

合行压岁宝 孩子们的理财敲门砖



路桥农村合作银行

LUQIAO RURAL COOPERATIVE BANK

<http://www.lqrcb.com>

客服热线
4008896596

省农信联社副主任孙建华
到我行调研指导

我行召开2016年
“助力双创、弘扬普惠”劳动竞赛动员会
“百晓驻勤”探“普惠新路”

笔尖上的传统年味
——我行开展“送福送春联”活动

一言难尽营销味

杂志编委会

出版单位
路桥农村合作银行

编委会主任
金时江

编委会成员

梁祚林 陈庆华
陈学军 李友增

主 编
丁宗达

编 辑
李挺

地 址
路桥区西路桥大道328号

电 话
0576-82519021

投稿邮箱
email01@126.com

网 址
<http://www.lqrcb.com>



- 行情要讯 |**
- P01** 省农信联社副主任孙建华到我行调研指导
- P02** 国务院发展研究中心金融研究所所长张承惠到我行调研
- P02** 江西省金融办来我行调研小微金融创新工作
- P03** 省农信联社财会工作座谈会在我行召开
- P04** 我行召开2016年“助力双创、弘扬普惠”劳动竞赛动员会
- 合行动态 |**
- P05** “百晓驻勤”探“普惠新路”
- P06** 笔尖上的传统年味——我行开展“送福送春联”活动
- P06** 爱上中国节 浓浓年味暖人心
- P07 业务排名 |**
- 业务探讨 |**
- P09** 社会主义核心价值观在路桥的初步实践
- 大众创业 万众创新 |**
- P11** 罗保才：彩灯上的甜蜜
- P13** 吴海荣：车载冷热杯，冷暖由你选
- 巾帼风采 |**
- P15** 英姿飒爽展新貌 巾帼花开别样红
- 本期专题 |**
- P18** “苦”出滋味
- P19** 看似不经意的营销
- P20** 柜面营销体会
- P21** 是时候跨出营销的步伐
- P22** 一言难尽营销味
- P22** 趣话“星座法”营销
- 珠玑集锦 |**
- P23** 国际业务新气象
- P24** 无论何时，我们一直都在——致电话彼端最熟悉的陌生人
- P25** 来自星星的“神”——《我的个神啊》观后感
- P26** 百晓讲堂
- P27** 读书时间——《经济人的末日》
- P28 一月份大事记 |**

新春贺词

—农历丙申年—
2016



羊舞丰收岁，猴吟锦绣春。值此猴年新春佳节来临之际，我代表路桥农村合作银行向长期关心支持路桥农合行发展的广大客户和社会各界朋友，表示诚挚的问候和衷心的感谢！恭祝大家新春快乐、身体健康、万事如意、阖家幸福！

2015年，路桥农合行以普惠金融为方向，坚定不移地推进社区银行建设，坚定不移地做好支农支小工作，致力于支持路桥经济社会和谐发展，致力于为全市人民提供优质高效的金融服务。

2015年，承蒙社会各界、广大客户的厚爱和支持，路桥农合行经营发展迈上新台阶，全行各项存款余额达185亿元，现已突破200亿元，市场占有率居路桥同业第一；贷款余额135亿元，支农支小覆盖面积居区域第一；普惠金融最后一公里建设不断丰富，自助银行、助农服务点、网点数均稳居全区第一。

2015年，我们在台州农信首家开办了ETC业务，成立了台州首家科技支行，与医院合作推出了“银医通”自助系统，与学校合作推出了“校园卡”，“老百姓身边银行”的形象更加深入人心。先后被浙江省政府授予“浙江省金融机构支农支小优秀单位”，被省农信联社授予“普惠金融标兵单位”等多项殊荣。

2016年是“十三五”规划的开局之年，也是小微企业金融服务改革创新试验区国家试点元年。我们将继续秉承“服务三农助小微”的理念，以“普惠金融—社区银行”为主线，竭诚为全市人民提供更专业、更优质、更高效的金融服务，为区域“两富”、“两美”建设作出新的贡献。

董事长



省农信联社副主任孙建华到我行调研指导

■文/摄 办公室 李挺



1月5日下午，省农信联社副主任孙建华一行到我行调研，并召开征求意见专题座谈会。

孙建华一行听取了我行董事长金时江关于“三严三实”专题教育、普惠金融发展、社区银行建设工作开展情况及业务经营管理建议的汇报，对我行在打造支行一级社区银行转型模板方面的创新做法表示肯定，并对开好民主生活会及2016年工作提出要求：一是要整合优势资源，坚定不移推进普惠金融和社区银行转型建设。要牢牢抓住台州建设全国小微企业金融服务改革创新试验区这一良好契机，解放思想，加快金融创新；

要着眼稳固基础客户，广推“扎根”产品，使城乡居民获得更广泛、更实惠的金融服务；要提高认识，深刻领会，突出抓好城区行社区银行转型建设，提高综合竞争力；二是要凝聚共识抓好开局。要迅速启动“2016’走千家、访万户、共成长”劳动竞赛活动，为“十三五”开局之年各项工作开好局、起好步，齐心共推“开门红”；三是行领导班子要高质高效开好民主生活会。切实用好批评与自我批评，认真听取支行基层一线意见，谈思想谈业务，查摆问题、公开意见、立行立改，确保会议质量。

省农信联社发展规划处、台州办事处负责人参加调研。



国务院发展研究中心金融研究所所长张承惠到我行调研

■文/摄 办公室 李挺

1月22日，国务院发展研究中心金融研究所所长张承惠一行三人，在省金融办地方金融处处长曾国章及台州市金融办主任郑金法等人的陪同下，来我行调研农村小微金融服务的改革创新情况。

金时江董事长围绕调研主题，重点汇报了我行在创新金融服务体制改革上的主要做法、面临的挑战和困难，发展前景展望以及政策建议等方面工作。张承惠所长对我行坚持支农支小、推行小微金融服务创新及严控不良贷款率方面工作表示充分肯定。她强调，小微金融服务改革创新是大势所趋，如何适应这股大潮并有所作为，路桥农合行需要找准定位，积累特色经验，在大数据时代实现自身华丽转型。

江西省金融办来我行调研小微金融创新工作

■文/摄 办公室 李挺



1月5日下午，江西省金融办非银保险处处长李四旺一行8人莅临我行调研小微金融创新工作，区金融办相关领导陪同调研。我行副行长陈学军及公司业务部、风险管理部主要负责人参加调研座谈会。

会上，调研组详细了解了我行的基本情况及小微金融服务特色做法。李四旺处长充分肯定了我行坚持支农支小、深推普惠金融基础服务及创新普惠信用产品的工作。他认为，能坚守“只做小、不做大，只做土、不做洋，只做

实、不做虚”的三做三不做经营理念实属不易，特别是在金融业竞争激烈的路桥，积极实施做小做散的差异化经营，才能取得竞争的优先权，占据市场先机，也能更好地支持小微企业的转型升级。



省农信联财会工作座谈会在我行召开

■文/摄 办公室 李挺



1月13日上午，省农信联社财会工作座谈会在我行召开，财会处处长邵新力、台州办事处副主任郑待林出席。会议认真听取了台州办事处及九家行社分管财会业务条线领导的意见和建议，并了解各行社2016年工作思路。

邵新力处长指出，今年是“十三五”的开局之年，省农信联社在业务经营及财会工作的布局上，有着方向性、战略性考量，不仅是要抓牢普惠金融的基础，还要在重点工作上有所创新突破。他强调，各行社要改变以往“重开发、轻管理”，“重会计、轻财务”的工作方式，紧紧围绕经济发展新常态这个逻辑起点，培养应对互联网金融冲击的能力，大大提升金融服务的覆盖面和可获得性，深推柜面业务分离工作，加强内部风险控制，全面搭建培训交流平台，形成上下互动沟通的良好交流氛围，进一步发挥合力，做好2016年工作，推进浙江农信业务可持续发展。

邵新力处长一行还实地走访了我行营业部，详细了解了自助设备使用情况及柜面业务分离工作，并慰问一线工作人员。

邵新力处长一行还实地走访了我行营业部，详细了解了自助设备使用情况及柜面业务分离工作，并慰问一线工作人员。



我行召开2016年“助力双创、弘扬普惠”劳动竞赛动员会

■文/办公室 李挺

1月13日下午，我行2016“助力双创、弘扬普惠”劳动竞赛动员会在总行八楼会议室召开。会议主要任务是动员全行上下进一步认清形势、明确目标、落实举措，为全行业务经营工作谋好局、开好头，实现业务发展“质”与“量”的突破。

金时江董事长作《提质增效 精准发力 为全行持续健康发展而努力奋斗》主题报告。他全面回顾了2015年各项工作，尤其是社区银行转型、劳动竞赛营销、小微服务创新及信贷风险管控等四方面重点工作，都实现了稳步发展。在总结成绩的同时，也深刻认识到当前面临的复杂严峻的经济金融形势和存在的新问题、新挑战、新机遇。金时江董事长指出，今年是“十三五”规划的开局之年，是台州小微企业金融改革创新国家级试点元年，是我行大有可为一年，能否抓住并做好开门红工作对全年业务经营意义重大。他希望各支行（部）以“普惠金融—社区银行”为主线，以“走千访万”劳动竞赛为抓手，树立步步为营、久久为功的执着信念，全力抓好落实工作。一是精准营销，打好劳动竞赛组合拳。从抓存款营销、扩面增量、客户黏度、监督考核等方面着手，合全行之力，打赢这场劳动竞赛。二是百晓驻勤，增强业务发展新动力。百晓驻勤是今年的一项重点工作，是践行“三严三实”，优化干部员工工作作风，夯实并拓展农村市场的重要举措，也是百晓讲堂、百晓走访、百晓送贷等百晓系列工作的延伸。各支行（部、室）

