



# 中国民生银行“明星服务经理”风采

## 民生银行重庆分行李怡： 真诚专业赢口碑



2014年加入民生银行的李怡是一名90后，三年来，她从社区服务经理干起，凭着对工作的热忱、对梦想的执着和对服务的追求，专业能力快速提升，已成功转型为民生银行重庆分行再家坝支行的服务经理。凭着娴熟的业务、优质的服务、饱满的热情、甜美的微笑，李怡赢得了广大客户的一致好评。

每天早上7:20，李怡就从家中出发，8:00前肯定到达支行，而支行营业时间是8:30。“提前半小时到，可以有充足的时间做准备工作。”李怡说，作为服务经理，她要仔细检查网点厅堂的情况，哪里有一片小纸屑，哪里的盆栽有一片小黄叶，哪里的资料没摆放整齐，都逃不过她的火眼金睛。整理完厅堂，李怡开始准备一天需要的资料，然后以最佳状态迎接每一位民生银行的客人。

服务经理需要与不同的人打交道。面对南来北往的客户，李怡总结出了一套小技巧：遇到熟悉的客户，“嗨，张姐，今天有

空过来呀！”遇到相对陌生的客户，“您好，请问有什么可以帮您？”而遇到男性客户、女性客户、男女同行客户、老年人、年轻人时，该怎样进行交流，李怡都有一套十分得当的接待话语。

“以心换心，真诚待人。”这是李怡常挂在嘴边的一句话。此前，李怡在民生银行重庆分行的杨家坪社区网点工作，她凭借真诚和专业，赢得了许多“粉丝”。退休的朱阿姨就是其中的一位。朱阿姨经常转两趟公交车，从九龙坡赶到再家坝，特意来看看李怡，再顺便咨询一下感兴趣的金融业务。偶尔遇到李怡不在网点时，朱阿姨就会笑着告诉其他工作人员，“我是李怡的粉丝，只是来看看她在不在支行。”

还有许许多多的客户，因为感受到李怡的真诚和专业，主动在微信朋友圈里推荐民生银行各种金融服务。客户的肯定和支持，让李怡非常感动。

让李怡印象最深的是一位80多岁的

老爷爷。老爷爷一人居住在重庆歌乐山的敬老院，有一次路过支行时，看见李怡在向客户推荐民生银行的借记卡和理财产品。老人家主动办了一张借记卡，然后就离开了。几天后，老人家告诉李怡，他的理财到期了，希望李怡能帮自己再购买理财产品，李怡答应了。李怡转了3次公交车，终于到达养老院时，让她意想不到的是，大热天里老爷爷居然步行了10多分钟，只是为了找到她。“将心比心，人与人之间的真诚是能感受到的。”每次想起这位步履蹒跚的老爷爷，李怡感叹不已。

“抱歉，让您久等了，刚才告诉客户如何操作智能设备。”走进再家坝支行，初见李怡的第一面就会被这个女孩的笑容所吸引。如果留意她的微信朋友圈，就会发现一个有趣的事情：“李××保险34”“谭××儿子15”“王××基金生日8·13”……李怡的微信好友里，许多都是这样的名字，这些备注名都是大有“玄机”。

原来，李怡每天会整理当天接待的客户，根据客户的爱好，比如偏向保险、基金进行分类，同时尽量详细记载客户的信息，比如生日、岁数，甚至儿女的岁数等，在与客户聊天或者推荐业务时，可以提供最贴心的服务。“这一招还是从网点的一位客户经理那‘偷师’学来的。”李怡笑着说，那位客户经理告诉她，好记性不如烂笔头，这让她养成习惯，把客户的每件事记在小本上，每天对这些事件和客户进行整理，做到烂熟于心。

“简单的事情重复做，重复的事情认真做。”李怡说，她很少在工作上不开心，因为服务客户的过程中，她也获得了充实和满足感。所以，每当客户走进网点的大门时，李怡都是笑盈盈地迎上去。

俗话说，“爱笑的女孩运气不会差。”爱笑的李怡作为民生银行优质服务的代表，将继续用自己的专业和真诚，为民生银行的客户营造更加优质的服务体验。

## 民生银行石家庄分行崔美晨： 微笑服务润心田



每天清晨，民生银行石家庄分行保定二级分行营业部还未到正式营业时间，崔美晨就已经忙碌起来。准备各种凭证单据，检查自助设备是否正常运行，准备填单台上的笔芯，摆放宣传架上的资料……当第一个客户步入营业大厅时，她主动上前，以发自内心的微笑迎接客户的到来。

真诚的微笑，温暖的问候，耐心的解答，专业的指导……这是民生银行保定分行服务经理崔美晨的常规工作。正是这样的优质服务，客户称赞多了，信任多了，业务多了，民生银行保定分行也实现了健康快速发展。

工作几年来，崔美晨深深地认识到，看似平凡的大堂服务，蕴藏着丰富的内涵和价值。今年7月的一天，室外烈日炎炎，银行大堂凉爽适宜，崔美晨看到一位年轻妈妈，抱着酣睡的婴儿走进来。经询问，该女士办理的业务需要填写单据，可怀里的婴儿怎么办？在她面露难色时，崔美晨张

