

# 小微易贷

在线授信 循环使用 随借随还

## 产品简介

“小微易贷”是指路桥农商银行为小微企业提供的用于企业日常经营周转的信用贷款。

## 产品特点

在线申请、在线签约、在线放贷、在线还款

## 产品特色

**简单便捷：**在线授信、循环使用、随借随还。

**办贷便利：**一次都不用跑，点点网银就可放贷。

**贷款额度：**授信金额最高300万元。

**期限灵活：**期限最长3年，企业自行决定借款期限。

## 申请条件

(1) 企业在我行服务辖区内，依法注册登记。

(2) 在我行开立结算账户，并开通网上银行。

(3) 生产经营合法合规，信用状况良好。

(4) 我行要求的其他条件。

# 百晓金融.



路桥农商银行  
LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

2020年11月刊 总第361期

内部刊物  
注意保存

打造有情怀 有担当 有温度的百姓首选银行



浙江农信

## 路桥农商银行

LUQIAO RURAL COMMERCIAL BANK

<http://www.lqrcb.com>

客服热线  
4008896596

P01

奋进的百晓

P09

升级数字网格系统  
打造业务新引擎

P12

我行举行全员营销  
启动仪式

P21

像山一样思考

P24

大事记

# 百晓金融 FORWARD 企业文化

## 办行宗旨

让每一位老百姓都享有金融服务

## 企业精神

尚德善邻 共求卓越

## 经营理念

情动小微 创享价值

## 经营使命

聚心信行 惠泽百业

## 企业愿景

打造有情怀、有担当、有温度的百姓首选银行

## 员工理念

乐于敬业 百晓争先



## 《百晓金融》编委会成员

主任：郭丽娅

成员：陈学军 李挺 林佳  
梅晓晗

总编：张玲晓

编辑：罗莹

主办：路桥农商银行

地址：路桥区西路桥大道328号

邮编：318050

电话：0576-82519089

网址：www.lqrcb.com



微信公众号

# 目录 Contents

## 农商动态

P01

奋进的百晓

我行滨海支行揭牌开业

我行成为路桥区首批慈善扶贫基地

我行开展“百城千家万名”整治拒收现金宣传活动

### 【考察交流】

扬州市委组织部副部长范耘、扬州农商银行董事长臧正志一行

西宁农商银行党委书记、董事长虎建明一行

靖江农商银行董事长王国平一行

泗洪农商银行董事长巩大兵一行

宿州市农商银行系统领导一行

赣榆农商银行董事长苏长成一行

## 工作要闻

P09

升级数字网格系统 打造业务新引擎

多场景优化服务，提升普惠金融覆盖面

打造线上线下相结合的普惠产品体系

企业微信金融功能成功上线运行

推广智柜业务 促网点转型

我行开办台州农信系统首笔“链贷通”业务

## 全员营销

P12

我行举行全员营销启动仪式

内训师表态

营业部：落地全员营销 开创全新局面

螺洋支行：全条线 全激活

横街支行：时不我待 静待花开

新桥支行：从心到行 全力拓展业务

蓬街支行：全员参与 超越自我

金清支行：齐心协力 共拓营销

开发区支行：营销三步法 打开全员营销新局面

营销总结

## 百晓家园

P21

像山一样思考

向前一步

思路书单

## 大事记

P24

# “奋进的百晓”

## 路桥农商银行百晓标兵颁奖仪式暨吉祥物发布会

■ 文/金清支行 何涛 摄/办公室 范春蓉



11月20日晚，路桥农商银行百晓标兵颁奖仪式暨吉祥物发布会在方林大会堂隆重举行。628名嘉宾、员工欢聚一堂，共同见证这场盛会。省农信联社党委委员、副主任陈博恺、路桥区人大常委会主任戴冠福、路桥区政协主席戴冬林、省农信联社工会主席徐国兴等领导出席晚会。

晚会以“奋进的百晓”为主题，分为“壮丽航程”、“阳光路上”、“美丽绽放”三个篇章，主题鲜明、形式新颖，所有节目都是行内员工自编、自导、自演，充分展现了“以行为家”的百晓风貌。

在大型歌舞《我和我的祖国》深情的歌声中，晚会拉开了序幕。随后，省农信联社台州办事处主任金时江上台致辞，金主任充分肯定了路桥农商银行近年来的成绩。行党委书记、董事长郭丽娅致欢迎辞，她代表行党委、董事会向党委政府、各级部门以及社会各界的支持表示由衷感谢。

晚会对路桥农商银行第二届百晓标兵进行了表彰颁奖，10位百晓标兵上台接受荣誉。每一句颁奖词背后，是他们根植三农、服务小微的缩影；每一位标兵背后，是他们爱岗敬业、屡创佳绩的“百晓精神”，榜样的力量推动着每一位路桥农商员工砥砺前行。

“吉祥物发布会”作为晚会现场的特别环节直接将晚会气氛推向高潮，两位新成员——热情活泼的百百和聪慧可爱的晓晓，他们将和所有农商百晓携手共走普惠路。

朗诵《不负韶华担使命 砥砺前行谱华章》以铿锵之声重现百晓身影、传递农商情怀；歌舞《相亲相爱一家人》、《百晓青年》、《奋斗者之歌》编排新颖，用歌声道出路桥农信人服务三农、助力小微的百晓初心和爱行如家、无私奉献的农信本色；《不放弃》、《国色天香》中员工们将兴趣爱好搬上舞台，一把太极刀，刚柔两并存，一袭旗袍、一曲琵琶，走出巾帼百晓魅力；劲歌热舞《my boys and girls》绽放了农信青年们的青春和活力；小品《战疫时刻》取材疫情期间的真实故事，用爱心和温暖展现大行担当；员工们更是将温情服务融进手语舞《平凡天使》，用手语为特殊群体打造“无障碍服务”，主动延伸服务半径。

晚会最后，在行党委委员、行长陈学军的带领下，路桥农商银行全体员工庄严宣誓，一起喊出农商使命，一起唱响《走向复兴》。





## 我行滨海支行揭牌开业

■ 文/金清支行 何涛 摄/办公室 范春蓉

11月5日上午，滨海支行开业仪式顺利举行。台州湾新区党工委委员、政法委书记汪维柏，台州循环经济发展有限公司副总经理应友希，行领导班子及企业代表出席仪式。

台州湾新区党工委委员、政法委书记汪维柏致贺词，他充分肯定了路桥农商银行一直是当地实体经济发展的支撑力量，为推动当地经济发展做出了突出贡献。滨海支行的开业，是革新发展的重要里程碑，是“二次创业”的再出发，必将为台州湾新区经济发展提供更加有力的金融支持。

行党委书记、董事长郭丽娅和党委委员、行长陈学军一起为滨海支行揭牌。与会领导嘉宾共同为滨海支行开业剪彩。

当天上午，滨海支行还举办了“小微易贷”授信

会，行党委书记、董事长郭丽娅出席并作重要讲话，表明台州未来看湾区，滨海支行的正式开业，将为台州湾循环经济产业集聚区东部新区企业做好配套融资服务，为湾区发展注入新的金融动能。凭借我行多年以来践行普惠金融及服务小微的成功经验，结合当地众多企业集群和强大的企业孵化能力，借助高效、灵活的经营机制，滨海支行将与当地企业建立密切的业务合作关系，与当地经济实现共同成长。

会上，我行产品经理为与会嘉宾介绍“小微易贷”和“普惠易贷”产品。这两款产品是我行全面深化政银合作，在多个领域与政府有关部门实现数据对接，丰富产品应用场景，建立线上与线下有机融合的服务产物，可以精准满足小微群体对金融产品的需求。