要围绕“转作风、提效聚力，转理念、提质发展”这一主题，以驻点、驻村、驻户的方式，力促客户粘度的全面增强，工作作风的全面转变，各项业务的全面发展。三是强化管理，牢牢把握风控主动权。紧紧抓住发展质量这一根本，实时推进操作风险、资产管理和案件防控等三防建设，牢牢把握风控主动权，有效防范和化解各类风险。

梁祚林行长就贯彻落实此次会议提出三点要求。一是振奋精神，全力以赴抓业务。要求各支行（部）把贯彻落实本次会议精神作为当前首要任务，及时召开职工会，认真学习，深刻领会，准确把握，切实抓好贯彻落实。二是突出重点，毫不懈怠抓落实。要严格按照会议要求，进一步理清工作思路；要紧盯目标任务，迅速落实贷款营销、社区银行网格化管理、小微金融服务、客户粘度提升等重点工作；要强化实干攻坚，找准各自的短板和薄弱点，合全员之力，各个击破，推动业务工作再上台阶。三是转变作风，凝心聚力促发展。要严格执行百晓驻勤制度，充分发挥驻点、驻村、驻户作用，整合资源、凝聚力量，把各项决策部署不折不扣地落实到具体工作中。

会上，计划财务部总经理吴黎辉详细讲解了2016“助力双创、弘扬普惠”劳动竞赛活动考核办法。总行班子、机关全体中层、各支行（部）班子、主办会计、网点负责人及团队长参加会议。

笔尖上的传统年味 ——我行开展“送福送春联”活动

■文/摄 办公室 李挺



春节将至，贴春联挂福字是中国老百姓的习俗。自1月23日起，我行开展了为期九天的“送福送春联”活动。此次活动汇聚了路桥区文联、书法家协等多位知名书法家，为市民免费书写千幅春联。自活动开展以来，每天都有市民赶到路桥会展中心排队领取由名家亲笔撰写的私人定制春联。

“我是来买年货的，看到路桥农合行有举办书法家送春联的活动，就赶紧先来排队了。”活动现场，前来领取春联的市民三五成群，他们当中大部分都是来置办年货的，结果被我行送春联的活动吸引了。书

法家的挥墨台前挤满了前来求字的市民，有的市民在墨迹未干的春联前驻足欣赏，有的市民围在书法家的周围，排队索取春联。书法家们挥毫舞墨，在鲜艳的红纸上，按市民的要求写上不同的吉祥祝福语。“事小暖人心，礼轻情意重啊！这些年家里用的都是印刷体春联，虽然省事，但是总觉得少了点年味儿。”来到现场领取春联的市民纷纷表示我行举办这样的活动很实在。我行此举在为广大市民送上“文化年货”“金融年货”的同时，也增添了浓浓的年味儿，满足了不少市民的传统文

爱上中国节 浓浓年味暖人心

■文/摄 办公室 李挺

辞旧迎新之际，我行辖内各营业网点挂灯笼、贴喜“福”，装饰一新迎客户，同时开展了精彩纷呈的优惠活动和特色服务，给即将到来的新春佳节增添了浓浓的喜庆气氛。

此次活动围绕“爱上中国节”主题，在营造年味的同时，更加突显我行“百姓身边银行”的市场定位。不仅制定了新年氛围营造装饰标准，还统一制作了春联、“福”字贴、红包袋等客户营销礼品。46家营业网点因地制宜地开展了新春布置，别具匠心的点缀、创意无限的摆设，为客户传递着新年的美好祝愿。

此外，我行为感恩回馈广大新老客户，新春期间发布了全新惠民便民的新产品，积极探索普惠新举措。“宝贝成长计划”压岁钱私人定制活动、“手机银行睡眠户话费充值立减10元”活动、“孝心存”营销活动、“信用卡分期5折大优惠”活动等，既拓展金融服务外延，又满足了客户的个性诉求，让新春佳节洋溢着暖暖年味。



“百晓驻勤”探“普惠新路”

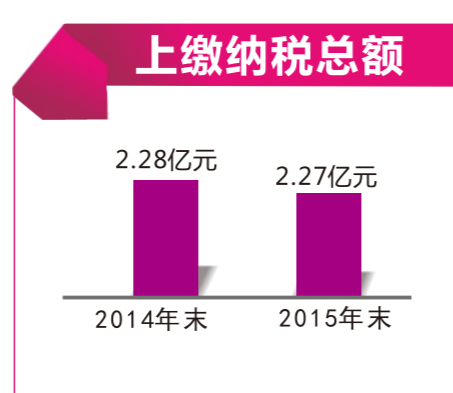
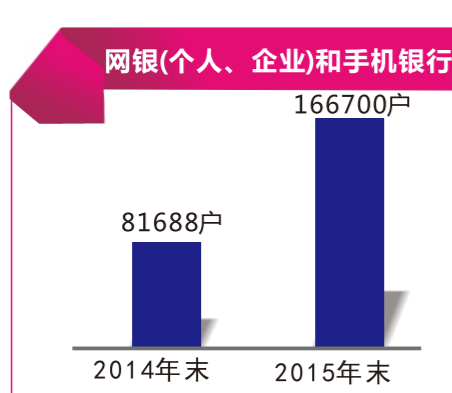
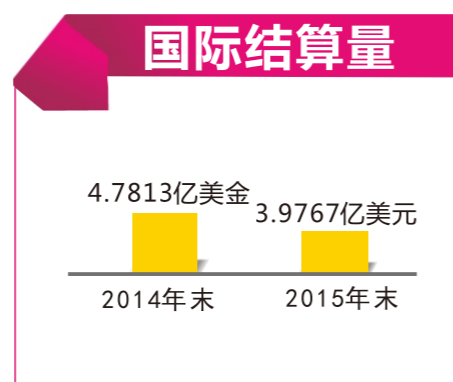
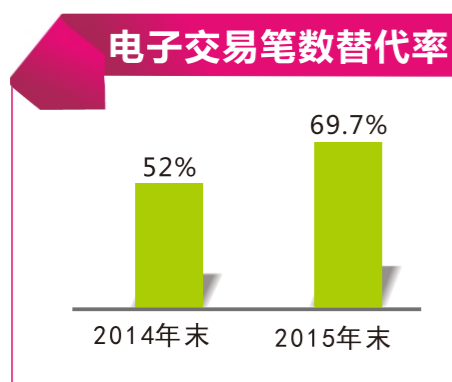
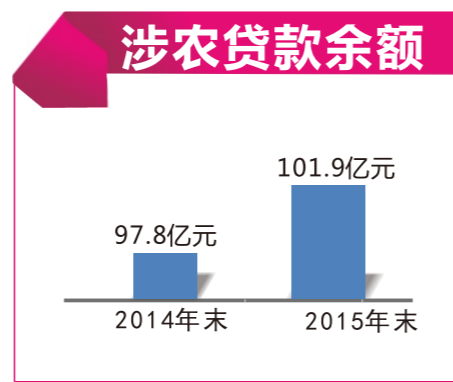
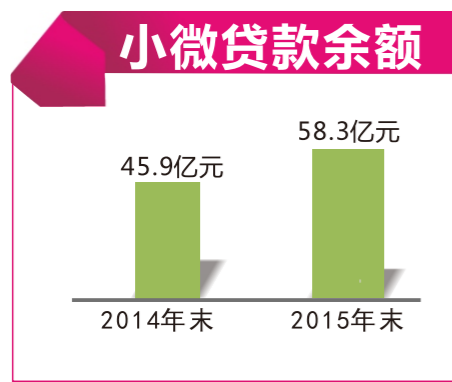
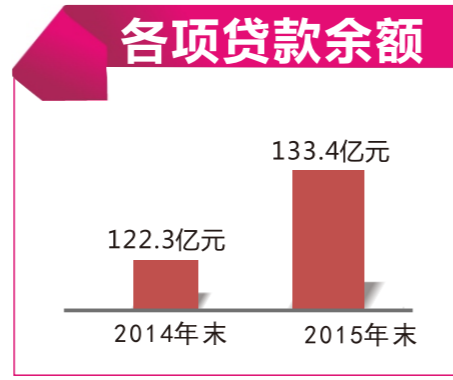
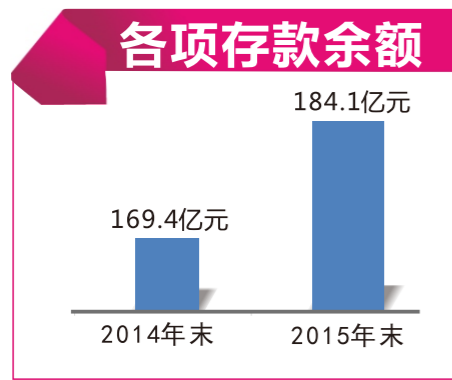
■文/摄 办公室 李挺

1月18日晚，下梁支行客户经理陈豪璐再次来到金清镇沙头村，这是她所负责联系的5个村之一，同去的还有下梁支行的其他工作人员，大家在福连超市农信助农点开展“合行有礼‘惠’动你心”百晓驻勤普惠行活动。这样的进村入企走访活动，陈豪璐每月至少要开展4次。