开双臂，小心翼翼地把宝宝抱在怀里。她一直站在这位年轻妈妈身边，直到她填写完成。这位妈妈等候办业务时，恰好坐在空调出风口，这又被细心的崔美晨看到，她微笑着上前说，“您坐那边，好吗？这里空调直吹，别吹着小宝宝。”年轻妈妈连声说，“太谢谢你了，民生银行的服务这么周到细致，今后我会多在这里办业务。”从此，崔美晨又多了一名忠实的客户。

服务经理的一项重要工作就是与客户进行交谈，了解客户需求并采取相应的服务措施。遇见挑剔、易怒的客户时，崔美晨总是面带微笑，等待客户平静后再从容地解决问题。有一次，客户张女士因操作不当，银行卡被锁住。张女士急需用钱，但按照规定，非本人持卡不能办理解锁业务，她听后十分恼火，在营业大厅里嚷道：“我家人的银行卡，为什么不能办理解锁？”崔美晨微笑着上前说：“姐，谁遇到您今天的情况，都会着急上火的，您先喝口

水，消消气儿。”

崔美晨把张女士引到贵宾室坐下，给她倒了一杯水，趁张女士喝水的空隙，又轻声细语地解释道：“姐，如果有人捡到您的卡，操作时被锁住了，让我们解锁后取走了您的钱，那不就造成损失了吗？银行这样做，是出于资金安全考虑，希望您能理解。您别急，现在回家取银行卡本人的身份证或打电话让家人送来吧，要不我陪您一起去，可以吗？”听了这番解释，张女士的怒气一下子烟消云散，笑着说，“小姑娘，大姐让你受委屈了，谢谢你给大姐上了一课。”

“微笑不仅可以缩短人与人之间的距离，而且是化解矛盾最有力的武器。”崔美晨深有感触地说，真诚是可以传递的，只要你真诚地对待别人，别人也会感受到你的真诚；她以最大的热情服务客户，因为服务经理不仅代表网点的形象，还代表民生银行的形象。

工作中，崔美晨一直朝着“耐心+细心+微笑=优质服务”的境界而努力。她用微笑沁润每一位客户的心田，用细致周到的服务赢得每个客户的信任，用专业办好每一笔业务，用耐心守住每一位客户……工作之余，她回味三年来工作中的点点滴滴，不禁感慨万千。

崔美晨说，是民生培养她成长成才，让她从一名国家一级健美操运动员华丽转身成为一名业务熟练的服务经理，从金融“无知女孩”到业务操作的行家里手，她由衷感谢民生银行，给她提供了茁壮成长、展示才华的良好平台。

每逢有人问她，在这个平凡的岗位上为什么这样拼？崔美晨都会回答说，“如果说民生银行这个大家庭是一片森林，那么我就是那一棵小树苗，在这块肥沃的土壤上茁壮成长，这个平台给了我莫大的激情与欢乐。我愿用我一腔热情，为挚爱的民生银行描绘绚丽的色彩。”

## 民生银行郑州分行孟凡波： 平凡岗位展风采



新的一天开始了，秋雨绵绵，不时有树叶飘落。开门营业前，他一丝不苟地做着各项准备工作：检查自助机具、整理宣传折页、巡视厅堂环境、把雨伞摆放整齐……

“您好，女士，推荐您办理民生女人花信用卡，扫描二维码即可办理，这是宣传折页。”“阿姨，外面雨大，这把伞您拿好，您慢走，再见。”营业厅里回荡着十分有亲和力的男中音。他就是民生银行郑州分行文化路支行服务经理孟凡波。

2013年，孟凡波加入民生银行，迄今从事服务经理工作已经4年。从一个毫无经验的“新手”，迅速成长为独当一面的服务经理，孟凡波收获很多，也感触颇深。他说，平凡的岗位可以不平庸，一定要在这个平凡的岗位上展现出民生人应有的风采！

客户服务其实是一边帮助客户，一边营销自我的过程。去年冬天，一位母亲带着孩子前来营业厅，非要找孟凡波购买理财产品。交谈中，孟凡波才知道，其中有一个感人的故事。原来，前几天这位母亲目睹了一位服务经理帮助一位拾荒老人，深受感动，还专门打了民生银行“95568”客服电话进行表扬。这位母亲说：“这次来民生银行买理财，一来是觉得民生人充满了热情和正能量，二来也是孩子自己要求的。”听她这么一说，孟凡波想了起来。

那是一个寒冷的冬日午后，一位拾荒大爷在门口徘徊了好久，最后走进了文化路支行营业厅。孟凡波迎上前，问他办理什么业务？老大爷话没说出来，眼睛就红了。

原来，由于城中村改造，文化路支行后面的大铺村要拆迁。外面天寒地冻的，老人

待不下去了，想回老家。不幸的是，他的钱被偷了，怎么都凑不够回家的车票钱。

看着无助的老人家，孟凡波立马从兜里拿出100块钱，塞到他手里。老人说，车票用不了这么多钱，要把钱塞回给孟凡波。“大冷天，剩下的钱吃碗热乎的烩面，别耽误时间，赶快回家吧。”孟凡波安慰老人家道。老人家看看钱，眼含热泪对孟凡波说：“你真是好人呐！”那一刻，孟凡波说，他的心扑通扑通地直跳，脸也热辣辣的。

