利的，有三个客户同意在我这边安装，不过，我知道这毕竟都是认识的人进行营销，所以，从各个方面来说难度并不会很大，而且1月25日泗安支行开业后，对于客户来说，也是非常方便的。（陈潇）

遇到问题不用慌，冷静分析巧解难

在业务营销中碰到的问题，断断续续的给予我学习进步的机会，这些问题有时候需要自己去思考，有可能这条路直着走行不通，如果换位思考绕过去可不可以行的通呢？结果往往出人意料，让自己突然有种豁然开朗的感觉。

在营销过程中，我主要针对POS机业务的营销，这一营销任务的安排也是行领导给了我们存款客户经理业务开拓的机会，存款落实可以多元化，既可以锻炼我们客户营销沟通的能力，还能以多元化渠道给予我们存款支持。

在POS机的营销中，我先去了解了各家银行POS机业务的优势与劣势。有道是“知己知彼，百战不殆”，结合自己对我行POS机的了解和优势的分析，给予客户一定空间的选择，例如：自己营销的一家西餐厅，通过朋友的介绍引见，和西餐厅老板

浅谈如何正确处理银行内控管理与业务发展二者关系

运行管理部 / 叶晶晶

面未加强风险控制，那么就失去了基石，业务很容易出风险，而且会导致客户对银行产生不信任感或丧失忠诚度，从而制约银行业务发展。

其次，全行员工需牢固树立内控优先的经营理念，特别是管理人员，

不仅自身要有一定的风险控制意识，还需帮助其他员工提升风险控制意识，营造全行参与的良好内控文化氛围。

第三，强化管理必须实现由“粗放型”向“精细化”的转变。在体制

初出茅庐三个月，实现华丽大转变



从刚刚跨进村镇银行的大门至今已近三个月的时间，实习期也已经过了大半，回顾这短暂而又充实的三个月，既有很大的收获，也有许多的不足。

对于初出茅庐的我们来说，步入社会后只是棵不起眼的小苗，三个月里，我学到了许多关于银行的基础知识，对银行这一行业也有了进一步的了解，但要了解的更加透彻还需要漫长和加倍的努力。

从一开始的胆怯到如今的坦然陌拜，对我来说是一种莫大的成长。虽然已经开始慢慢战胜这种胆怯，但在

营销三步走，主动是关键

辞旧岁，迎新年，2013年的第一个月已悄然过去，这是新年的第一个月，我也是在村镇银行实习的第三个月，实习期已过半，从同批实习生同事的身上我嗅到了紧张的气氛，也感受到大家身上那种拼搏向上的精神。在这样的一个大环境下，唯有自加压力，才能更好的完成任务，让自己不至于落后太多，于是“怎样才能更好的做好营销工作？”这一问题再一次摆在了我的面前。

想要做好营销工作，积极主动是关键，那么营销的主动性体现在哪些方面呢？就我而言，总结了以下三个方面：

一、营销前，首先要掌握与了解客户信息，其次主动联系客户。

二、营销中，当客户有初步意向时，一定要积极主动的跟进，提供相应的所需资料。

三、营销后，主动联系及回访客户，及时解决客户反馈的问题。

做好第一、二两点，能有效提高营销的成功率，而做好第三点，则可以更好的稳定客户。（赵伟东）

顶住压力 努力奋进 投入热情

怀着无比的憧憬与向往，我进入长兴联合村镇银行成为了一名见习客户经理。时间飞逝，在业务拓展部实习已有半个多月，这半个多月来，给我的体会是：这是一项眼前的工作，我需要顶住压力，不断的努力奋进，要把全身心工作热情全部投入进去。

一、存款 看着同事们的业绩与日俱增，而自己却停滞不前，心中难免失落、彷徨与紧张，我发现拉存款也不是一件简单的事情，一两次的交谈，客户未必信任你，就靠口头答应，也未必放心上马上抽出时间去帮你办理，我们也不好意思经常去催促他们，而这给我的体会就是万事开头难，不能急于求成，一定要服务好客户，给客户留下好的印象，建立互相信任的关系，把客户发展成为自己的朋友，从而能

更好地办理业务。二、POS机的营销 这半个多月来，虽然谈过好几家商户，但总是由于这样或那样的问题而无法顺利签下合约，而我伤心之余并没有气馁，从一开始的什么都不懂，到现在的慢慢向客户营销，虽然到现在为止都没有营销成功，但我从中也学到了很多知识，特别是在面对陌生客户时，不仅需要勇气，需要热情的服务，也需要永不言败的精神，把自己最好的一面展现给客户，从而取得成功。

作为一名见习客户经理，我会认真服务好每一位客户，针对不同的客户采取不同的工作方法，努力为客户提供最优质的服务，我会认真学习，点滴积累，努力提高个人的营销能力，为我行带来更好的效益！（丁旭燕）