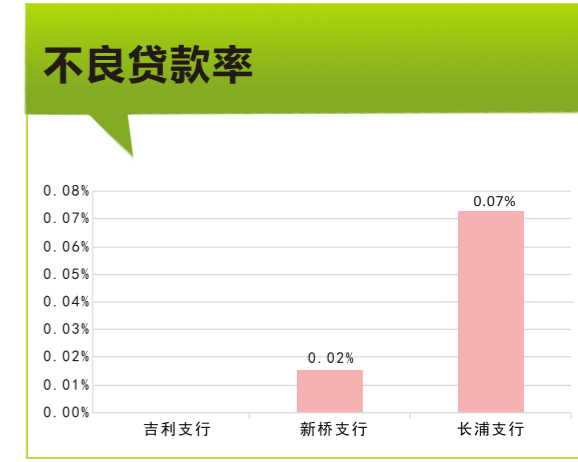
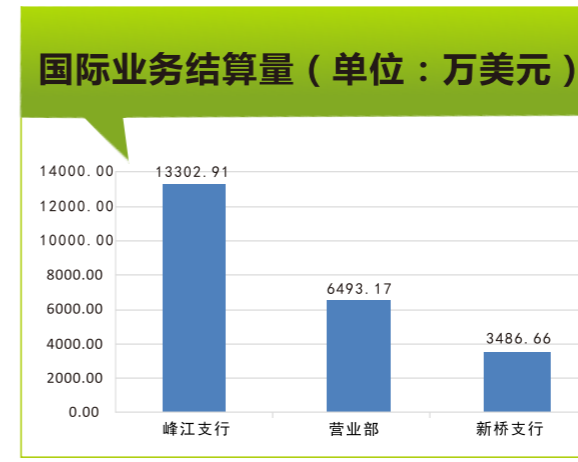
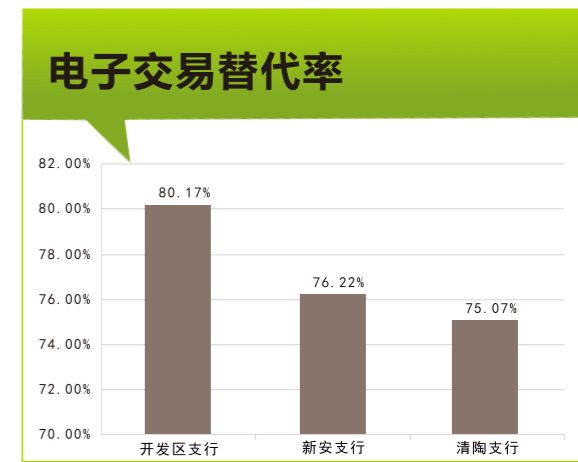
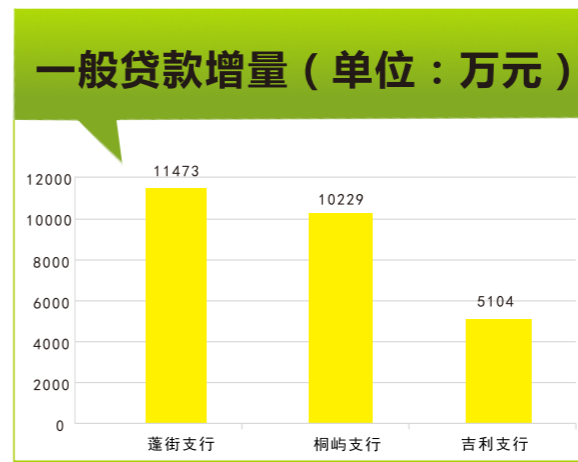
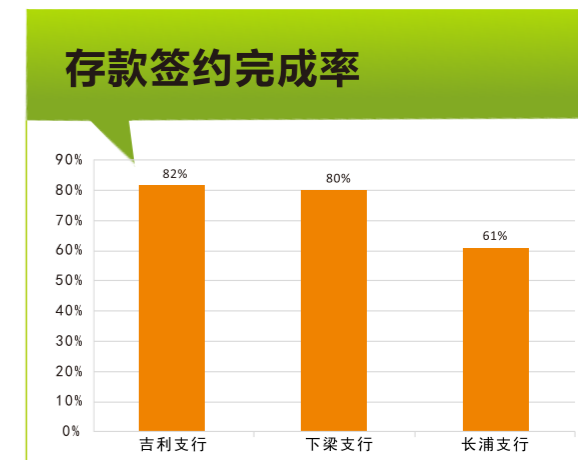
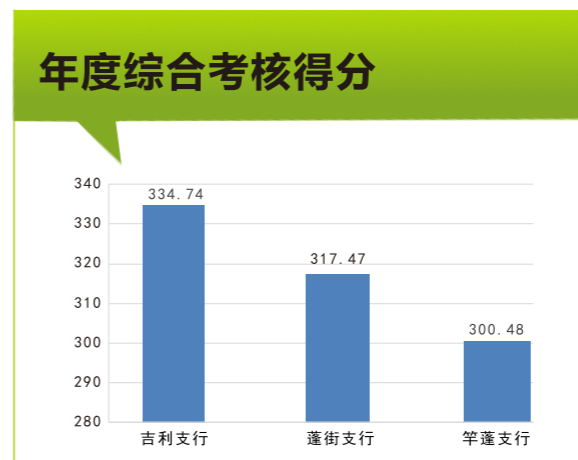
为了解决“白天银行人员进村走访，农户下地干活；傍晚银行人员回单位，农户收工回家”的时间错位问题，今年年初，我行率先推行“百晓驻勤”制度。各支行（部）员工利用晚上、周末、节假日等休息时间，开展学习、走访、调研、宣传、营销等工作，其中每月驻勤不少于8次，每次不少于2小时。并在驻勤的基础上，对指定联系户定期进行走访，现场帮助解决困难。

目前，“百晓驻勤”活动已在全行全面推行，为了更好地了解客户信息做好建档工作，我行完善网格化管理中的“一格四员”制，增加了大堂经理、总行部室员工担当网格协管员，协同开展驻勤活动，提高走访效率。通过“百晓驻勤”活动，进一步了解客户的基本情况，对有贷款需求的客户发放授信卡，利用移动办公设备，做好各类卡申请及业务代扣签约服务，实现农信客户覆盖面和客户黏度进一步提高。

回眸2015年，全行上下齐心协力，硕果累累



指标完成排行榜



社会主义核心价值观 在路桥的初步实践

■文/董事长 金时江

近年来，路桥农合行在浙江省农信联社的正确领导下，切实把握思想共鸣点、行为着力点和发展融合点，以“三观”全力践行社会主义核心价值观，形成了思想同心、行动同步、执行同力的工作局面，有效保障了业务的稳健发展。连续多年存款增量、支农支小覆盖面均居路桥金融机构之首，且无违法违纪案件及重大责任事故。先后荣获了浙江省金融机构支农支小优秀单位、浙江农信十强农村银行等荣誉。

(一) 找准共鸣点，激发价值观。始终把“共鸣点”作为激发员工价值观的根本，通过教育引导、文化感召和关爱培养，扫清思想障碍，提高主观能动性。一是正本清源，以教育引导增强思想共识。充分发挥党委理论中心组学习制度，开设“名家讲坛”，先后邀请了黄卫平、马光远等知名专家学者作专题讲座，进一步拓宽知识面；开设政治辅导讲坛，举办党史报告会，并由领导班子带队，开展“大走访、大宣讲、大调研、大服务”活动。充分发挥群团“道德讲堂”、“青年论坛”、“妇女学校”三位一体的作用，开展爱国主义、诚信孝敬教育、志愿服务、勤俭节约教育，提高员工职业道德，打造员工交流、展示的思想平台。我行被评为路桥区先进党组织，机关党支部被评为浙江农信百强基层党支部；行团委被省政府评为2014年浙江省先进团委。二是薪火相传，以文化感召共担普惠使命。致力于“家”文化打造，让员工在浓厚的文化氛围感召下，自觉参与经营活动。深入开展“文化建设提升年”活动，广泛学习《浙江农信文化与品牌指引》、《浙江农信员工行为手册》，组织开展“读农信 话农信”主题征文活动，弘扬农信文化精髓。每年编印《企业文化故事集》，传递农信文化理念；举办行史教育课，由董事长亲任宣讲员，为新员工讲述农信的“昨天、今天、明天”，并请钟领根等老农信人讲解“三农三水”精神，增强农信文化的融入感和认同感；举办“普惠金融青年论坛”，共话农信普惠使命。同时，建立健全真心联系员工、真诚关爱员工、真情帮助员工的“三真”工作机制，开展“八心”活动，如“暖心”走访、“开心”生日、“康心”计划等，及时把温暖送到每位员工的心里。我行被评为浙江省模范职工小家。三是适时激励，

以关爱培养提振有为士气。在新员工培养上，实行新老员工结对制，由老员工给予贴心关怀、手把手传授，促使其尽快上岗；在后备人才培养上，大力推进“百名优秀青年成长计划”和后备干部动态管理，将后备干部与班子领导、优秀青年与部门负责人进行一对一联系，帮助其提升业务素质和管理能力；在岗位培养上，根据个人的才能优势和兴趣取向，全力辅导员工开展职业生涯规划，并把分理处主任岗作为培养年青员工的无障碍通道，真正形成能上能下的用人机制。2013-2014年，通过竞聘共有21人走上网点负责人、行长助理、行长等岗位。

(二) 找准着力点，培育行为观。始终把“着力点”作为培育员工行为观的关键，通过丰富“和合生活”、深推“最美服务”，强化“廉政行动”，加强作风建设，提升员工精气神。一是丰富“和合生活”，引领“八小时外”。聚焦“八小时以外”的员工生活，以“创建学习型组织”为主题，每年组织开展“全员阅读”活动，近两年共收到员工读后感120篇；以“打造活力型团队”为主题，依托员工技能俱乐部、摄影俱乐部、篮球俱乐部等平台，开展技能大赛、采风活动、文体活动等；以“争做普惠型员工”为主题，积极组织员工参与“5.15慈善公益日”捐款以及结对帮扶等，充分展现员工团结拼搏、争创一流的精神风貌。我行被省政府评为浙江省创建和谐劳动关系先进企业。二是深推“最美服务”，激励争先进位。以“最美精神”为引领，围绕文明服务创建工作，深入开展“理念+规范”教育培训，绽放“最美微笑”；互动开展“服务大家谈”和“服务风向标”活动，畅谈“最美梦想”；全面深化季度优胜网点和服务之星评选，争做“最美人物”，在全行掀起你追我赶的最美服务热潮。2013-2014年，我行通过浙江省文明单位复评，营业部荣获了全国巾帼文明岗、全国敬老文明号、省级工人先锋号称号，18家支行已有三分之二被评为市级文明规范服务示范单位。三是强化“廉政行动”，培育优良作风。层层签订廉政责任状，全面推进正风肃纪“4+1”行动，即上门家访一倾谈，廉洁从业一面谈，正风肃纪一约谈，自检自