支行名称	网点名称	网店地址	联系方式
营业部	本级营业部	路桥区西路桥大道328号	0576-82519033
	五金城分理处	路桥区珠光路277号	0576-82419629
	银安分理处	路桥区新安西街480号	0576-82449065
	路东分理处	路桥区东路桥大道108号	0576-82455548
	马铺分理处	路桥区腾达路1991号	0576-82425673
路桥支行	营业部	路桥区卖芝桥西路119号	0576-82422018
	下洋殿分理处	路桥区月河北街29号	0576-82450918
	富仕路分理处	路桥区富仕路368号	0576-82441676
	龙头王分理处	路桥区泰隆街881号	0576-82442200
	话月分理处	路桥区邮电路121-125号	0576-82462193
路南支行	营业部	路桥区吉利大道237-243号	0576-82511598
	机场路分理处	台州市路桥区专业工业设备市场	0576-82589905
	方林分理处	路桥区路桥新安南街609号	0576-82452627
桐屿支行	营业部	路桥区桐屿街道山羊村	0576-82323042
	屿城分理处	路桥区桐屿街道屿城路153号	0576-82331017
	民主分理处	路桥区桐屿街道民主村	0576-82322661
	共和分理处	路桥区桐屿街道丁前村	0576-82330056
	商城分理处	路桥区桐屿街道财富大道999号（日用品商城S1-东13-18号）	0576-82369009
螺洋支行	营业部	路桥区螺洋路1号	0576-82355578
	营业部	路桥区峰江街道兴峰路88号	0576-82693106
峰江支行	保全分理处	路桥区峰江街道李善埭村	0576-82686390
	浮排分理处	路桥区峰江街道玉露洋村	0576-82688071
	下泾头分理处	路桥区峰江街道下泾头村	0576-82685490
	营业部	路桥区新桥镇新横大道1号	0576-82668598
新桥支行	新凤分理处	路桥区新桥镇中兴路237号	0576-82629901
	营业部	路桥区横街镇新兴路20号	0576-82651139
横街支行	洋屿分理处	台州市路桥区横街镇洋屿街	0576-82645696
	上街分理处	路桥区横街镇上街	0576-82655568
	营业部	路桥区金清镇金清大道西269号	0576-82899003
金清支行	黄琅分理处	路桥区金清镇海燕村一区41号	0576-82899071
	分水分理处	路桥区金清镇人民路138号	0576-82899021
	工业路分理处	路桥区金清镇人民路6号	0576-82899031
	营业部	路桥区蓬街镇振蓬东路72-3号	0576-82157799
蓬街支行	浦北分理处	路桥区蓬街镇小伍份村1区396号	0576-82731717
	百步分理处	路桥区蓬街镇新蓬南路1008号	0576-82746570
	新阳分理处	路桥区蓬街镇新蓬南路288-1号	0576-82756357
	新市分理处	路桥区蓬街镇新市村	0576-82725001
	营业部	台州市东海大道656-670号	0576-88108801
开发区支行	营业部	路桥区商海南街612-620号	0576-82406672
新安支行	营业部	路桥区峰江街道长浦村永强路三区78号	0576-82920512
长浦支行	营业部	路桥区峰江街道八份村钢材市场办公楼一楼	0576-82672032
清陶支行	营业部	路桥区金清镇卷桥街镇前中路	0576-82899501
卷桥支行	营业部	路桥区金清镇下梁街军民路1号	0576-82899061
下梁支行	营业部	路桥区蓬街镇新华村办公楼	0576-82733818
竿蓬支行	营业部	路桥区灵山西街781-791号	0576-82519182
吉利支行	营业部	路桥区北南官大道69号	0576-80266188
科技支行	营业部	台州湾集聚区东部新区人才公寓沿街商铺（辉煌路173-185号）	0576-82733501
滨海支行	营业部		



## 我行成为路桥区首批慈善扶贫基地

■ 文/办公室 罗莹 摄/办公室 范春蓉



### 台州市路桥区人民政府办公室文件

路政办发〔2020〕50号

#### 台州市路桥区人民政府办公室 关于公布首批路桥区慈善扶贫基地名单的通知

各镇（街道）人民政府（办事处），区政府直属各单位：  
为深入推进我区扶贫工作，进一步增强慈善助力脱贫的功能，按照“好中选优”原则，经考察评估，现确定浙江台州路桥农村商业银行股份有限公司等10家单位为首批路桥区慈善扶贫基地。  
希望各慈善扶贫基地单位发扬爱心，精心运营，切实选准、选好慈善创业扶贫项目，制定有效帮扶措施，带动困难群众精准脱贫，为我区扶贫事业作出积极贡献。

附件：首批路桥区慈善扶贫基地名单

台州市路桥区人民政府办公室  
2020年10月30日

- 1 -

11月2日下午，路桥区慈善扶贫基地授牌仪式在区行政大楼南楼一楼会议室举行，我行等10家基地参加会议。区委常委、常务副区长马奇华参加仪式，仪式由区慈善总会会长高萍主持。行党委委员、行长陈学军接受授牌。

马奇华指出，慈善扶贫基地的建成，标志着我区扶贫助困事业又上了一个新台阶。

一、统一思想，充分认识慈善扶贫基地建设的重要意义。慈善扶贫基地作为辐射和带动困难群众脱贫致富的创新载体，能够有效整合慈善扶贫资源，提高帮扶质量，是我区扶贫助困领域的一项重要举措。

二、突出重点，建好用好慈善扶贫基地。一是注重机制建设，提升慈善扶贫精准度；二是注重项目实施，提高慈善扶贫群众满

意度；三是注重路径探索，提高慈善扶贫科学度，形成政府有抓手、基地得实惠、群众能增收的多方共赢局面。

三、齐心协力，提高扶贫基地影响力。一要落地生根，扩大基地辐射面，实现基地健康发展；二要孵化培育，推动全区慈善扶贫基地建设水平不断提升；三要牵线搭桥，营造浓厚慈善扶贫氛围，引导全社会参与慈善扶贫基地建设。

微光成炬，温暖同行。我行一直围绕“高质量发展”的总要求，强基础、力创新、严管理，全力推进以人为本的全方位普惠金融，向着“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近”的方向，开足马力发起总攻，全力打造有情怀、有担当、有温度的百姓首选银行，为地方的发展建设贡献力量。

## 我行开展“百城千家万名”整治拒收现金宣传活动

■ 文/清算中心 罗淑慧 摄/办公室 范春蓉



为维护人民币流通秩序，保护消费者合法权益，11月16日，我行在中国人民银行台州市中心支行的带领下，在路桥日用品商城举行“百城千家万名”整治拒收现金宣传活动。

活动现场，人民银行台州市中心支行货币金银科科长寿伟接受媒体采访，行党委委员、副行长李挺作了表态发言。

期间，我行工作人员询问周边商户及来往消费者目前现金使用情况，并开展宣讲和咨询答疑。宣传内容涵盖消费者自主选择现金等支付方式的权利、举报违法违规金融活动、积极维护自身合法权益、如何通过消费者权益保护、城市政务热线、金融消费权益保护等各种渠道进行投诉、举报等内容，同时发放相关

宣传资料200余份，其余资料100余份。

此外，还设置“不拒收人民币现金承诺书”签到墙，引导商户和消费者排队签名，用承诺的方式明白和认同不拒收人民币的行为。

此次宣传活动让商户了解在使用安全合法的非现金支付工具收款时，不得以声明、告示等方式拒收现金，保障人民群众和消费者在支付方式上的选择权。同时，为广大群众及时准确地普及了不得拒收人民币的金融知识，维护了消费者的合法权益，积极打造安全、高效、和谐的人民币流通环境。

