

## 咸宁农商行“最美农商人”

## 周琴:常思奋进,与农商行共成长

记者 徐浪 通讯员 黄华 尹合明

“树有年轮,记录着它的成长,对我来说,事业就是年轮,镌刻着心中的责任与担当。”周琴说,在咸宁农商行的九年是磨砺,更是沉淀。这九年时间里,周琴没有任何捷径可循,只能脚踏实地一步一步往前走,与农商行一起成长。

## 初见农商行

2010年,周琴入职咸宁农商行,至今九年多了。周琴先后从事过综合柜员、大堂经理、电银主管等岗位,每到一个个岗位,她都有不同的感悟,也对农商行有更深的情感。

第一次到农商行办业务,周琴看到了这样的场景:营业大厅人非常多,老人们耳朵不灵敏,手脚也不方便,常常手足无措,但工作人员丝毫没有厌烦,详细解释并耐心引导着老人们办理业务,真正做到了服务周到、高效娴熟。客户离开时脸上露出满意的笑容,拉着农商行工作人员的手,像母亲拉着女儿,很温暖,触动心灵。

也因为遇见这份温暖,内心深处种子开始慢慢发芽,周琴暗自下定决心,要将这份服务继续传递,也认定农商行将是她为之奋斗一生的地方。多一份耐心,在合规的前提下,主动服务,多为客户做一些力所能及的事。农商人历来如此,而后的周琴亦是。

2010年,在家人的支持和鼓励下,周琴顺利考进了农商行,正式加入这个大家庭。通过不断的学习与磨练,周琴的个人业务能力与职业素养渐渐得到领导的认可,2015年从乡镇网点调入农商行咸安支行。

## 奋斗农商行

2015年,咸安支行正是创建四星级网点的重要时期,周琴几乎天天加班至深夜,亲身经历了四星级网点打造的全过程,体会到其中的艰辛与不易,也品尝到成功后的激动和喜悦,因此格外珍惜这来之不易的果实。

在2019年四星级网点复评期间,周琴更加用心,从不言累,严格按照复评要求认真整理、逐条核对2015年四

星级网点评定以来网点各类资料,并在复评当日全程解说,最终成功通过四星级网点复评。

担任大堂经理期间,周琴主动收集客户心声和反馈意见,并仔细分析、记录,做到接待工作有的放矢。咸安支行对公客户400多户,“网银出故障”、“福卡E支付收不了款”等问题遭到不少客户投诉。面对问题,周琴第一时间耐心指导客户如何解决,无论多忙都会当天约定时间上门解决。

在这些问题里,周琴总结了一套服务客户的精细化流程,确保网点投诉率降至最低,客户满意度提至最高。

咸安支行智能自助设备多,服务的客户群体也与乡镇有着很大差异,这就对网点优质文明服务上提出了更高的要求。周琴深知,她必须每天用十二分的耐心和热心,用扎实的业务知识和合规的操作流程,服务好每一位上门办理业务的客户。

在周琴的U盘中总会有一本台账,所有的客户信息都记录在台账里,定期到期前,她都会给客户打电话告知。对于部分老年客户,每次转存她都另外给他们写清楚本金、利息(包含利息组成),若有多笔存款,未到期部分本金也列出明细及总数,好方便客户一目了然地知道自己存款明细。对于前来咨询存款利率的客户,她都会详细耐心地帮他们核算怎样存更划算,尽自己能力做好客户的工作。深耕四区中哪些客户有哪些需求或意向她都会做好登记,尽可能通过一次或多次走访帮他们解决……

功夫不负有心人,周琴的用心和努力,得到了客户的信任。2019年春天行动期间,周琴个人揽储3041万元。在电银产品推广期间,除了积极向上门客户推荐并手把手教他们使用农商行手机银行,对于老客户,周琴也会持续向客户介绍手机银行新功能。

在炎炎夏天下,周琴没有待在网点吹空调,而是选择逐个幼儿园及学校上门走访,全力营销农商行手机银行和扫码付业务,同时介绍农商行其它电银产品。因为不怕吃苦的精神,周琴和她的团队最终营销福卡E支付741户,手机银行5183户,以傲人的成绩超额完成这两项电银任务。

在微贷产品推广期间,对于从未



## 人物名片

周琴(左),女,34岁,本科学历,现任咸宁农商行咸安支行营业室电银主管。2010年入职农商行,主要从事综合柜员、大堂经理、电银主管等岗位工作。她工作认真,以责任与担当镌刻事业的年轮,日积月累与农商行共成长,2018年荣获咸宁农商行“先进柜员”荣誉称号,并在全市农商行2019年度“最美农商人”评选活动中获评“最美农商营销员”。