纠一自谈，对照制度一承诺。仅2014年，共开展上门家访倾谈680次，廉洁从业面谈29次，正风肃纪约谈38次。并通过编印《员工行为手册》，发放廉政提醒卡，召开干部家属廉政座谈会，落实干部任前谈话、提醒谈话和诫勉谈话等制度，增强廉政意识，筑牢思想防线。

(三) 找准融合点，践行诚信观。始终把“融合点”作为员工践行诚信观的引擎，通过人人争做“诚信标兵”、“金融百晓”和“时代雷锋”，传递品牌理念，提升农信影响力。一是人人争做“诚信标兵”，实现服务品质全提升。以客户满意度为标准，以“诚信标兵”为抓手，推行“五个一”服务承诺，即一张绿卡，六项免费；一片真诚，五步到位；一种关爱，敬老扶残；一站服务，阳光信贷；一份感恩，回馈社会，自觉践行银行业文明服务公约和自律公约。邀请新闻记者以客户身份，聘请行风监督员，切实了解经营行为，确保服务品质。在2014年行风评议“回头看”中，我行服务满意度达98%。二是人人争做“金融百晓”，实现基础金融全覆盖。“百晓”，在台州方言里意指生活百事无所不晓之人，而农村金融百晓，也就是农村金融工作的行家里手。我行围绕社区银行建设，以农村金融百晓为抓手，村村推进“百晓金融讲堂”，并将讲堂进社区、进学校、进企业，多层次、广覆盖普及金融知识；全员开展“百晓走访”、“百晓送贷”活动，并在全市率先建成“1公里金融服务圈”，实现金融服务村村全覆盖。人民日报、经济日报、浙江日报均对相关工作进行了报道。三是人人争做“时代雷锋”，实现扶贫帮困全方位。以争做“时代雷锋”为主题，组织480名员工成立志愿服务队，大力推进十大公益行动，包括特困农民基金、绿色行动基金、同心教育基金、员工爱心基金等。通过寻找身边的抗战老兵、贫困学生等，有针对性地开展送温暖活动，已帮助452名困难学生圆大学梦；通过到三爷姆福利院等基层敬老院，开展帮扶结对，以实际行动践行孝文化。

(节选自《新常态下农信培育和践行社会主义核心价值观研究》)

罗保才：彩灯上的甜蜜



“老罗为人实在，样样事情亲力亲为，一个人撑起了一家公司。”路桥农村合作银行横街支行客户经理梁丽君说。对于台州市路桥区蒙圣灯饰有限公司负责人罗保才这位客户，她印象深刻。

在彩灯市场整体不景气的大背景下，蒙圣灯饰公司产值年年上升。上月底，记者来到蒙圣灯饰公司，请罗保才谈谈生意经。来到办公室，发现空无一人。经

电话联系，才在车间找到了他。“工人都在车间，研发、财务、外贸、管理都是我一人来做，所以，我不在办公室，办公室就没人了。”罗保才说，2015年，他把公司产值做到了3000多万元。

从种田到经商像许许多多第一代创业者一样，什么赚钱就做什么，罗保才做彩灯生意之初，也没有想到，这就是自己将要付出几十年心血

的事业。

“我在年轻的时候，做过的事情挺多的，当过石匠、卖过百货、打过横机、种过稻田，一行不行换一行，慢慢摸索着。”罗保才说。

他的人生转折点是在1992年，那年他28岁。“我在家里办了小作坊，做彩灯生产、批发生意。”他坦言，当时做彩灯生意纯粹是为了多增加一份收入，并不知道能做多久。这一年，重头

戏仍在田里——他承包了十多亩水稻田种植。

年终结算，罗保才惊奇地发现，做彩灯的收益远远高于种田。于是，他决定把水稻田退掉，一心一意做彩灯生意。

农民创业艰辛。罗保才说，那时的路是黄泥路，坑坑洼洼，运货的工具是手拉车，他每次都把彩灯原料送到各个农户家里加工，农户加工好后，他再用手拉车拉回来。一批货做好后，他又把货拉到车站，乘车去温州卖掉。

只要能赚钱，吃苦怕什么？罗保才从“彩灯”上尝到了赚钱的甜头。“开始每年赚两三万元，之后每年赚五六万元，到2000年，年利润差不多有40万元。”回忆这段创业史，他觉得挺知足。

在2000年前后，罗保才感觉小作坊的发展到了瓶颈期，产值上不去了。此时，他已经赚到了几百万元钱，于是，就用这些钱购买了一个厂房，雇了几十个工人，并买了一辆皮卡车。同年，注册成立台州市路桥区蒙圣灯饰有限公司。

公司注册后，罗保才开始有意识地做外销生意。他把目光转

向义乌市场，从那里打开缺口，寻找外国客户。一段时间后，外国客户量慢慢上来了，其他外国客户和外贸公司也主动找上门来，谈合作。就这样，一来二去，新客户成了老客户，固定客户越来越多。

罗保才突破瓶颈，蒙圣灯饰公司的业绩逐渐稳定上升。

有创新便领先

2007年，罗保才在路桥区横街镇购买了一个新厂房。第二年，经济危机来了，彩灯市场整体下滑。

在此去留抉择之际，罗保才选择坚守。“经济危机击垮了一批厂家，但对我公司冲击不大。”他觉得这是一次机会。

生意人精，罗保才也不例外。他核算了一下，新厂房如果拿来出租，每年房租收入就有几十万元，现在自己拿来用，一年赚不了几百万元，那就没意思了。

他很清楚，公司规模大了，还用老设备，肯定不行；还走老路子，肯定也不行。他花大钱，买来一批自动化的新设备，招了一批新员工。

与此同时，开源与节流并

举。“2008年之前，公司只有一个彩灯生产车间。2008年之后，公司先后增加了LED车间、‘流星雨’车间、霓虹灯车间，产品更加多样时尚，产量更高。另外，公司还开辟相关配件车间，实现电线、插座、灯泡自我供应，大大节省成本。”有关生意经，罗保才说得头头是道。

彩灯是劳动密集型行业，许多彩灯厂因产品式样老旧，没有竞争力而被淘汰。罗保才吸取教训，把研发新产品作为重中之重。每年，他都有自主研发的新产品上市。他说一个新产品，一般有30万元至50万元的利润。

“前不久，我研发了一款鞭炮彩灯，好看、喜庆，还有声音，卖得很火爆。”他说，就这一款新产品，独家供应，年底50万元的利润是跑不掉了。

年年产品创新，年年走在同行前列，这是罗保才立于不败之地的秘诀。

（发表在《台州日报》2016年1月4日2版要闻，作者包建永）

吴海荣：车载冷热杯，冷暖由你选



“一个车载杯子，倒上水，在行车过程中可烧沸，可制冰水。很新鲜吧？我就做这种杯子。”台州市泰澄电子科技有限公司总经理吴海荣说。

“吴总创业几十年，一直在求新求变，车载冷热杯是他最新的一个创意项目。”路桥农村合

作银行横街支行与吴海荣合作多年，该支行客户经理李琼嘉说。

从上世纪80年代开始，吴海荣制造过喷雾器配件、销售过卫浴洁具、开过香烟店和饭店等。

2003年起，他入行印刷行业，创办天旗包装彩印有限公司，生意做得风生水起。但他不满足，

2009年，他又投入研发车载冷热杯，开始走上一条独特的创业路。

需求点激发商机

吴海荣办天旗公司时，喜欢自己跑市场。他经常在路上，开车累了，冬天喝不上一口热水，夏天喝不上一口冷水。“我就在

想，要是车上有加热和制冷设备，可以随时烧水或冷冻，那就好了。”

吴海荣去市场上调查，发现根本没有这样的东西。他觉得，这是一个商机。

“我在温州认识一个工程师张先生，他对汽车电子电器工程很内行，搞汽车电器研发多年，我跟他讲了我的想法，他也觉得很有新意。”2009年，吴海荣委托张先生设计数据和图样，开始研发车载冷热杯。后来，吴海荣就干脆聘请他来公司上班，全权负责技术研发。

“其实，也有人看到车载冷热杯的商机，但是，这种杯不是每个人都能做的。”吴海荣说，车载冷热杯对技术要求很高，如电子制冷技术、控制程序设计、杯子体积等都有严格限制。为了做出合格的样品，他们做过很多试验：打样，不合格，修改数据，再打样，再修改。

为了研发车载冷热杯，吴海荣下了血本。在两年内，他先后投入1000多万元研发经费。路桥农村合作银行横街支

行也很支持他的项目，给予500万元授信。“我们看好这个项目。”客户经理李琼嘉说。

2011年，第一代车载冷热杯终于上市。新品一投入市场，便受到消费者热捧。吴海荣说，车载冷热杯尤其受北方人欢迎，北方冬日长，开车出行，给孩子泡奶粉、老人吃药，都要热水，车载冷热杯正好满足了这个需求。

开拓市场做品牌

虽然第一代车载冷热杯市场反响不错，吴海荣仍精益求精。如今，车载加热杯已经做到第五代，体积更小，样式更美观，有温度显示屏，可调节、设定温度，可恒温控制。杯子的材料也从原先的不锈钢内壁改为铝内壁+不锈钢杯沿+安全气阀，变得更加环保。