## 1 扬州市委组织部副部长范耘、扬州农商银行董事长臧正志一行



11月6日，江苏省扬州市委组织部副部长范耘、扬州农商银行董事长臧正志一行10人到我行考察“社银联通”工作。台州市人社局党组成员谢建军、行政审批处处长李国进，路桥区人社局党组书记、局长邱正满，我行党委委员、行长陈学军，党委委员、副行长李挺，及相关部室负责人陪同。

会上，市人力社保局党组成员谢建军介绍台州市相关情况并主持座谈会。行党委委员、行长陈学军介绍了我行的基本情况以及经营发展，从“社银联通”到“政银联通”等工作取得的优势作了介绍。市人力社保局行政审批处处长李国进通过《全力深化“社银联通”工程“三级联动”创新制定省级地方行业标准》的讲解，重点介绍了“社银联通”的主要做法、取得的成效。他表示通过这项工程，群众得了便利，人社解了压力，取得双赢的局面。

范耘充分肯定了我行“社银联通”工程的成效，通过分析当地的经济情况、产业结构，这项便民为民的创新举措值得学习与借鉴。考察组一行参观了总行营业部，现场与员工交流“社银联通”操作流程，并表示要进一步深入探讨与合作。

## 2 西宁农商银行党委书记、董事长虎建明一行



11月4日，西宁农商银行党委书记、董事长虎建明一行8人到我行考察。我行党委书记、董事长郭丽娅，党委委员、副行长林佳陪同。考察团一行走访了总行营业部、中盛豪廷红色丰收驿站，详细了解各功能分区，对我行科学合理的布局，优质的金融服务给予了高度的评价。

座谈会上，郭丽娅介绍了路桥金融环境、我行经营发展概况及主要工作举措。林佳通过致力百晓普惠服务，进一步夯实市场根基；致力网格化管理，进一步创新小微模式；致力政银合作，进一步助推便捷民生等方面介绍我行特色做法。最后，零售业务部林娜以《聚集资源 打造最优美金融服务》讲解了我行从“社银联通”升级“政银联通”的意义、做法、成效。虎建明表示面临转型必须要将工作走在前列，我行的经营理念、工作方法值得考察团深入学习。

## 3 靖江农商银行董事长王国平一行



11月27日上午，靖江农商银行董事长王国平一行到我行考察，我行领导班子全体成员及相关部室负责人陪同。

座谈会上，党委书记、董事长郭丽娅对考察组一行致以热烈欢迎，简要介绍了我行的基本情况。党委委员、行长陈学军从路桥金融环境出发，就我行主要工作举措进行了讲解。党委委员、副行长林佳重点介绍了“百晓普惠金融”等工作做法。王国对我行开展的“百晓普惠金融”活动，给予了高度评价。随后，双方围绕业务发展、全员营销等内容深入交流。

# 考察调研

## 4 泗洪农商银行董事长巩大兵一行

11月13日上午，泗洪农商银行董事长巩大兵一行到我行考察普惠金融及政银联通等工作。我行党委书记、董事长郭丽娅，党委委员、行长陈学军，党委委员、副行长林佳及相关部室负责人陪同。

郭丽娅向考察组介绍了路桥的概况和我行的“百晓普惠之路”。陈学军从制度建设、信贷工作以及文化创建进行了讲解。随后，零售业务部林娜介绍了接地气、聚人气、有底气的普惠金融特色做法。巩大兵表示我行开展的“百晓”系列活动值得学习，希望两地后续多加联系与交流，后双方人员深入进行探讨。

考察组一行还参观了总行营业部普惠金融成果展，并通过政银联通自助机具了解相关业务。



## 5 宿州市农商银行系统领导一行

11月26日下午，宿州市农商银行系统一行到我行考察，我行党委书记、董事长郭丽娅，党委委员、监事长梅晓晗及相关部室负责人陪同。

座谈会上，郭丽娅围绕“做业务最实、与民企最亲、离百姓最近”的银行及打造全国一流社区银行的目标要求，坚持普惠发展、创新发展、平安发展、和谐发展，坚定不移深化普惠金融工作。零售业务部林娜多方位、多角度介绍了“百晓普惠金融”做法。

考察组先后参观了我行的“百晓普惠成果展”，营业部机具设置，了解各区域功能，对我行优质的金融服务给予了高度的评价。



## 6 赣榆农商银行董事长苏长成一行



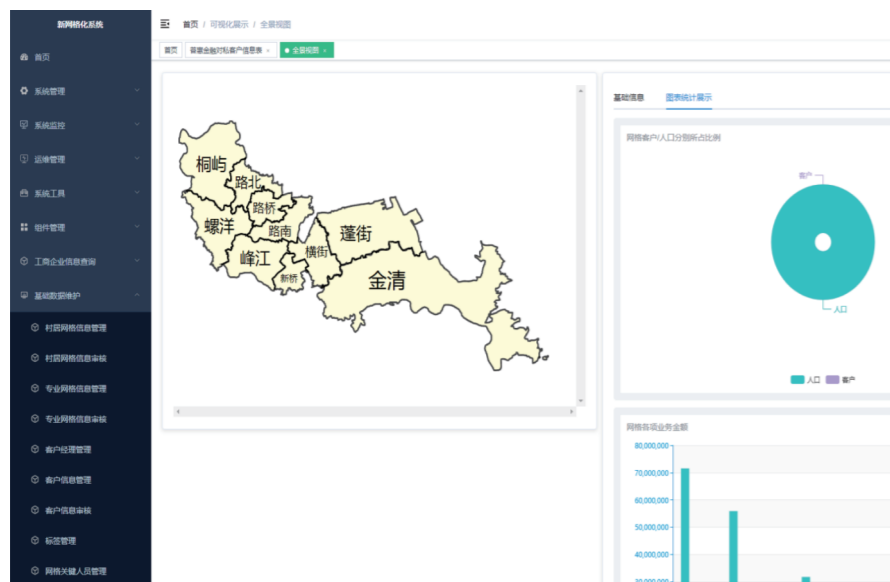
11月6日，赣榆农商银行董事长苏长成一行10人到我行考察，我行党委委员、行长陈学军，党委委员、副行长林佳以及相关部室负责人陪同。

会上，陈学军介绍我行坚守“姓农、姓小、姓土”的市场定位，致力发展以人为核心的全方位普惠金融，在支农支小方面赢得了百姓认可。林佳重点介绍了普惠金融服务，一是普及知识，村村推进“百晓讲堂”；二是普查需求，逐户开展“百晓走访”；三是普授信用，全面推进“百晓送贷”；四是普惠服务，深入推进“百晓金融三服务”。苏长成点赞了我行开展的“百晓”

系列活动给予充分的肯定。随后，双方就普惠工作的相关事项进行深入探讨。

## 升级数字网格系统 打造业务新引擎

文/路桥农商银行 王潇健



为进一步深推数字化转型工作，11月5日，我行将原网格系统升级为数字网格系统，在原划分网格单元的基础上，实现更精细化、家庭化、动态化管理与服务，为社区银行业务拓展注入了新动能。

“可视化”直观呈现网格化数据：该系统引入区域地图，用地图直观反映村居网格、专业领域网格的业务总体情况。同时，点击对应网格或客户管理菜单，可显示授信占比、存款总额、贷款金额、中间业务等情况的图表，方便随时查看网格信息，确保网格客户全触达。

“标签条”重点标注客户情况：该系统增加标签功能，可对

客户进行标注，一来快速找出精准客户，集中精力做好业务拓展，提升拓展效率；二来精准提供定制服务，让客户感受到温暖贴心的个性化服务，增强客户粘度，确保网格客户信息的精细度。