“归根结底，服务经理的工作就是服务好客户，让客户满意，充分信赖民生银行，这也是我最自豪的事情。”孟凡波说，服务是无止境的，往往于细微之处，才能让客户感受到民生银行员工的专业和真诚。

孟凡波任职的郑州文化路支行位于城市繁华地段，问路的客户比较多，为此

他将附近的金融网点、学校、医院、移动联通营业厅的位置、公交线路、标志建筑等牢记于心，遇到有人前来问路，他总对答如流。很多问路的人感慨地说：“向别人问路，只告诉我大概往东往西，问你就不一样，说得一清二楚的。”一件事，说明孟凡波凡事都在替他人考虑，总是要让每一位同他打交道的人都非常满意。

整整一天，服务经理的工作都十分忙碌，但孟凡波感到特别充实。在他看来，客户的认同，是他努力工作的最大动力；每次帮助客户解决问题，他都特别开心，而他也从中获益良多。

俗话说，有付出就会有收获。四年来，孟凡波发生了翻天覆地的变化，业务技能更加娴熟，专业知识更加丰富，而唯一没有改变的，就是他真诚的微笑和用心的服务。

## 民生银行太原分行李红琳： 专业贴心赢信任



为客户耐心解答，帮老人填写资料；炎夏递上一杯水，雨天送上一把伞……在民生银行太原大营盘支行的营业大厅里，每天都能见到这个忙碌的身影。她，就是大营盘支行的明星服务经理李红琳。

从2015年初任职大营盘支行服务经理至今，李红琳始终以专业、贴心的服务，真诚帮助每一个客户，在平凡的岗位上谱写着不平凡的故事。

作为一名民生银行的服务经理，李红琳每天的主要工作是迎送、引导和分流客户，指导客户填写各类凭证及业务办理。同时，她还要维护营业网点工作秩序，协调处理客户投诉等事件。

“服务经理是银行第一个接触客户的人，是民生银行对公众服务的一张名片，一举一动都代表着民生银行形象。”李红琳说，只有及时、圆满地解决客户遇到的困难，赢得客户的一致好评，才能算是一名合格的服务经理。

“李经理，我昨天给儿子存的5万元怎么不见了？到底怎么回事？急死我了！”有一天，70岁的陈大娘急急忙忙地赶来大营盘支行，拽着李红琳询问起自己的账户余额问题。

陈大娘是大营盘支行的老客户，每次办理业务都“钦点”李红琳帮忙，一来二去，陈大娘与李红琳也逐渐熟络，有时还跟李红琳拉起家常。

看到陈大娘如此着急，李红琳一边赶紧领着陈大娘到自助机上查询，一边安慰陈大娘，“您别着急，钱昨天肯定是存进去了，不会出错的，不是查询的时候出了问题？我帮您看看……”后来经查询，发现一分钱也没少，只是老人家不熟悉自助机操作，只查询了定期余额，而昨天是把钱存到了活期账上，因此虚惊一场。“瞧我这老眼昏花的，原来是查错了，太感谢李红琳了！”在李红琳的帮助下，陈大娘长舒一口气，带着满意的笑容离开了。

想客户之所想、急客户之所急、护客户之所利，这是民生银行的服务宗旨，也是李红琳的工作心得。为了能更好地了解客户需求，真正帮助客户，这些年来，李红琳在做好本职工作的同时，还通过多种途径加强学习，不断提升自己的服务技能。

李红琳说，服务经理每天要面对各种各样的人，每个人的需求又不一样，除了学会倾听、学会说话，更要懂得留意售后方面的服务。为了更好地帮助客户，她的手机24小时开机，只希望能在客户需要时第一时间伸出援助之手，为他们答疑解惑。

不做与做，做个大概与做到极致，李红琳选择了后者；积极去做，努力做到最好。她在服务时，用心观察和聆听，发现客户真正需求；在与客户交谈中，眼观六路、耳听八方，获得销售契机；在日常巡视中，认真仔细，及时发现问题，扼杀风险，维护消费者权益；在日常工作中，认真记录，不

断总结服务经验……通过辛勤的工作，李红琳不仅磨练了意志，也实现了自己的人生价值，收获了多种荣誉。

不忘初心，方得始终。用李红琳的话说，“我的工作性质就是为大家服务的，将服务的意识深埋于心，贯彻于行，‘诚于民，道相生’，这是民生银行企业文化的精髓，也是我一直坚持和践行的。”

谈及未来，李红琳表示，她会在增强自身基础技能的同时，更多地关注客户多元化的需求，努力创新提升服务质量，不断升级服务水平。

面对互联网金融等挑战，李红琳认为，银行要不断将金融产品和服务移动化、场景化，满足不同客户对金融服务的多种需求。作为民生银行的一员，则要对工作不厌其烦的投入和全身心付出，在做好基础金融服务的同时，用爱心和专注感染身边的每个客户，用服务夯实民生银行的竞争力。