吴海荣介绍，他研发的车载杯利用发动机发电，不耗油，制热最大功率100瓦，制冷最大功率68瓦，一杯400毫升的水，开启制热功能常温下15分钟能烧开，开启制冷功能28分钟能下降15摄氏度左右。“每天生产1000余个，供不应

求。”

车载冷热杯包含60多项专利，吴海荣的车载冷热杯技术已经相当成熟，他要走出去，扩大品牌影响力。

车载冷热杯由底座、杯身和电源线几部分组成，吴海荣的梦想是，直接把底座安装到车上去。“我已经跟几家汽车品牌公司合作，在生产过程中，直接把底座设备安装到车位上，并配上车载冷热杯。”同时，他还利用制冷技术，与有关厂家合作，研发车载智能冰箱。

在销售模式上，吴海荣也有所创新，以电商和外贸为主，实体店为辅。在椒江，他专门设立网络销售点，招聘20多名员工，专职做电商。“去年‘双11’，就做了60万元的单子。”

在网上，许多网友把车载杯作为礼品买来送人。吴海荣又受此启发，与其他企业合作，为后者定制礼品杯。

（发表在《台州日报》2016年1月11日2版要闻，作者包建永）



英姿飒爽展新貌 巾帼花开别样红

路桥农村合作银行营业部是一个典型的巾帼窗口，在25名员工中女性有21人，占比84%，平均年龄31周岁。一直以来，营业部的女将们，立足自身优势，以巾帼不让须眉的冲劲实施三大创新，完善四项机制，把花样年华融入明净窗口，把汗水泪水化作无言行动，用自己的青春热血打造一支敢于担当的活力团队，一支积极进取的和谐团队，一支卓越骄人的最美团队。

一、三大创新 打造敢于担当的活力团队

在当前较为严峻的经济转型期，我们充分发挥营业部员工年轻敢闯干劲充足的特点，鼓励大胆创新，开拓业务领域，扩大服务内涵，改进服务手段，以初生牛犊不畏虎的拼搏精神，再现创新是不懈的动力，发展永恒的主题。

彰显巾帼建功，创新服务方式。营业部以“巾帼建功”活动为载体，依托自身行业精细度高的特色，

发挥联系妇女群众广泛的天然优势，首创巾帼妇女创业贷款，激活农村主妇敢闯敢干的精神和女性“半边天”的积极作用，引领更多的妇女走上“巾帼建功”之路。自2003年至今我部共发放巾帼妇女创业贷款1500多万元。同时，针对当前人人自危的担保难，营业部发挥农村主妇内当家的特点，以家庭创业为着力点，推广“普惠信用贷”。即在家庭信用的基础上，无需外人担保，就可享受30万元以内的信用贷款，助解农户担保难题。目前，普惠信用贷村村畅通，户户授信，共发放普惠信用贷款3500万元。

拓展融资渠道，创新支农产品。当前，小微企业融资难是普遍性问题。尤其是，农村个体户，经营风险较大、抵押物品不足、担保乏力、受到限制的贷款硬性条件较多。营业部立足台州民营经济的发展特点，根据小微企业经营特点和不同发展阶段，创新推出农村金融产品“五朵金花”，努力破解农村小微企

业融资难和担保难的两大瓶颈。推出“农房住房创业贷款”，盘活农村存量资产；推广“商位使用权质押贷款”，丰富市场商户融资渠道；推出低息青年创业卡贷款，解决首次创业者资金匮乏的燃眉之急；推出新路桥人创业贷款，把普惠金融的阳光洒向无地缘优势的外来创业者；将“丰收小额贷款卡”的授信金额从10万元提高到30万元，积极扩大普惠金融的覆盖面和受益面。

强化风雨同舟，创新服务内涵。在当前经济转型的大环境下，企业面临更加残酷的竞争。尤其是小微企业，更容易遭遇大企业强行分摊成本以及应收款难于回笼的两难境地，资金两头挤压，生存愈发艰难。营业部发扬“血肉相连一家人，风雨同舟渡难关”的精神，严格落实市委市政府五不要求，不减少信贷规模、不釜底抽薪、不提高续贷门槛、不随意抽贷、不随意压贷，从服务地方实体经济的大局出发，加大对小微企业的信贷支持，帮助小微企业破解经营困境，做小微企业的贴心伙伴。截止12月末，营业部为100多家企业和3500多户个人提供了信贷服务。尤其是对资金暂时困难出现贷款逾期而市场前景看好的成长型企业，我们创新信贷审批和还款方式，根据企业市场需求，增加信贷支持，与企业共分享成长的喜悦，同承担成长的烦恼。如，路桥嘉爵摩托制造企业，虽然资金周转困难，但该企业产品的发展前景较好，营业部及时予以增贷500万元，确保企业正常的生产运作，目前企业经营状况良好。

二、四项机制 打造积极进取的和谐团队

创新的活力来源于不懈的学习，取自于严格制度，受益于同心合作的原动力。我们通过建立健全四项机制，开展多姿多彩的爱心活动，培育浓厚团队意识，让每位员工在帮助与被帮助中凝聚成了一个积极进取的和谐团队。

学习工作相融合的机制。业务技能是营业部成

员的立身之本。以爱岗敬业的知识女性为目标，营业部开展经常性的全员岗位练兵，以赛代练，对员工进行全方位的业务技能测试，营造“学知识、练本领、增技能、比贡献”的良好氛围，通过“练中学、学中比、比中超”，做到“学习工作化、工作学习化”，实现学习与工作相融合。同时，通过实施等级柜员考核办法产生的蝴蝶效应，不仅激励员工牢固树立“终身学习”的理念，及时掌握新知识、学会新本领、应用新技能，而且涌现出一批以黄飞霞、高蕾、沈慧骁等6位的业务尖子，分别荣获浙江农信单指单张亚军，台州农信离散汉字冠军，浙江农信十佳业务能手。

内外兼修相交融的机制。内抓严格制度。营业部制定并完善了多项规章制度，使全体成员有规可依，有章可循。《员工技能考核实施细则》调动员工的技能培训积极性，业务刻苦钻研，技能精益求精。《窗口服务考核奖励办法》更加明确了每个临柜人员“绽放笑容，真情服务，坚持不懈，从我做起”的服务理念。首创的临柜服务五步法、客户经理六步法等工作方式，不仅成为了每一位营业部工作人员的自觉行动，也成为营业部争先创优的特色。在近3年的满意度测评中营业部满意率达99%以上，始终保持零投诉。外拓普惠金融。为应对当前严峻的经济形势，营业部充分发挥熟人社会血缘、地缘和亲缘的优势，深入基层，实施“登百家门、问百家需、解百家忧”的工作方法，创新推出“普惠信用贷”、“信用一家亲”利率模式，积极释放信用价值，让区域每一群众乐享普惠金融服务。

细节实效相统一的机制。秉承“态度决定一切，细节决定成败”的理念，我们找准管理中的细节点，把握服务中的最难点，切入工作中的感动点，把工作做细做实，从内到外，从形到心，从服务语言统一到物品摆放定位，直至柜员形象礼仪，都制定优质服务的目标要求和服务规范。为明责

任、促落实、求实效，我们把目标一项一项地分解，把要求一件一件地落实，形成“人人身上有责任，个个工作有目标的实效举措。在日常晨会中，开设“大家谈服务”和“服务风向标”，让一线员工谈服务感受、提工作建议、亮工作举措、共享好经验；在月末考核中，设立“服务进步奖”，鼓励员工向前移位和向标杆学习。细节和实效的相对统一，推动营业部形成的积极向上的团队精神，先后被评为“全国巾帼文明岗”、“全国敬老文明号”、“浙江省巾帼文明岗”、“浙江省青年文明号”、“浙江省工人先锋号”、“台州市模范集体”等等荣誉称号，成为全省农信系统取得荣誉最多的单个营业机构。

暖心公益相协调的机制。员工内部实施暖心工程，每月为员工代表过开心生日，送生日鲜花和蛋糕，让员工感受到了大家庭的关爱和温暖；建立职工爱心基金，急职工之所急，想职工之所想，切常为家庭困难职工送去关爱与关心，实帮助困难员工解决燃眉之急。积极倡导健康文明的生活方式，经常组织员工进行各种有益的团体活动，丰富职工业余文化生活，构筑员工们温馨的乐园。同时，积极投身公益事业，用自己的实际行动去帮助身边需要帮助的人。自2012年4月起营业部联同路桥区慈善总会、路桥区妇联开展路桥区贫困单亲家庭救助行动，营业部每年募资25万元救助100户贫困单亲家庭。目前已持续5年，共计捐款125万元帮助贫困单亲家庭解决生活中的实际困难，展示巾帼风采，尽现巾帼爱心。

三、五心绽放 打造卓越骄人的最美团队

以“五心绽放”为抓手，以岗位建功为重点，以岗位创优为特色，围绕“提高服务质量”为中心，更高处着眼，更细处着手，更新创建观念，完善创建内容，优化创建机制，全力打造最美团队。

以帮扶企业引领人心。针对民营小微企业和农村个体经营管理特点，真诚面对客户，认真切实推行服

务承诺制、首问责任制，积极为小微企业提供全方位的金融服务，在企业急需资金补给的关键时刻为其注入“强心针”，协助企业尽快走出经营困境，树立信心。

以提升素质凝聚人心。开设“妇女学校”，以“家庭、学校、企业”为主线，每半年开展了“我与企业同发展，巾帼共筑中国梦”活动，培育优良家风、企业精神和合行文化，搭建女职工培训的学校、技能竞赛的平台、家庭教育的基地。以岗位争优激励人心，进一步强化员工“岗位靠竞争、职位靠能力、收入靠贡献”的观念，使创建岗人员成为业务上的多面手和技术标兵，提高窗口服务质量和效率，提高为客户服务的水平。