“拓扑图”全面展现客户关系网：该系统通过数据分析厘清客户的社会关系，在客户信息中添加家庭成员、亲戚、朋友、同事和合作伙伴等相关人员信息，方便客户经理通过拓扑图全面了解客户的社会关系，降低贷款风险，同时为家庭授信奠定数据基础，打造全域金融关系网。

## 多场景优化服务，提升普惠金融覆盖面

文/零售业务部 林娜

今年以来，我行充分发挥“党建联盟”作用，推行全员营销、创新电销营销模式。多场景优化服务，大幅提升“无感授信、有感反馈、按需授信”的普惠贷款覆盖面。

借力“党建联盟”扩大宣传效应：充分发挥支行党支部与村居（社区）党支部结对、客户经理挂职村居书记（主任）助理等“党建联盟”的作用，集中宣传农户小额普惠贷款工作，引导农户通过扫描管格客户经理专属二维码知晓家庭授信情况。

全员营销线上突围：以一月一比拼的形式，激发全员营销激情，辅以首贷体验红包和限时免息等活动，通过浙里贷微信小程序生成专属二维码，利用楼宇广告、微信朋友圈转发、亲友转介等渠道，寻找可营销对象。截至10月末，浙里贷35周岁以下年轻客户签约12524户，余额20.2亿元，其中首贷签约客户11547户，签约金额18.16亿元。

新建电销中心开展清单式营销：结合社保、信用卡等数据，建模筛选出客户经理未触及的长尾客户群体，导入浙里贷白名单；制订统一营销话术，外聘11名员工组建电销中心，每天电话联系近1000户，深度挖掘信贷需求。从10月20日设立至今，共计贷款签约652户，签约金额8519万元，当前授信客户224户，授信余额为1990万元。

## 打造线上线下相结合的普惠产品体系

文/零售业务部 林娜

在同业低利竞争的冲击下，我行坚持差异化服务，通过深挖客户数据，定位潜在目标客群，打造线上与线下相结合的普惠产品体系。

线上：浙里“贷”动扩面

一是推广“公积金贷”。基于对机关、企事业单位的网格管理，大力推广数驱型线上便捷产品一公积金贷，集中精力开展为期1个月的竞赛比拼，切实培育白领客群。截至10月末，公积金贷签约11583户，签约金额23.19亿元，其中授信5640户，授信余额9.06亿元。

二是深推“社保贷”。借助“社银联通”带来的良好互助关系，对人社局提供的2019年以来的社保缴纳数据进行全盘分析，从18.3万户中筛选了4.3万户（46%为新路桥人）进行重点营销，仅9月份就成功营销社保贷1845户，对下阶段持续开展新路桥人的信

贷服务进行了有效探索。

三是推出“码商贷”。针对辖内“一码通”商户，推出“码商贷”。参考一码通交易流水以及日均存款等评定商户星级，实行差异化定额度、定利率。一码通商户贷款签约数较年初增加1002户。

线下：消费“贷”动增量

一是推进一手房“按揭贷”。以同城异地的开发区支行作为试点，进军一手房按揭市场，探索多元化业务发展模式。

截至10月底，新增按揭贷款2.89亿、305户。

二是持续推广“养老贷”。针对75岁以内被征地农民，以优惠利率提供15万元养老贷，真正让百姓老有所依。

今年新发放养老贷2423户，贷款余额2.33亿元。

## 企业微信金融功能成功上线运行

文/信息科技部 王潇健 零售业务部 林娜



过“小站”普及金融知识，推荐我行产品。里面的“客户雷达”会捕捉到客户的每一步重要操作，形成行为轨迹和用户画像，从而筛选出有潜在意向的客户推送给营销人员。后期，营销人员可主动根据客户的实际情况进一步详细介绍我行产品的优点，为客户答疑解惑。同时小站还集合了预约和办理的功能，可以实现一推就准、办理方便、贴心服务、精准营销，让营销人员摆脱以往因客户没有需求而频频被拒、费时费力却没有成果的境遇。除此之外，“百百晓晓财富小站”还整合了营销人员的绩效图表和排名情况，使营销人员能更直观地了解实时业绩，形成比学赶超的良好氛围。

近日，我行企业微信金融功能顺利上线运行。该金融功能主要依托“百百晓晓财富小站”。

“百百晓晓财富小站”可轻松生成专业的活动海报与资讯早报，同时支持一键转发。营销人员可以通

企业微信金融功能的上线，是我行进行数字化转型重要的一步，他将大大提升我行产品营销的效率与成功率，为接下来即将推行的营销工作提供了良好的技术支持，释放出营销人员的活力与动力。

## 推广智柜业务 促网点转型

■ 文/运营管理部 王萍

我行以智能柜员机为突破口，不断提升厅堂科技化、自动化、智能化水平。到11月末，已有46个网点已配备48台智能柜员机，网点覆盖率达98%。

落实弹性排班机制，整合前台人力资源

以智能柜员机推广为楔机，整合分流柜面人员。从5月开始尝试“2人弹性岗位”模式，柜员和大堂经理岗位转换，实现“业务往机具走，人往营销走”的网点转型目标。至11月末，该行已对10个业务量不大的网点实行“2人弹性岗位”模式，减少10名内部人员。其他网点大堂经理非工作日或午休时，临时性实行“2人弹性岗位”模式，以解决中午及双休日大堂经理休息时智柜业务无人审核的困境，为厅堂智能化转型奠定基础。



优化业务量计酬标准，强化联合分流引导

为了实现“业务往机具走”目标，优化智能柜员机和柜面业务量计酬标准。一方面，提高在智柜办理与在柜面办理的业务比价系数，并按照自助和审核业务，分别给予大堂经理不同计酬标准，提高大堂经理引导客户开展智柜交易的积极性。另一方面，对本应通过智柜办理而降维选择柜面办理的业务，降低柜面办理该笔业务的计价系数，特别大幅度降低开卡和转账的柜面业务计价系数，促使柜员在受理可分流业务时，推荐客户优先使用智柜，形成柜员和大堂经理联合分流引导机制。

压缩大堂服务距离，提升客户厅堂体验

通过大堂人员面对面的交流和贴身服务、智柜机简洁高效的业务操作流程设计，为客户提供有温度的金融服务，从“客户围着柜台转”转变为“柜员围着客户转”。

## 我行开办台州农信系统首笔“链贷通”业务

■ 文/公司业务部 尚利明

“滴答”一声，随着客户在键盘上的确认，11月27日下午4时，我行首笔“链贷通”业务——奥尚E贷，即台州农商银行系统首笔“链贷通”业务顺利发放，款项被自动受托支付到核心企业台州市奥尚科技有限公司账户。“太给力了，不仅贷款快捷方便，而且也不需要去转账汇款了！”客户啧啧称赞。

“链贷通”业务是一款以供应链核心企业为依托，为核心企业下游客户，提供“平台采购下单、贷款发放支付”的场景式供应链金融服务，依托省农信联社在线融资平台，实现贷款放款/还款、资金受托支付的全流程线上化操作。

近年来，在省农信联社和银保监局的正确领导下，我行持续深化普惠金融服务，大力拓展小微企业融资渠道，积极开展供应链融资业务。本次“链贷通”业务——“奥尚E贷”的推出，是该行积极深化探索供应链金融的成果。下阶段，该行将继续推进供应链金融发展，着力解决核心企业所服务客户的融资难融资贵问题，实现批量获客，与核心企业一起，共同构建优质金融服务体系，推进金融更好服务辖内实体经济发展。