涉足贷款业务的周琴而言是有难度的,但是她没有退缩,而是选择勇往直前。业务不熟怎么办?她加班加点,认真学习微贷产品业务知识,积极参加微贷培训,主动向客户经理咨询学习,争取最快上手。没有客户怎么办?她积极发动亲朋好友,主动联系新老客户,同时导出在网点代发工资的事业单位人员清单,逐个打电话咨询资金需求,整理出有贷款意向者,不管白天还是黑夜,依客户时间携客户经理上门营销农商行微贷业务。因为有锲而不舍,勇于营销的精神,最终推介微贷业务131万元。

在ETC遭遇战中,周琴不畏酷暑,仍带着火一样的热情冲在ETC营销推广的前线。白天,她在文笔路商区挨家挨户宣传ETC,对了解意向的客户,她总是热情讲解;遇到有拒绝的客户,她也不气馁,满怀信心与热忱地向下一家营销。晚上,她架起桌子,摆上台灯,搭上宣传海报,携家人在小区摆摊收集客户资料。周末,周琴和同事在广场或超市门口等闹市区发传单。

同时还发动身边亲戚朋友宣传牵线进单位营销。凭着对工作的热情和不服输的干劲,成功营销ETC客户90户。

## 绽放农商行

也正是这些磨砺,周琴一天天的努力着,收获着,感悟着,成长着。一路走来,她始终保持以积极向上的工作态度、用心负责的生活态度以及勇往直前的坚定步伐,绽放出属于自己的精彩。

周琴深知,没有资源,但可以深挖资源;没有条件,但可以创造条件;道路再坎坷,披荆斩棘,也能开辟一条新路。在营销过程中,总能找到客户需求点;在困难面前,也总能找到适宜的办法。正如咸宁农商行董事长甘军所说:我们都能从磨练中领悟农商人的精神,感受和继承这份初心;定能在浩瀚路途,不管艰难险阻、山高路远,不管乱云飞渡,始终与农商行同心同行、艰苦奋斗、守望相助,同发展、共担当、齐绽放。

为257余名医护人员发放3996万元贷款  
通山农商行“荆楚天使贷”助力白衣天使

本报讯(通讯员 汪丽娜 胡亚芳)“我也是在包砣网上看到你们的广告,抱着试一试的心态填写了资料,没想到你们这么快就联系我,今天资金就到账了。”近日,在通山县中医院上班的护士闵梦高兴对农商行的工作人员说到。

据了解,闵梦购买的新房一直想装修而未装修,因为近期手头资金有点困难而又碍于面子不想找家人和朋友借,使得装修遥遥无期。眼下了解到自己的“职业证”可以贷款,而且年利率低至4.56%,抱着尝试的心态,农商行员工积极对接,在不到2天时间里19万元贷款及时到账。

自新冠疫情发生以来,为传承大爱无疆精神,做“天使”坚强的金融后盾,该行大力推广“荆楚天使贷”,该款产品以利率低、流程简单的特点来满足医疗防疫一线工作人员资金需求,回馈他们疫情期在医疗前线的努力付出。通过与通山包砣网合作、微信公众号、电子海报等多形式对该产品进行大力宣传,同时限时办贷加快审批流程,得到了广大医疗工作者的青睐。

截至日前,该行已累计为257余名医护人员发放了3996万元贷款,笔均15.5万元,解除白衣天使的后顾之忧,切实解决了他们的资金问题。

主动上门对接 3天内发放贷款  
通山农商行支持民办幼儿园发展

本报讯(通讯员 汪丽娜 胡亚芳)“困难是暂时的,谢谢农商行及时给我们提供这笔资金,有了这笔资金,我们更有信心继续用心做好教育。”日前,通山伯爵幼儿园法人汪玉琴在通山农商行营业部贷款210万元感激的说。

通山伯爵幼儿园注册成立于2009年,在通山前后开有4家分校区。该园在通山县首推家庭—社会—幼儿园三位一体的教育体系,首创“0—6岁早教幼儿园”,以科学的多元智能为主导教育。在当地民办幼儿园中有一定的社会地位和影响力,是家长信赖的幼儿园之一。

因疫情影响,教育行业开学频频推迟,导致该园不能正常收取教育学费,但教师工资、房租、基础能耗费等各项费用仍需正常支出,该园法人汪玉琴在为资金一筹莫展之际,通山农商行营业部工作人员了解情况后,主动上门对接,结合该园实际,向其推出央行再贷款专项产品,3天内发放资金210万元,利率低至5.5%,解决了其资金周转难题。

自央行第三批再贷款投放通知以来,该行积极落实政策、为客户及时输送政策。截至目前,该行发放再贷款2373万元,下一步,该行将不遗余力地为当地实体经济提供更及时、更高质量的服务。