以活动载体鼓舞人心。积极开展健康向上、寓教于乐的文体活动，组织开展“全员阅读”，建好“志愿者服务队”，组织开展“社会主义工”，积极开展健康知识普及、全员健身、文化娱乐、科学膳食、亲子活动等五项具体活动，适时组织开展“员工风采展示大赛”、“春节和元宵节文艺晚会”、“篮球、乒乓球、羽毛球、拔河等运动会”、“庆元宵”职工趣味运动会、三八妇女节“情浓饺子香”、演讲等多种形式的文体娱乐活动，做到“月月有项目，季季有活动”，增强员工的集体荣誉感和凝聚力，让员工找到一个实现自我成就感的通道，既增强员工素质，又提高其自强意识和市场竞争能力，不断提高自觉抵制低级、不健康因素的侵蚀。

以关心互助温暖人心。通过爱心捐助等形式建立“员工互助奉献基金”，制定基金使用管理办法，使特困员工得到及时救助，有效缓解员工的经济和精神压力。开展“创建文明家庭”活动，弘扬尊老爱幼、男女平等、夫妻和睦、勤劳持家、邻里团结的传统美德，以家庭的平等、和睦、文明、稳定，促进单位的和谐稳定，推动社会文明的不断进步。

小编语：

面对银行业越来越激烈的竞争，做好客户营销是我行绕不开的工作重点，更是一项合行员工的工作常态。营销环境千差万别，所营销的客户形形色色、性格各异。

这一期，就让我们一起品尝客户营销中的酸甜苦辣吧。

“苦”出滋味

■文/新安支行 陈梦洁

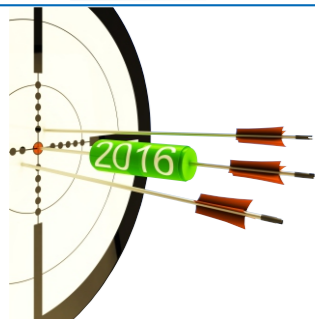
外行人眼中的银行工作体面光鲜，殊不知那一身西装革履的背后是多少辛酸苦楚的累积，被客户苛责后的委屈，因为工作繁忙而无法顾及家庭的无奈，还有那忙前忙后奔波的疲惫……尤其是一线临柜人员，面对着形形色色的客户，要始终保持乐观的态度去面对，不可随意表露出不专业的一面，因为一线员工的形象直接折射了合行的服务品质。

年关将至，很多小企业都开始来银行“扎堆”——结账算账、转账划款，着实把营业大厅捣腾得很是“红火”，而这几天也是我们这些小“桂圆”最苦哈哈的时候。这一天，上早班的我关掉连续响了三遍的闹铃，极不情愿地从被窝里爬出，时间显示是6点20分。洗漱好后开门发现天还是黑的，阴冷的风吹得我直打寒颤。7点钟准时到达单位，开始一天的上班生活。

新安支行是扫库的第一站，接库的最后一站，为的是能让客户享受更长时间的银行服务。一开门营业，早早在门外守候的客户就蜂拥而至，瞬间两条蜿

蜒长龙绵延至门口，把营业大厅挤得水泄不通。看到这样庞大的队伍，我深吸一口气，感觉自己身处在没有硝烟的战场，既要保证业务办理速度，还得让每位客户享受到优质服务。一上午下来，嗓子口都冒了烟也没功夫喝口水，好不容易找了个空子喝了几口水又怕等下上厕所会耽误到客户宝贵的时间，不得不感叹服务行业太“苦”。“谢谢姑娘，给你们添麻烦了！”正当我忙得昏天暗地之时，一位态度和蔼的老爷爷暖心地向我道谢，还没等我回过神来，他已经消失在茫茫人群中，老人的关爱让我有些受宠若惊。作为临柜人员，我们早已习惯了每位客户说动听的话，但每次收到客户同等回应时，心里还是暖暖的，特别是在这样一个——别人欢天喜地，我们拼命工作的时候，客户的认同才是我们做好柜面工作的最大动力。

柜面服务纵有千“苦”万“苦”，但是能收获客户的肯定和满意，便能让这种“苦”转化成“甜”，细细品味，还是别有一番滋味的。



看似不经意的营销

■文/金清支行 何涛

情景一：

“奶奶，来取钱呀？”看到一位步履蹒跚的老太太捏着本“活期一本通”走进金清支行营业厅，我们的大堂经理立马笑着迎了上去。

“听说这个月的社保发下来了，我过来看看有多少。”老太太边说边往柜台的人群中走。大堂经理见状急忙挽住老太太的胳膊，“奶奶，您看前面这么多人，您这么大岁数排队多辛苦，这点小事不用往柜台挤，您跟我来，我们在外面就能办好。”老太太一听可高兴了，跟着大堂经理在自助终端上取了钱，临走前还直夸合作银行好。

情景二：

“张先生，年底了特别忙吧？”柜员小A熟练地操作着手上的一小叠转账凭条，一边和老客户聊了起来。

“忙啊！我们忙，你们也忙。我都等了快半个小时了才轮上。”

“您这么忙还要经常往银行排队转账，我给你开通手机银行吧，现在我们的手机银行日累计转账30万元，日常的转账需求基本可以满足，跨行跨省全部免费，单笔金额五万以下跨行转账10秒就到账，特别方便，您也不用天天网银行跑啦。”

客户听后欣然接受。

以上两个情景其实我们再熟悉不过，每天接待的老人和存取转账的客户特别多，如果我们在办业务的空档和客户聊上三两句便能成功营销很大一部分客

户。但是，看似不经意的三两句里面也有大学问。

首先，学会微笑迎接每一位客户，即便迎面而来的是一位怒气冲冲的大汉。微笑，是一种无声的语言，传递着友好的情愫。柜面是银行的形象之窗，在我们迎接每一位客户时，一个友好的微笑绝对能够拉近我们与客户之间的距离，为接下来的服务与营销创造一个恰到好处的契机，让客户不忍拒绝。

其次，每一位客户的需求是不同的，我们应该做到有的放矢，差异化营销。对于年迈的客户，相较于精准和高效的服务体验，他们更倾向于充满人情味的服务态度。话家常的间隙，便能轻松将他们手中褶皱的存折换成IC卡，既提升了电子替代率，又减轻了柜面压力。而对于接受能力强的年轻客户群体，我们则可以大力推荐我行的电子产品。年轻白领喜欢我行手机银行的快捷高效，外来务工人员钟情于我行手机银行跨行转账的零手续费，小额贷款用户则对网上银行贷款免收印花税动了心。因此，面对不同的客户群体，我们要准备不同的营销方案，从客户的角度出发，想客户之所想，急客户之所急，为客户提供全方位的服务，也让自己收获期望的成效。所谓对症下药，才能药到病除。

最后，最为一名临柜人员最基本的是要熟练掌握我行各类产品的特点和行业动态。我行的存款利率、电子产品具备的功能、客户办理业务所需的材料证件，我们都该如数家珍般侃侃而谈。在看似不经意的闲谈中，让客户体会到我们的专业性，才能赢得客户的信任，进而获得成功的营销。

柜面营销体会

■文/螺洋支行 胡晓



柜台，这个银行与客户面对面沟通和交流的方寸之地，为银行与客户之间增添了浓浓的感情色彩。柜台是银行的窗口，柜员作为银行的一线工作人员，是面对客户最多的人员，柜员的营销技巧和热情是决定银行金融产品市场占有率重要因素之一。

银行柜面营销的第一个注意事项是选择合适的时机。不要一上来就把我们的新产品与客户唠一通，要想在现有电子交易普及的情况下，客户为什么要来柜台，客户需要解决什么问题，将客户的主要问题快速、高效地解决完后，这时，开始自己的柜面营销较为合适。

营销银行产品时，柜员一定要讲究方法，传统的询问式营销往往收效甚微。要侧面打听客户的职业、习惯、家庭等情况，有针对性地推介产品。如：对于经常需要给孩子寄生活费的客户，就应讲明晚上可在家汇款，而且目前电子银行产品汇款手续费全免，还可以通过电子银行查到账户明细，这样客户就会很感兴趣。碰到年轻人开户时，我经常会向他们推荐电子银行产品，在推荐电子产品时应注意：对于新开电子产品的客户，不要一开始只介绍产品的使用方法，因为他们不了解，加之办理时间有限，这种营销方式往往会失败。而要让他们对你所推荐的产品产生兴趣，最好的方式是说明优点，比如支持网购支付、不用去移动厅交话费等等。办理完毕后，再请大堂经理帮忙讲解具体操作方法，这样的营销成功几率就高了很多。

柜台作为营业窗口，目前不仅仅需要办理存贷款业务，还要办理各种代收代缴、理财销售等中间业务，这无疑给柜台增加了压力。柜员如果始终忙于应付客户的业务需求，根本就没有多余的时间和精力去开展营销。如何让柜员从简单的业务办理中脱身出来，我认为大堂经理起到重要的作用。在客户进入营业大厅之时，大堂经理就应该将业务简单的客户引导到自助设备、网上银行等渠道上，让有复杂业务的客户可以更好地享受到柜面服务，同时便于柜员有足够时间开展营销。

服务的态度影响最终的效果。微笑，是无声的语言，传递着友好的信息，是人们交往中最丰富、最有感染力的表情。如果客户来到我们的柜台前时，看到的是柜台里一张毫无表情的脸，客户还会再来吗？无论是工作压力太大，还是累了，不管出于什么原因，都不能摆出一副债主的脸，这样会让客户感觉自己是不受欢迎的人。说实在的，面对这世界上各种各样的人，要使每个人对自己的工作百分之百满意是很难的。那么，我们应该怎样做呢？微笑就是无往不利的武器。保持良好的心态，养成微笑的习惯，这对于自己毫无损伤，却能够留给别人一个好印象，在别人的心中引起快乐的共鸣，使客户走进银行时感觉到扑面而来的热情，也使营销的过程更加轻松。