## 我行举行全员营销启动仪式

■ 文/办公室 罗莹 摄/办公室 范春蓉

2020年11月15日，我行紧紧围绕着办事处“深化转型 赋能提效”行动，举行全员营销启动仪式，党委委员、行长陈学军，党委委员、副行长李挺、支行行长等近200余人参加启动大会。

启动仪式上，陈学军对全员营销活动提出三个要求：一要转变思想，积极参与，打赢全员营销“心理战”；二要聚焦短板，提升能力，打响全员营销“攻坚战”；三要遵守纪律，集中精力，打好全员营销“持久战”。现场为内训师团队颁发了聘书，还邀请肖宁渊老师现场培训，提高内训师的营销意识和专业能力。

此次活动选拔25位内训师，分为企业沙龙组、外拓拜访组、大堂营销组、电话营销组、社区活动组五个组别。内训师代表刘杨包表态，将会率先垂范，强化学习、锤炼品格、与时俱进、开拓创新，满腔热忱地投入到内训师的学习和全员营销的工作中去。





## 内训师表态

■ 文/营业部 刘杨包



“内训师”作为塑造灵魂的工程师，我们是企业文化的宣讲者、践行者、打造者和传播者。我们是传道、授业、解惑、育人的使者，承载着推动全行规范、科学、文明，又好又快发展的重要责任。

当我们获得“内训师”这个响亮、光荣的称号时，就意味着我们必须担负起这份任重道远的神圣职责。以我们目前的能力、水平还远远不够，大家压力山大。但我们有信心，有诚心，更有决心迎难而上，通过不断的学习、探索、实践去进步，朝着全面发展的新高度不断攀登，竭尽全力地为我行服务，更好地实现自我价值。在本次全员营销中力争取得骄人的成绩。

为此，我代表全体内训师表态如下：

一、我们是台上的讲师更是台下的学生，我们一定勤奋务实，积极主动地全方位学习、请教、思考；认真虚心地接受意见、建议和批评；在各种角色中不断完善自我。

二、以身作则，时刻以自己的言传身教，潜移默化地标杆立样，多看、多思、多学、多做，做正能量的传递者，树立良好的“内训师”形象。

三、学以致用，做到理论与实践相结合。总结平时积累的工作经验，在与同事沟通中搜集信息、提出建议、优化方案，对我行的发展和业务需求做出正确的分析，快速有效地营造比学赶超学习氛围。

四、自我革新，在本次活动中不断培养、发掘、增添新的内训师成员，量身定做出具有针对性的实用课程，强化内训师队伍在人才上的竞争力，为我行的后续发展打好基础。

五、双向沟通，促进我行与员工，管理层与执行层之间的沟通，增强向心力和凝聚力，塑造优秀的企业文化——企业灵魂。

总之，我们一定率先垂范，强化学习、锤炼品格、与时俱进、开拓创新，满腔热忱地投入到内训师的学习和工作中去，用我们的真诚、热情和智慧，去实现新的跨越和发展。同心同德，同舟共济，为我行业务高质量发展而奋斗！

## ▶▶▶ 营业部

## 落地全员营销 开创全新局面

### 营销进行时

■ 文/摄影 营业部 董育成



近日，路桥农商银行在营业部试点全员营销项目。在培训老师肖宁渊的推动下，营业部全体员工都以饱满的热情和积极的心态投入到学习和实践中。

一要锻炼胆量拓展客户。从早会真诚地为彼此点赞的那一刻起，便要带上好心情，激情地开始一天的工作。营销时要做足功课，以发散性思维拓展业务，寻成就，勤总结，义无反顾拜访客户。

二要强化“多劳多得”理念。细分业绩指标，分解工作任务，让员工工作有目标、有重点，营销更有方向感。每天在进步中成长，形成人人冠军而战的热情，一鼓作气冲指标。

三要发展“斜杠”客户经理，五天时间，营业部

全员通过电话营销、大厅营销、活动邀约、外拓等系列话术考评，期间还锻炼出一批主持人、养生讲座人才。此外，营业部每位成员都为打造朋友圈的金融专家和时政分析达人而持续奋斗。

点滴付出必将积累成丰厚的回报，五天全员营销硕果累累。一万元以上定期存款新增211户；ETC绑定随心花新增126户；移动价值客户提升新增498户；电子社保卡新增312户；退休工资改签33户；新贷款拓展11户；贷款提额11户。

全员营销并未结束，而是刚刚开始。下阶段，路桥农商银行将持续关注发展状况，创新经营理念，强化内部管理，积极打造健康可持续发展新格局。

## ▶▶▶ 螺洋支行 全条线全激活

■ 文/螺洋支行 陈悦

全员营销期间，支行行长陈永兴每天在螺洋支行群里发布当天目标以及当前支行任务进度，做为我们的领头羊，事无大小，必会为我们明确目标，就像航行中的船，没有目标，任何风向都是逆向，明确的目标让我们有奋力向前的动力。

我们的客户经理，以点盖面，以熟拉生，充分运用电话营销及企业微信。超强的谈话水平让我们的客

户经理在电话营销上运用的游刃有余，使他们营销成功率极高。此外，客户经理根据六度空间理论，通过六个人认识任何一个陌生人，以熟悉的客户为落脚点，营销客户转发企业微信及我行的存贷款，电子医保支付凭证等产品。通过客户的微信转发，我们确实提升了不少核心客户数量，以口碑传口碑，才能经久不衰，拉拢更多客户，就像百年老店一样。

大堂经理的小推车服务，被我们笑称为空姐式服务。冬日里的一杯暖茶，总能让人身心舒畅。每天必开的4场微沙龙，让客户手上多了喜庆的宣传单，显得大厅格外热闹。我们的保安和引导员就是我们的最佳辅助，耐心帮助客户申领电子医保支付凭证，指引客户加企业微信，宣传存款活动。中午大堂休息时，我们的永兴行长总是带头站岗补缺，带头营销客户。

当然少不了我们柜员，我们实施每位客户必营销，做到存款客户增存量，未存客户增核心，采用广撒网战术。空闲时间，我们轮流打电话营销，充分运用所学电话营销话术，推送企业微信。我们的存款即便无法当场上升，但电话营销让我们和客户建立了联系，方便日后营销。

每日营业终了，支行副行长潘宇会准时在支行群里发布营销表格，我们可以清楚看到自己和团队当天的营销成果，鼓舞自己，与同事形成良性竞争，比学赶超。



## ▶▶▶横街支行

# 时不我待 静待花开

■ 文/横街支行 沈玲伊



近日，横街支行全员营销活动开始吹响号角。横街支行的小伙伴在支行行长陈敏的领导下，在内训师团队的指导下，用热情融化了冬日的冰凉，内外勤联动，开始了新挑战，并且每天都在提升和进步。

一日之计在于晨，全员营销从每日充满活力的晨会开场，小伙伴们互相检查仪容仪表，业绩播报，行长布置每日工作，并对业绩突出的营销达人们以红包鼓励，全员士气高涨。

在内训师的培训指导下，小伙伴们每天对于晨会流程，电话营销，厅堂微沙龙不断练习强化，做到了人人通关！

从刚开始的羞涩胆怯，到后来的流畅自如，每个人都在不断突破，营销成功率大大提升。

支行行长一直都强调，我们要先做服务，再做产品。外拓活动，我们提前为客户准备好二维码，以更换二维码为契机，切入营销点，成功拿下5户云商贷并为客户导入白名单，指导客户使用我行产品，以最快的效率让客户体验到最好的服务。

为了提升客户体验感，不断细化厅堂布置，尤其是礼品台的布置。在内训师的带领下，从背景板的定制到礼品的摆放，再到饰品的点缀，整个厅堂都焕然一新。客户们都纷纷表示我们的厅堂越来越好看，服务也越来越到位。

