

昨日9时,十堰银行业在十堰传媒中心二楼新闻发布中心举行了第三届“最美大堂经理”评选活动决赛。

来自10家银行的23位大堂经理从百余名参赛选手中脱颖而出,角逐“最美大堂经理”称号。3个小时的总决赛,参赛选手状态饱满,亮点纷呈,用专业的态度和精彩的表现将活动现场的氛围一次次推向高潮。他们用实力展示了十堰银行服务人员的精神风采,彰显了金融行业的文明形象。

■文/记者 杨天娇 图/记者 张建波



10人被评为十堰银行业第三届“最美大堂经理”。

展精神风貌 显行业文明

十堰银行业第三届“最美大堂经理”评选活动落幕

扎实基本功底 银行业务知识竞赛展现专业素养

业务知识的掌握是服务行业工作的前提和必要保障。对于银行业而言,具备完善而全面的金融知识是工作中非常重要的一部分。

本次决赛,首轮比赛就是银行业务知识竞答。23名选手被分为3组,每轮8名选手上台,共计30道题,其中10道抢答题、10道选择题、10道填空题。按照个人答对计分制的形式,计入折算分值。在这一环节中,每位选手只有答对的题目越多,才有可能获得殊荣。

23位大堂经理充分展示了专业银行人的业务能力。银行业务知识竞赛涵盖了包括现行账户管理基本制度,账户服务和风险管理相关制度

规定,打击电信网络诈骗相关制度规定等内容。23位大堂经理在经过思考后均能够快速做出反应,选出最优答案,这也充分体现了十堰银行业从业人员的专业和严谨。

“掌握银行业务知识都是我们日常与客户交流的基础。”来自邮储银行十堰市分行的选手朱伦林在接受记者采访时说道,有着10年银行服务工作经验的他干过银行的大部分工作,业务知识也牢记于心。“平日里我们除了培训外,我还会看财经新闻、财经杂志等充实自己的业务知识。”朱伦林说,银行的业务很多,理财、贷款等等,熟练掌握业务知识是基础。

讲好行业故事 文明服务展示银行风采

第二轮的比赛为服务情景表演,根据6个不同场景的情景式剧情,考验参赛选手在日常工作中如何面对。同样的问题,100个大堂经理,可能会有100种见解,不同的解决方式,会有不同的服务结果,也为大堂经理赋予了不一样的光环色彩。面对“刁钻”的顾客,“不同”的要求,23位大堂经理用各自不同的方式,耐心的解释、温柔的话语、幽默的对白、从容的状态,为现场群众带来了一场场生动的表演,将银行服务的文明形象展示的淋漓尽致。

“我曾经做过柜员,现在在大堂工作,我们的工作很繁琐,面对的人也各不相同,能做的就是要学会与技巧的交谈。”30岁的李丹来自中国银行十堰分行,是本次大赛“最美大堂经理”的获奖选手之

一。在第二轮的比赛中,她用温柔的话语巧妙的化解了两位客户因过号产生的纠纷问题。“‘以客户为中心’是一切服务工作的本质要求,更是银行服务的宗旨。”李丹说,做好银行服务工作,取得客户信任,良好的职业操守和过硬的专业素质是基础。“在日常工作中,大堂经理最重要的是用心服务,就是客户没想到的我们要提前想到,用真心实意换取客户长期的理解和信任。”李丹解释道。

作为城市文明的前沿,窗口行业往往代表着城市形象,体现着城市服务水平。而大堂经理作为银行递给市民的第一张“名片”,更是展现着一个银行的气质与态度。文明的话语、热情地服务、耐心的态度,展现的是银行业的风采,更是城市文明的体现。

坚持客户至上 优质服务凸显金融力量

以客户为中心,为客户提供有温度、有广度、有深度的服务,始终是十堰银行业不变的追求。

十堰银行业第三届“最美大堂经理”活动的开展,全面展示和彰显了银行业从业人员文明服务的风采,也借此机会在全市范围内营造更加浓厚的文明氛围,助力行业服务水平再上新台阶。

据悉,本次活动由十堰银保监分局、十堰日报社、十堰市银行业协会主办。活动受到全市众多网友的关注与点赞,十堰晚报秦楚网全媒体平台对决赛进行全程直播,累计观看量超3万人次。无论是维护金融安全,还是参与文明典范城

市创建,银行业都是“排头兵”和“先锋队”。大堂经理作为银行服务窗口的“旗手”,其专业素质、文明修养最能代表和展示一座城市的文明风采、奉献精神和服务意识。本次“最美大堂经理”评选活动,是全市银行业的一次“岗位大练兵”,更是各银行的一次“风采大展示”。

下一步,十堰市银行业协会将以党的二十大精神为指引,继续发挥行业主管部门的示范引领作用,深入贯彻落实市委市政府决策部署,带领全市各银行不断优化窗口服务、提高文明程度、展示行业风采、凸显金融力量!



银行业务知识竞赛现场。



选手进行服务情景表演。



评委对选手表现进行点评。