是时候跨出营销的步伐



■ 文/蓬街支行 林晨璐

各大中小银行的不断崛起，逐渐打破了几大国有银行分割市场的局面。经济的快速发展，使得市场流动资金不断增多，人们手里可供操作的资金也变得越来越多，对金融知识的日渐了解，也使得人们对金钱的可支配性有了更多的认知。而现今资本市场的逐步打开，互联网金融的逐步“上位”，都让银行迫切意识到，现今的银行业已经彻底改变了。

在路桥，我行与其他银行之间的竞争，从某种角度来说并不是产品之间的竞争，而是营销观念之间的竞争。营销观念由始至终都贯穿于银行的管理活动之中，它必须坚持以市场为导向、以经济效益为目标、以客户需求为中心的理念，要把这一理念落到实处，而不只是说说而已。当前，我行员工在从事营销活动的过程中还存在着一些比较陈旧的观念，比如将营销和推销相等同，不去寻找客户，而是等着客户找自己，或者是误解了营销理念，认为营销就是打广告，就是请客吃饭拉关系。旧的营销理念，以生产、推销为中心，而不是以客户的需求为中心，不善于发现市场，不善于激发客户的需求，也不能加强我行与客户之间的关联度。

撇开国有几大银行不谈，商业银行追求利润最大化的特点，使得他们早早跨出了银行营销的步伐，用各种手段去强化亮点、博人眼球、营销客户。在路桥，泰隆银行、台州银行、民泰银行等商业银行的存在，让我们更早地看到银行竞争的激烈，也明晰自身的优劣势。在办理业务过程中，客户经常会询问存款利率、理财产品收益率等，也会听到他们头头是道的分析。我们看到，客户是更加“聪明”了，那么，我们银行的产品、服务以及营销是否也跟得上这种“聪明”的速度了呢？

在过去，老农信人靠“背包”精神在农村走出一片天，现如今，新一代农信人如果还自恃永远守得住这片天，那就是缺乏对银行高竞争性的认知。而正是缺少这种认知，使得我们缺少相应的行动力与积极性，对于营销的主动性不强，也少有营销新亮点。当我们开展营销活动时，总会遇到各种被拒绝，如果营销经验和能力不足，可能就此止住，但是，身处银行，总有些好强之心，纵然前路多险阻，纵然我们银行产品有待进一步丰富，但总要跨出学习的脚步，拿出成长的决心，才能在这个适者生存的年代里走出属于新一代农信人的一片天。

一言难尽营销味

■ 文/路桥支行 应小燕

“宝贝成长计划压岁钱”、开放式理财、定期新开户抽奖活动……应着越来越浓的年味，我行紧锣密鼓推出了丰富的营销活动，这让员工们一个个绷紧了神经，全身心加入年底的拉储和业务推广营销攻坚战中。

营销并不是一个陌生的词，我们一线员工也参加过很多全行组织的营销培训，可就是这两个简简单单的词，想要做好却着实不易。说起我这一年的营销经历也是有苦有甜，从电子银行营销开始，一直到现在，营销活动时常处于升级状态，我们银行也在营销过程中转变了经营方式和理念，更加注重为客户提供一条龙服务，客户账户、信用卡、手机

银行、ETC业务、水电费签约等，只要能和客户的生活工作挂钩，都在我们的营销范围内。

但在路桥，银行林立，产品同质化程度高，全面比较之下，我行的竞争优势并不突显。比如，在为客户推荐理财产品时，会被一些客户抱怨我行的产品种类不多，同样地，“定本利”的存期种类可选择空间也不大，虽然当前利率调整，我行三年期的利率在区域同业中已经是最高，这让我们在营销定期存款的时候底气更足，但是若不把产品结构调整得更人性化，仍然无法满足客户的多种需求。

营销之路漫漫且多磨练，且行且珍惜！

趣话“星座法”营销

■ 文/营业部 贺佳

在西方占星学上，黄道12星座是宇宙方位的代名词，一个人出生时，各星体落入黄道上的位置，说明了一个人的先天性格及天赋。黄道12星座象征心理层面，反映出一个人行为的表现方式。

我从小就对星座很感兴趣，这让我总是会倾向于关注身边人的星座，去证实个性是否如星座分类所述。当我工作之后，由于在办理很多业务之前，客户都是需要出示身份证，而身份证第7-14位是每一位客户的出生日期，通过查看出生日期就可以很快知道客户的星座类型，我便自然而然地将星座作为进行初步客户分类的依据。仅需要几秒钟时间，能快速准确地识别出客户的星座，对于初次接触又需要做营销的客户，这样分类能在营销之前大致评估客户的性格特点并制定应对话术，也不会给客户造成太大压力。

客户成长环境的不同会呈现出不同的性格特点，因此不同的客户对同一句话会有不同的理解方式。因此在柜面营销时，如果能善于把握客户的性格特点，以客户喜欢的方式去表述，想必多少能达到事半功倍的效果。比如有的客户做决定时往往表现得非常纠结，我们就要敢于强势地帮客户做出决定；而有的客户对于个人能否做决策有强烈的自主性，面对这样的客户时，我们就应该委婉地提出建议，积极引导做出相应的决定。

在实际的服务营销中，当我运用“星座法”营销时，确实发现成功率有所提高。当然，学会客户分类固然好，但是需要花一定的时间做前期准备，而对于以快速办理业务为主要参考依据的柜员来并不实际，“星座法”则提供了最“简单粗暴”但也是较为实用的方法。



国际业务新气象

■ 文/国际业务部 陈嘉利

如果说到人民币业务，大家都能侃侃而谈，从活期存款到定期存款，从理财到贷款，从手机银行到网上银行，了如指掌，烂熟于心。那么国际业务是什么，国际业务有哪些产品，如何才能更好地向客户推荐国际业务产品？对于这些大家可能都是一知半解。

为了加强全行员工对国际业务的理解，更好地维护老客户，拓展新客户，2016年伊始国际业务部就在全行开展巡回式培训，力图完成国际业务从“高大上”到“接地气”的完美转变。

对于我来说，这是一次对国际业务知识的重新梳理。刚开始接到这个通知的时候，我不禁有些惶然。作为一名进入国际业务部刚一年的新人，我能行吗？讲课不是教科书式的背诵或记忆，只有真正理解了国际业务的各种知识，做到知其然并知其所以然，才能脱口而出，将国际业务的知识清楚完整地传递给受众。在前期准备中，国际业务部的同事们将他们以前培训总结的知识和经验无私地分享给我，作为踏在“巨人”肩膀上的我，无疑增添了许多信心。在准备期间，我重新翻阅了

各类外汇政策和业务知识，逐步形成自己讲课的基本框架，发现了以前被忽略的问题，了解了以前被忽视的知识，从外汇账户的开立到汇款业务，从跨境人民币到个人结算，在每一项业务的重新学习中都能感受到温故而知新的快乐。而讲课过程又是一种全新的体验。写在纸上和宣读于口终究是不同的，随着讲课的推进，一项项业务知识逐渐铺开，每一个知识点在脑海中重新过滤加强，再用语言文字传递给受众，在不知不觉间就加深了我对各类知识的印象与理解。同时，由于我们的讲课分为两人一组，每个人有不同的业务知识分工。平时我主要负责结算业务，很少接触单证和各种融资业务。对于这些业务，我总有一种囫圇吞枣式的不深刻感。通过国际业务部同事系统而清楚的讲解，加强了我对这类业务的理解，形成了一个完整的脉络，终于有一种拨开云雾的清晰感。在最后环节中，各位同事的提问与反馈更是一个不小的惊喜。集体的力量是强大的，通过大家的提问与意见，我们才能集思广益，更好地答客户所疑，解客户所需，全面推进国际业务的开展。欢迎大家来到国际业务新课堂，掰开了揉碎了，其实国际业务也就是那么一回事。

无论何时，我们一直都在

——致电话彼端最熟悉的陌生人

亲爱的陌生人：

您好！

我是浙江农信客服心里小小的一员，或许我们素未谋面，或许我们在拥挤的公交车上有过一面之缘。此刻，很开心能够在这里和您分享工作的酸甜苦辣。我的工作并没有以周计算的概念，没有普通人从周一开始就心心念念的周末，而是需要7×24小时轮值上班。对于一个刚出校园的职场新人而言，说一点也不羡慕双休那是假的，因为我们也想在周末的时候回家陪父母唠唠家常，和三五好友聊聊近况。

我的工作就是通过电话为客户解答各种业务问题，提供力所能及的优质服务。所以，亲爱的陌生人，虽然我们素不相识，但或许就在您刚刚挂断的那通电话中，我们有过对话和沟通呢。您也许不知道，从最初一轮轮的笔试和面试，到入职后近三个月的培训以及上岗考核，我才终于能坐在电话的这端，怀着忐忑而又欣喜的心情和您进行对话。

至今还记得自己独立接听第一通来电时内心小小的紧张和激动。我怕我不知如何与电话那端陌生的您良好沟通，担心我不能解答您的疑惑，所有的一切疑虑都在听到您温和的询问声后消失了。所以，谢谢您——电话彼端最熟悉的陌生人，谢谢您的耐心和礼貌，谢谢您的宽容和温柔相待，还有最后那句轻轻的“谢谢”和“再见”。可能您觉得这些都微不足道，但这于我而言是一种莫大的鼓励和肯定。

有时候，可能您在电话那端等待了很久，我很

理解您的不耐烦和抱怨。等待是最煎熬的，尤其是在着急的时候。但亲爱的陌生人，希望您可以再给我们多一点点的时间，多一点点耐心，我和我的同事们都在抓紧时间接起每一通来电，争取让您的等待时长最短化，及时解决您的疑难。

有时候，可能您在电话里发现我们要核对您的各种信息，觉得繁琐。但亲爱的陌生人，出于业务风险把控，有些业务信息核对不上确实是无法办理，我们也是为了您的账户安全所以才严谨。因此，在我们拒绝时，希望您能耐心听一下我们的解释，再多一点点理解和包容。