个人养生沙龙方面，我们提前为每一位邀约客户打印台签和准备伴手礼，让客户们感受到尊重和真诚，从沙龙前的轻松调研到养生讲座的开展，我们员工与客户一起入座，全程互动热烈，房间充满欢声笑语。养生沙龙结束后转场到厅堂，一杯暖心茶，让客户们体验到贴心的服务。

横街支行的全员营销活动不仅只是一场活动，我们会持续投入，坚持做好服务。用热茶让客户暖心，用电话营销不断挖掘潜在客户，充分利用厅堂营销高地，优化布置，一对多的接地气微沙龙，让客户知晓当下最新活动产品，提升与客户的粘度，与客户建立长久关系，打造老百姓身边的首选银行。

## ▶▶▶新桥支行

# 从心到行 全力拓展业务

■ 文/新桥支行 叶涛

近日，新桥支行迎来全员营销战斗的关键节点。尽管气温依然寒冷，但所有新桥农商人的热情不减。经过了前两天的学习和奋斗，每个人都取得了不同程度上的进步，变得更加有信心、有动力、有冲劲。

### 一、通思想

思想通，一通俱通，支行在全员营销活动前召开全员营销动员会，让全员明白目前的整个金融环境，我行所面临的机遇和挑战，此次全员营销活动的目的，以及接下来我们的工作方向。

### 二、磨技能

通过内训师紧抓支行员工相对薄弱的技能。电话通关环节，支行统一为每位员工提供陌生客户清单，培养员工陌生电话的营销能力，我们通过前期的大走访摸排，将常年不在家的客户以及分配给柜员的小额存款客户列入电话营销清单。如何进行第一通电话的沟通交流其实很考验水平，通过此次电话通关培训，让全体员工打磨好技能，更好的拓展业务。

### 三、固习惯

总行派内训师指导的全员营销活动持续三天，但支行在活动前期就制定了考核办法来固化全员营销，



以达到更好的效果。三天全员营销活动期间，新桥支行共电话营销1518户。提升个人核心户数182户，增长416.1万元。完成一码通签约9户。企业职工养老改签两户，完成10场厅堂微沙龙。走访14户，新增贷款7户，新增贷款371万元，完成普惠签约1户。企业代发3户，公积金1户。

这一组组数字是新桥支行的全体员工通过一个个电话，一场场活动，一次次走访完成的。凝聚了新桥支行的一滴滴汗水，见证了新桥支行的齐心协力！

## ▶▶▶蓬街支行

# 全员参与 超越自我

■ 文/蓬街支行 应婵晶

在全员营销内训开始前，我们所有人都是疑惑的，三天而已，能营销什么？能有什么业绩？但最终的结果却出乎了我们所有人的意料！三天的全员营销几乎完成了我们支行整月的任务！在此特别感谢蓬街支行全体小伙伴们的辛勤付出还有朱敏能、张兼荣、李佳慧、陈梦洁等几位内训师的辛勤指导！

第三天的晨会由于场地原因，我们的地点选在了会议室外狭窄的走廊上，尽管地点特殊，但我们依旧斗志昂扬，依旧热情满满！特殊的走廊晨会！无论在

哪里集合，我们都士气高涨，信心坚定！

每一天的财经播报我们都不懈怠！作为银行人，我们需要向客户展示我们专业的形象，向客户提供最前沿的财经新闻，并提出最符合客户需求的金融方案。有限利用身边的各种自媒体去达成最好的效果。

印象最深的，我发了一条财经新闻后，收到了三个贷款咨询，并最终成交一个！在客户眼里，我们是走在金融信息前沿的人，财经播报是展示我们的好机会。

一定要把握一定要坚持!

厅堂营销是最好的营销地点,在内训师们的指导下,我们从不好意思说、不会说到碰见客户就说、说得头头是道!人少我们就一个个说,人多我们就做微沙龙。营销就是要敢于去说,只要客户不反感,我们就可以一直营销直至成功!

短短的三天,我们每个人都受益匪浅!我们正处于一个高度市场化的社会,不营销必然会被淘汰,所以我们蓬街支行每个人必将努力营销,真正地做到全员营销!



## ▶▶▶金清支行 齐心协力 共拓营销

■文/金清支行 王岳安



11月26日至11月30日,金清支行开展了为期五天的全员营销集训。所有的员工都满怀激情,斗志昂扬。他们放弃了自己的休息时间,积极参与到本次营销实战当中。大家努力学习营销话术,并开展了电话营销、厅堂营销、陌生拜访等营销手段,取得了丰硕的战果。

每天早晨的营销晨会让人印象深刻。除了与往常一样的问好、仪容仪表检查之外,营销晨会还加入了营销话术演练与财经播报。营销话术也不仅仅是简单的情景对话,更是加入了高难度的抗压练习,在受到对方干扰的情况下,依然能够按照自己的思路继续营销,这使我们能够轻松应对电销中的突发情况。而财经播报则是提供客户关心的大事要闻来拉近与客户的

距离。既让客户享受到我行提供便捷资讯的服务,又让他们了解到我行的贷款、理财等产品。久而久之,客户会逐渐信任我行,并且更加愿意与我行产生合作。每天的晨会,业绩主管还会播报昨日的战果。优秀的员工会得到奖励,未上榜的同志也会受到激励,争取明日创下佳绩。

在集训期间,我们还组织了两场沙龙活动。有针对中老年客户的健康沙龙讲座;有针对企业家的市场动态分析讲座。特别是企业家沙龙,效果显著,挖掘出了企业代发工资、存款、贷款等多项业务,并了解了这些企业与他行合作的业务与未来的需求。

这次的全员营销集训,培训老师对我们金清支行的每位员工都进行了电话通关,亲自纠正电销中的问题,也对每个人的营销方式进行了个性化的指导与提升,使我们的营销成功率大大提升。

此次的集训,金清支行全体员工齐心协力,精诚团结,在内训师的正确领导下取得了傲人的成绩。五天时间,存款提升了141户,金额提升了544万;贷款提升26户,金额提升了921万;移动支付提升了679户;ETC签约信用付提升了103户。更重要的是,我们学到了营销的方法,提升了我们营销的信心。

我相信,在大家的共同努力之下,我们一定能再创佳绩,赢得市场!

## ▶▶▶开发区支行

# 营销三步法 打开全员营销新局面

■文/开发区支行 施雨冰



业绩要有所总结;

对优秀个人表扬激励——形成比学赶超之势;

行长发布工作任务——有的放矢,有针对性的开展工作,相关营销话术和服务用语演练——调整状态,激发新一天的工作热情。

另外,新增加的财经播报环节,让我们学会从时政新闻中找到与业务的联系,彰显了金融从业人员的专业素养,提升了服务的广度深度。

相较于我们目前所进行晨会,“营销型晨会”更高质、更高效,让人感受到一股与当下市场环境同节奏跳跃感。

一、营销话术:固定的话术记进去,灵活的营销技巧用出来

参与了营业部为期五天的全员营销培训,已经话术洗脑:电话营销话术,厅堂营销话术、柜面服务话术。与过去相比,新的营销话术更加注重细节,更加强调在细节上打动客户,在细节上增强客户体验。比如说柜面服务话术,从“好的,您稍等。”到“好的,马上办。”几个字的改变,却给人一种焕然一新的精神面貌。比如厅堂营销话术从“存定期有礼品送”到“我本人为您准备了一点小礼物”,让“礼轻”更显出“情义重”。

做精细节,彰显极致。营销话术的不断重复、对抗练习,让我们“死去活来”:固定的语句死死的记在脑子里,面对不同场景时要灵活的运用出来,随机应变、见招拆招,才能体现价值。

