

春来花开自成芳

——记工行咸宁分行个人金融业务部总经理陈芳

●记者 程昌宗

坐在办公桌前,陈芳显得温婉而干练。

座机和手机不时响起,从2016年10月调任工行咸宁分行个人金融业务部总经理以来,忙碌早已是陈芳工作中的常态。

从1993年2月参加工作起,陈芳已经在工行咸宁分行工作了近30年,从技术部门到业务部门,她一直保持积极昂扬的心态去面对每一次挑战。

“我对工行、对这份工作,是怀着深厚感情的……”,作为全国金融五一劳动奖章、中国工商银行五一劳动奖章获得者,陈芳言谈之间满是感恩。

关于学习——

“学习是一辈子的事,零星时间也能学有所得”

大学里学的专业是电气技术,“按理来说我应该是要成为一名工程师?”陈芳笑着说,毕业分配到工行后,面对完全陌生的工作领域,自己一时间有点“摸不着门道”。

利用入职培训抓紧“充电”,向身边老同事虚心请教,从金融专业书籍上找答案……凭着一股子不服输的学习劲头,陈芳很快就适应了岗位角色。为进一步做好工作,陈芳在1994至1997年利用周末参加武汉大学函授学习,拿到武汉大学国际金融双学位。

勤于学习、善于思考,一直贯穿着陈芳的职业生涯。

上班几年后,陈芳决定报考注册会计师,进一步提升职业素养。“那时候儿子还小,工作任务也重,只能利用午休时间和晚上儿子睡觉后的时间来复习备考”,就这样,陈芳从零基础开始,先后通过5门课业考试,拿到了注册会计师证书。

电子银行刚兴起时,全行业面临巨大变化,陈芳就敏锐意识到这会是未来的发展趋势。电子银行如何开通、怎样使用、有何优势……陈芳开始琢磨网上

银行、手机银行该怎样向客户宣传、向社会推广,并积极参与竞聘担任工行咸宁分行电子银行部副经理,成为电子银行业务的行家里手。

“学习是一辈子的事。进入职场后很难有充裕时间来系统学习,但是只要有心,利用好零星时间,也能学有所得。”在陈芳看来,学习是一件自觉自愿的事,在学习中能得到快乐。中华文化、经济金融、传统中医、心理学……陈芳按照自己的规划,用各类书籍不断给自己“充电”。

在陈芳的影响下,个金部团队也形成了浓厚的学习氛围,通过会议、培训、座谈以及微信群等方式,积极交流业务知识,共同破解工作难点。

“周末休息的时候,我还会坚持看经济金融相关视频讲座。数字化金融知识更新迭代太快,不加强学习就会落伍。”2020年疫情防控初期,陈芳带领团队成员连续推出《手机银行自助注册》《手机银行使用锦囊》等5个金融服务短视频,为因交通管控不便出行的客户群体缓解了燃眉之急。



关于工作——

“把控工作方式方法,优化提升工作效率”

近30年的工行职场历练,陈芳早已是游刃有余。

父亲是军人,母亲是教师,陈芳自小耳濡目染,在点滴日常的言传身教中成长,既养成严谨细致的作风,也具备洒脱大气的格局。

“我不认为自己是一个工作狂魔式的人,实际上我更注重工作方式方法的把控,注重优化提升工作效率。”陈芳说,工作中苦干实干必不可少,而巧干往往会达到事半功倍的效果。

2020年疫情对咸宁分行个金业务带来巨大冲击,储蓄存款额度在年初出现断崖式下降。3月复工时,咸宁分行储蓄存款增量距目标任务还差5亿元,营销转型迫在眉睫。

陈芳带领团队迅速响应,第一时间制作了疫情期间“微关爱”宣传文案,将疫情防控知识小贴士用微信方式逐户发给客户,用短信、微信、美篇等多种方式汇总疫情防控要点、发热就诊路径、特殊时期金融服务渠道,向新老客户传递关心,提供力所能及的帮助与指导,在特殊时期进一步深化客户感情。随后,个金部及时组织线上培训,开展零售业务线

上大练兵,为后期疫情常态化线上营销打下了坚实基础。

3月末,咸宁分行储蓄存款比年初净增11.06亿元,日均增量同业第一,充分展现了个金部团队应对疫情迅速转变经营思路的有效成果。

趁热打铁!陈芳在个金部成立“小专家送教团队”,点对点服务支行及网点培训需求,并将阶段性重点产品培训内容融合其中,前往南三县3家支行9个网点开展零距离送教活动,一对一指导客户经理及青年员工30余人,为基层员工“加油充电”。通过现场教学+视频培训的方式,个金部对重点产品进行培训,网点销售水平明显提升。

为适应零售业务转型,陈芳带领个金团队下沉网点,钻研业务,从厅堂沙龙、资产配置、营销技巧等方面,全面开展多频次多维度培训,指导员工在夯实储蓄存款的同时提升基保理营销技能,扩大金融资产蓄水池。

面对一串串骄人成绩,陈芳总是说,昨天已经清零,更重要的是做好今天,展望明天,这样才能赢得未来。

关于团队——

“把同事当家人,才能心往一处想,劲往一处使”

陈芳负责的个金部不到20人,近年来却屡创佳绩,获工行湖北省分行工银成就集体奖、工行总行“巾帼文明示范岗”称号。2020年、2021年,咸宁分行个金业务连续夺得多项“同业第一”,储蓄存款日均增量、个贷余额、私银客户和资产等多项指标领跑同业。

战斗力是如何形成的?

初到个金部时,陈芳也曾面临较大压力:团队业务考核指标不理想,工作分配难以落实,她几乎每个周五都要在视频会议接受省行远程督导。

曾在支行行长岗位上锻炼过的陈芳很清楚要激发每个成员的活力、动力,形成合力,才能使团队产生最强的战斗力。

“下班之后,我会和一些同事相约着去爬潜山,既锻炼了身体,又能在轻松环境中沟通问题,增进团队的融洽氛围。”对年轻同事,陈芳像自家大姐一样关心他们的生活、婆媳问题、夫妻问题、育儿问题、职业规划问题……这些看似琐碎的事情,陈芳都会耐心给年轻同事开导支招,用自己的生活、工作经验去帮助他们少走弯路。对年长同事,陈芳则更关心他们的身心健康,经常与他们交心谈心,疏导情绪,

缓解压力,以饱满的状态投入工作。

在工作中,陈芳作为团队负责人,切实做到“放权不甩手”。

分工明确、职责明确、人尽其长。对年轻同事,陈芳经常鼓励他们大胆去试、去闯、去干,然后,她会默默关注年轻同事的工作方法、风格,及时给予改进建议。她会密切关注同事的工作进度,适时了解推进情况,在大家遇到破解不开的难点时,她会及时挺身而出率队攻坚。同理,对资深同事,陈芳会发挥他们业务熟、资源广、经验丰富的优势,在营销技能等方面不断磨合出新。

2021年,个金部打造零售业务“3+2”新团队,强化配置理财经理、代发客群经理和慧享培训师,进一步为辖区各网点提供培训辅导、营销支持、创新推动等服务,开展直通式考核,进一步促进履职能力提升。

个金部很快打开了新的工作局面,推诿、牢骚不见了,主动、和谐更多了。“我是团队负责人,我深知我的一言一行都会影响到队员们,我必须以身作则、以上率下,才能让大家心往一处想,劲往一处使。”陈芳说,仅2021年,个人金融业务营业贡献3.6亿元,占全行营业贡献106%。