有时候，我会想，如果电话这端是您的朋友，电话那端是我的朋友，我们是不是能更理解彼此的世界呢？在每天的工作时间中，电话彼端的那个世界就像一幕神奇的话剧，参与其中的人都用声音本色出演着自己的角色。有的是卡片丢失，声音中满是焦急；有的是来电咨询，声音中带有期待；有的是来表扬我们，声音中溢满感谢。感谢电话彼端的您，每天带给我们不同的声音，让我们通过电话感受着精彩纷呈的美丽世界。

最后，谢谢您能耐心读完这一封陌生人的来信，期待下次在电话这端听到您温和的声音，也希望我的服务能让您满意。无论何时何地，我们一直都在！

浙江农信客服大军中小小的一员

来自星星的“神”

——《我的个神啊》观后感

■文/螺洋支行 陈悦

冲着阿米尔·汗去看的《我的个神啊》，之前的《三傻大闹宝莱坞》让人印象深刻。同样地，这也是一部让人印象深刻的好电影。

在《我的个神啊》最开始，阿米尔·汗所扮演的“PK”是一个来自外星球的“生物”。他浑身赤裸来到这个人类的星球，见到的一切皆新奇，看到他的人也同感新奇。不过，聪明的人骗了他，抢了他的遥控装置，逃走了，留下一无所有的PK和一台旧时收音机。为了回家，PK开始了千里寻遥控器的“神之路”。

一路上，PK以“无知”的旁观者角度观看人间喜怒哀乐。初来人世间的PK，不懂世人的种种，他不懂人的语言，更不懂人情世故。但是，尽管PK在学做人的过程中吃过很多亏，但是他绝没有认为这个世界糟糕透了，而是尽可能地去表现这个世界善的一面。这个世界里的人存在欺骗，比如贾古在电视台用一只狗做假新闻。但是PK依旧认为人心善良，他尊重这个多样的世界，也感谢这个世界让他认识全新的自己。

在整部片中，与其说PK是一个神的反叛者，不如说PK是一个神的追随者。PK找寻遥控装置的过程，其实就是一个婴儿的成长记。这个婴儿，就如在印度出生的任何一个人，因为世俗的捆绑，出生接受神的起名，遇到爱情接受神的指喻，遇到麻烦寻求神的解救。单纯的PK相信了每一位他所询问过的人，并按照他们的指引去寻找可以帮他找回遥控器的“神”，其间跌跌撞撞闯入充斥了各类宗教机构，PK尊重每个宗教的信仰，全心全意做好每个指示。但到最后，都是竹篮打水一场空。



电影采用插叙的方式，PK所有可笑的遭遇都为后面他与另一位“神”的代表做斗争做好铺垫。这位号称有超能力的印度教大师、伪善的神棍成为了一位“伪神”代表，他站出来回答了也许是每一位新生儿都会问的问题。印度教大师Tapasvi，在前半段决定了女主角贾古的命运，为女主起名，扰乱她的爱情，甚至是无孔不入地存活在她的生活里。最后，在PK的启迪下，贾古终于解放了自我，重获内心的自由。

得到自由的贾古利用PK去否决束缚了她很久的“神”的存在，于是一场场否定“神”的可笑戏码不断上演，期间提出的“拨错号码”、“错误通话”最终因为PK的大哥意外去世而得出最终答案——神的确存在，那就是造物主。其他一切神的存在都是号称“神”或者“神的代表”造出来的。而人们之所以会被这样的虚假所欺骗，就是因为这些“伪神”利用了人们对神的敬畏之心。

电影的结尾，PK带了很多他所在星球的人来到地球。关于PK最后提醒同类需要注意的事项，实在意味深长，你看过便知。

在很多人看来，金融都是一个复杂的行业，里面的专业名词能让圈外人头晕目眩。然而事实上，金融的本质并不复杂，几个段子或许能让你在一笑的同时，有所领悟！

01 利息

银行家的儿子问爸爸：“爸爸，银行里的钱都是客户和储户的。那你是怎样赚来房子、奔驰车和游艇的呢？”银行家：“儿子，冰箱里有一块肥肉，你把它拿来。”儿子拿来了。“再放回去吧。”儿子问：“什么意思？”银行家说：“你看你的手指上是不是有油啊？”

02 投行

有一个投行菜鸟问：“什么是投行？”前辈拿了一些烂水果问他：“你打算怎么把这些水果卖出去？”菜鸟想了半天说：“我按照市场价打折处理掉。”这位前辈摇头，拿起一把水果刀，把烂水果去皮切块，弄个漂亮的水果拼盘：“这样，按照几十倍的价格卖掉”。

03 销售

男生对女生说：我是最棒的，我保证让你幸福，跟我好吧。——这是推销。男生对女生说：我老爹有3处房子，跟我好，以后都是你的。——这是促销。男生根本不对女生表白，但女生被男生的气质和风度所迷倒。——这是营销。女生不认识男生，但她的所有朋友都对那个男生夸赞不已。——这是品牌。

04 长线投资

一位8岁的女孩拿着三角钱来到瓜园买瓜，瓜



农见她钱太少，便想糊弄小姑娘离开，指着一个未长大的小瓜说：“三角钱只能买到那个小瓜”，女孩答应了，兴高采烈的把钱递给瓜农，瓜农很惊讶：“这个瓜还没熟，你要它怎么吃呢？”女孩：“交上钱这瓜就属于我了，等瓜长大熟了再来取吧。”

05 产业经济学

课堂上，教授讲授经济学：“何谓第一产业？喂牛，养羊。何谓第二产业？杀牛，宰羊。何谓第三产业？吃牛肉，喝羊汤。”有学生问：“那么，文化产业呢？”教授眼睛一亮：“问得好！不愧是俺的好学生。”然后回答：“所谓文化产业，就是吹牛皮，出羊相！”

06 无利润投资

“请举例说明，什么叫无利润投资。”经济学教授提问。“带自己的妹妹出去玩。”一个男学生答道。

07 博弈论

如四个男生都去追一个漂亮女生，那她一定会摆足架子，谁也不搭理。这时男生再去追别的女孩，别人也不会接受，因为没人愿当次品。但是，如果他们四个先追其她女生，那个漂亮女孩就会被孤立，这时再追她就简单多了。——数学大师纳什关于博弈论最简单表述。



读书时间

《经济人的末日》是管理学大师德鲁克的第一本书，也是他的成名作。德鲁克23岁时开始写，到29岁时正式出版。如今，在论述法西斯主义方面，它已成为经典。不一定很多人愿意去读，但总能看到有学者引用书里的内容。德鲁克最重要的一个观点，用他自己的话来概括是，“本书认为纳粹主义及法西斯主义是蔓延欧洲政治体的疾病，且马克思主义也不是救世主；反之，我断言马克思主义的全盘失败，才是欧洲大众逃向极权主义绝望烈焰中的主要原因。”这个观点曾被哈耶克在《通往奴役之路》里引述过。

书的副标题“论极权主义的根源”，令人想起汉娜·阿伦特的《极权主义的起源》，但是在这条思想溯源的道路上，德鲁克才是先驱，他早了十几年。有关这两本书的区别，德鲁克曾亲自做出说明。他说，阿伦特的书是反政治的，属于观念史，缺少“社会性的分析”；而他的书是“一本真正的政治书籍”，探讨现实层面的政治运作，将极权主义视为“一种政治与社会现象”来解释。

内容简介



《经济人的末日》是彼得·德鲁克的第一本书，也是他的成名作。

1933年，在希特勒上台前的几个星期，德鲁克开始动笔。1939年春，本书在美国出版，是第一本阐述极权主义起源的经典之作。

《经济人的末日》的出版，在美国和英国形成热烈回响，也被认为是一部惊世骇俗的异端之作。英国前首相丘吉尔为此写了一篇书评，称它是“唯一一本了解并解释两次大战间世界形势的书”。后来，丘吉尔下令，每位英国军官的背包里，都应该放一本《经济人的末日》。

正如德鲁克所言，“这是一本有关政治的书”。构成本书主线的是政治、经济与社会，它的主题是权力的崛起而非信仰的兴起。《经济人的末日》专注于一个特殊的历史事件：欧洲社会及政治结构的瓦解导致纳粹主义的兴起，并进而支配了整个欧洲。

在德鲁克眼中，《经济人的末日》是他所有作品中，与今天的年轻人关系最密切的一本书。它不仅有助于他们了解父辈们所经历的那场灾难，或许也有助于今天的这代人，避免在他们的人生中重蹈那场浩劫。

一月份大事记

January

1月5日，省农信联社副主任孙建华一行到我行调研，并召开征求意见专题座谈会。

同日，江西省金融办非银保险处处长李四旺一行8人莅临我行调研小微金融创新工作，区金融办相关领导陪同调研。我行副行长陈学军及公司业务部、风险管理部主要负责人参加调研座谈会。

1月11日，金时江董事长赴台州银监分局参加2016年全国银行业监督管理工作（电视电话）会议。

1月13日，省农信联社在我行召开财会工作座谈会，会议听取了台州办事处及九家行社分管财会业务条线相关负责人的意见和建议，并实地走访了营业部，详细了解自助设备使用情况及柜面业务分离工作。省农信联社财会处处长邵新力出席。

1月14日-15日，金时江董事长参加台州市路桥区第五届代表大会第五次会议。

1月20日，金时江董事长参加省农信联社召开的全省农信联社二届十七次理事会。

1月21日，国务院发展研究中心金融研究所所长张承惠一行来我行调研。

1月28日，我行在五楼会议室召开监事会四届六次会议。

1月29日，金时江董事长赴台州银监分局参加2016年度工作会议暨台州银行业2016年度监管工作会议。