二、营销型晨会:激情的一天从正能量开始

晨会每周都开,但是意义何在?这次培训让人重新思考了营销型晨会价值。

自查仪容仪表——营销人员要保持一个职业化的形象;

互查仪容仪表并相互点赞——让一天的工作从正能量开始;

运营主管和信贷行长业绩播报——前一天取得的

三、主动营销:从“心”出发

营销话术教授了我们营销技巧,营销型晨会给了我们正向激励,而我们的内心还需要一股热情与激情。

五天的培训中,不断有人取得可喜的成绩,也不断有人刷新最好战绩。我们看到的都是成功的案例,但只有亲临战场的人才知道,成功是有概率的。打10个电话被拒绝,只要第11个电话是成功的,那就是你今天的业绩。而我们总觉得营销困难,就是被那10个电话给打击了信心。努力也许不一定会成功,但是成功必须要努力。面对日新月异的金融环境,我们只有时刻保持积极主动,才能在严峻的经济形势之中存活下来。

或许,有人总以为自己的产品不完美,比如:理财产品品种少,收益也不是最高的,却不知道很多的老年人,就是喜欢我们这种“少而精,安全又稳定”的产品。

有很多人选择我们,只是因为我们的网点多;而有人离开我们,仅仅是因为我们联系少。

全员营销活动中,很多真实的案例告诉我们:精准定位就能突出亮点,保持自信就能找到优势,主动出击就有成功的机率。

## 营销总结

2020年11月，我行紧紧围绕着办事处“深化转型 赋能提效”行动，启动了全员营销活动，以内训师培训与转培训为抓手，激发员工营销斗志，促进营销行为标准化、流程化，提高网点运营效率和金融服务水平。下面，我结合上阶段全员营销开展情况，讲三方面内容。

### 一、充分肯定，全员营销成效显著

自11月15日全员营销启动大会以来，内训师和各级员工不断发挥工作能动性，形成“人人想参与，人人能通关”的营销氛围。截至今天，共辅导支行18家；组织营销型晨会47场次；开展企业家沙龙4场、个人客户沙龙16场，总邀约企业214家，个人754人；组织外拓9场，共走访企业7家；组织项目小结会4场，参与人数65人。

（一）借助外部经验，打造全员营销模式。与亚美信公司合作，借助肖宁渊团队培训经验，结合自身实际进行挖掘与探索，形成了三个阶段、八大模块的营销培训体系，即学习通关、课程指导、现场演练三个阶段，晨会、财经播报与朋友圈转化、电话营销、外拓（个人/企业）、企业沙龙、个人养生讲座/生日沙龙、厅堂布置、厅堂营销八大营销模块。通过培训跟学，每位员工突破自我，提升营销意识，培养营销习惯，能时刻进入营销状态；营业办公环境大幅改善，营销氛围充分渲染，助推了员工的斗志士气和营销激情。

（二）组建内训师团队，力促全员营销传导。选拔25位优秀人才，组建全员营销内训师团队，按职能划分五个组别，分批次开展培训。在4家试点支行结束后，内训师充分发挥了传导帮带作用，对各个支行进行了转培训和实地指导，优化网点环境细节，改造员工工作环境，营造高效工作场景，通过晨会、电话营销和外拓等方式，激发员工工作能动性，提升全员营销意识，并引导支行员工针对不同情形做出灵活化改变，进行有网点特色的创新实践，同时在实践中选拔支行内训师，帮助建立以支行为单位的专业化团队。

（三）优化过程管理，提升全员营销成效。一是全员营销有手册。对本次全员营销进行总结复盘，梳理营销中存在的问题，优化改进营销流程，形成营销手册，把营销行为简单化，使营销人员和非营销人员都能快速上手。二是常规工作有加料。升级柜面“服务五步法”为“服务七步法”，增加存款、理财等两个业务营销的询问。三是营销工作有话术。在晨会中增加营销话术跟读练习，并添加对抗练习和对抗展示，通过模拟化的练习加快话术的消化，提升应急能力。四是专项活动有流程。制定养生讲座或沙龙的实施方案和流程图，方便支行全员营销快速落地。



### 二、提高认识，增强全员营销干劲

日本商业家稻盛和夫在每一次萧条过后，都能将公司规模扩大一圈、两圈。他得出“应当把萧条当做成长的机会”的结论，并表明全员营销是最重要的应对策略。回到我们当前的金融环境，民营经济活跃，全区现有3.5万家民营企业；小微金融享誉全国，台州市被国务院命名为“国家级小微企业金融服务改革创新试验区”，路桥则是小微金融创新发展的样本。金融越是繁荣，我们银行面临的挑战就越大，台州银行和泰隆银行都在铆足劲抢占路桥市场，同业竞争压力非常大。全员营销是我行应对挑战的长期有效对策，也是促进我行持续高质量发展的迫切要求。

此次全员营销活动是我行立足全局，面向未来，实施的一项重要部署，也是金融竞争环境下必然的选择。各位员工发挥主人翁意识，将自己平时好的想法、创意、点子结合到银行业务拓展中。内训师队伍通过专业培训、分岗位分场景的实战指导，充分为员工赋能，提升员工能力，增强主动营销意识。网点要不断优化环境，合理设置客户动线，打造出更专业更贴心的服务场地和更高效更专注的工作场景，提高了网点运营效率和金融服务水平，共同培养出懂金融、亲三农、爱农信的百晓铁军，走出一条全员营销的发展之路，为我行持续高质量发展干出新作为。



### 三、聚焦体验，打造轻型敏捷网点

（一）固化全员营销模式，深度挖掘增长力。继续做好全员联动营销，以“保、争、挖、抢、培”为维护原则，以营销型晨会、厅堂电话邀约、礼品换购、厅堂微沙龙活动等为行动抓手，紧盯“基础客户、潜在客户、他行客户”，既要打好基础客户保卫战，又要打好新黄金客户拓展战，从柜面、厅堂两个角度全面渗透客户，不断提高客户的粘度和忠诚度，全方位提高优质存款客户数量，提升存款市场占有率。外拓方面，有计划地在辖内的村居和企业开展个人沙龙、企业沙龙等活动，不断创新活动内容，以活动拉近客户距离，促进业务发展。

（二）深推网点魅力改造，提升网点竞争力。持续优化网点改造，通过厅堂入口增设宣传易拉宝、橱窗悬挂宣传海报、丰收豆礼品突出排放、客户动线合理设置等细节调整，进一步激发客户咨询和成交需要。同时，深入推进“一点一柜”转型和智能柜员机应用，以设备智能化加速推进业务流程优化，分流高柜人员到厅堂，实现厅堂客户联动营销，提高网点运营效率和金融服务水平，加快网点转型步伐。

（三）加强专业队伍建设，增强竞争内驱力。继续选拔专业人才，不断充实内训师队伍，建立总行支行两级内训师团队，开展专业岗位分层分类培训，实行梯队培养，尤其加快以支行为单位的专业队伍组建，做到每个支行都有专业团队，每个支行都能依靠自己的内训师队伍开展全员营销工作。加强各类培训，增强员工的专业能力，培育高层次复合型人才、核心人才。同时，不断加强员工全员营销理念的灌输，沉淀全员营销文化，形成人人能营销、人人想营销的良好氛围。

后疫情时代，我行转型升级刻不容缓，我们应当积极投身全员营销工作，敢于进取，敢于超越，敢于突破，以高远的思想认知和务实的工作态度，为推动我行高质量发展提供强有力的保障与支撑。



## 像山一样思考

■文/审计部 胡洋齐

日前，省农信联社台州办事处组织全系统内审人员在临海开展培训。本人在实践难点、实务经验、审计报告撰写等层面，得到很大启发，倍感珍惜，并将不断内化，运用到工作中去。

### 一、注重整体分析理念，把握动态平衡

像山一样思考，就是生态系统的思维模式。自然生态中，环环相扣，息息与共，独立性与整体性并存。内部审计就像一个完整的生态系统，每个环节每个层面，每个个体每个个案，都紧密关联，要通盘兼顾，不可百密一疏。学会像山一样思考，有助于我们在审计工作中更加客观独立地实现审计价值。

### 二、注重严谨务实作风，力争优质高效

从制定方案、确认问题、意见交流到出具报告，整个审计流程都是以服务职能为实践目的，既要站位全局保证最广泛的客观性，又要深入细节确保全覆盖。如制定方案时，要考虑审计资源的可利用程度、审计报告的使用价值，更好地发挥内部审计的职能作用。这将关系到审计部门的生存和发展。

### 三、注重同类运用思维，巩固审计成果

要善于举一反三发现同类问题，提高审计效率。要逻辑清晰、脉络贯通，主次分明、重点突出。描述事实、归类问题、分析原因，要直观地传递审计信息，也要善于运用模块分析。如在发挥审计的监督职能上，要以组织的经营风险和舞弊风险为导向建立风险模型，实施全面审计，为管理层风控提供决策参考。同时，审计生态要注重动态平衡，既要四轮驱动，也要抓大放小。保持敏锐，懂得取舍，是新时代审计人应具备的能力。

审计生态里，每一位成员就像植被、动物和土壤，各自发挥着作用，为整个系统的健康发展贡献自己的能量。组长统筹项目顺利实施的全局性，主审确定审计方案的全面性，组员保证查出问题的完整性。站位全局、明确分工，才能最好地发挥成员能效，点燃工作引擎。

## 向前一步

■文/金清支行 罗力铭

作为一名励志要当客户经理的小柜员，有幸参加了金清支行的全员营销。可惜的是五日营销因为排班原因我只有两天的时间在厅堂做营销。每个人都有在此营销期间的任务指标，我并没有被任务指标给束缚住，尽力就好，能完成多少完成多少，也刚好借此机会测测我的营销水平。

在厅堂营销的过程中我得出以下几点经验。

### 第一、厅堂营销比柜面营销更有成效

厅堂营销大多数都是等待的客户，本身就是等待无所事事的时间，特别对于老人家来说，有那么一个人愿意在这个时间陪他说说话聊聊天，来缓解等待的焦虑感和无聊感，他们都是侃侃而谈，不要为营销而营销，更应在交流过程中寻找营销机会，因人而异，这样营销成效更为显著。

### 第二、电话营销要抱着海底捞针的心态而非要求人人有回应

可能打了100个电话就只有10个人有意向，10个有意向的人最后只有1个办理业务。那也算成功，何况这100个人了解到了我行的活动，增加了我行的存在感。在打电话的同时，可以有意记下特别不耐烦的客户，在第二次营销的过程中就可以不必在这类客户上浪费时间。

### 第三、与客户交流营销讲究一气呵成，顺其自然

我印象很深的一次营销过程是，这位客户是来社保缴费，在我与他的沟通中发现他社保签约还没签好。我想借此完成企业微信的指标，我说你加我企业微信我把流程发你吧。客户极其不耐烦地说你直接帮我弄好吧。那我就一步一步教他怎么弄，弄完之后我问了一句学会了吗？学会了回家就可以帮你家人也签约一下交个费。客户很明显有点没搞懂，自然而然要求加我企业微信，回家后把流程发给他。有时在完成的过程中，观察客户的心态来调整我们的营销策略，让客户心甘情愿地帮助我们完成任务，何乐而不为呢。

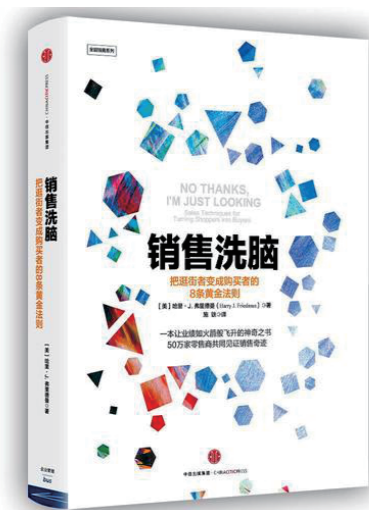
全员营销结束了，虽然我的营销成绩并没有很理想，但是至少这个营销成绩是靠我自己独立完成的。就还是挺有成就感的，离我成为一位优秀的客户经理又进了一步！





## 思路书单

### 哈里·弗里德曼《销售洗脑》



全员营销时代，每个人都是销售者，也是被销售者。学习一定的销售技巧，我们必将从中获益。

说到“洗脑”，很多人想到的是被灌输价值观的人，按照别人的意愿办事。其实在销售中，如果我们想达成交易，首先要做的就是走进客户的大脑，控制他们的思想，进而让顾客主动打开钱包。如果不“洗脑”的话，你拿什么去影响客户的购买标准让他成功下单。

《销售洗脑》以伟大的洞察力、实用的建议和趣味性，帮我们窥探顾客潜意识里的想法，一步一步提出行之有效的解决方法。我们不必亲身经历无数次的试错，只需洞见本书的精髓，就可以找到真正高效的销售技巧。

这本书的结构比较简单，8条黄金法则对应8个章节，第一章，不做准备，不进卖场，第二章，开启销售的关键步骤，第三章购买动机的秘密，第四章演示的套路，第五章试探成交与附加销售，第六章，处理异议的原则和技巧，第七章，让顾客主动说购买。第八章确认与邀请，增加复购率。

#### 金句摘录

1. 顾客跟你说得越多，就越是觉得跟你相处得自在。这时，你是一个人，而不是销售员。
2. 探询问题+顾客回答+支持性回应=信任
3. 当你能用销售你所钟爱商品的热情来卖你个人不喜欢的商品的时候，你就能自称专业销售人士了。
4. 优秀的演示需要你具备一种能力：让别人感到你是专家。
5. 销售既是物质的，也是情感的。
6. 顾客对购买商品犹豫不决是一种防御机制，其目的就是推迟做出决定。
7. 要想在销售中获得真正的成功，你必须让你的顾客再次光临或者介绍其他顾客给你。
8. 销售是一场值得一玩的游戏。当你获胜的时候，不仅是你赢得了战利品，你的商店也赢了，更重要的是，你的顾客也赢了。

# 十一月份大事记

## November



11月5日，党委委员、行长陈学军参加台州市金融办召开的冲刺四季度金融重点指标部署会。

11月5日，纪委书记、党委委员、监事长梅晓晗参加路桥区离退休干部党建融入城市基层党建工作现场会暨“银景驿站”启动仪式。

11月11日，党委委员、行长陈学军参加台州银保监分局、台州广电集团“全面深化战略合作 复制推广小微金融台州模式”战略合作签约仪式。

11月11日，纪委书记、党委委员、监事长梅晓晗参加路桥区委区政府召开的区委常委（扩大）会议。

11月11日至13日，党委书记、董事长郭丽娅参加省农信联社举办的全省农信系统法人治理和股东股权管理培训班。

11月13日，党委委员、副行长李挺参加人民银行台州市中心支行召开的台州市金融机构存款保险标识启用工作部署会议。

11月16日，党委委员、副行长李挺参加路桥区政府召开的路桥区2021年城乡居民医保集中参保征缴工作相关事宜协调会。

11月17日，纪委书记、党委委员、监事长梅晓晗参加台州银保监分局、共青团台州市委召开的金融青年助力乡村振兴暨农村青年创业伙伴计划现场推进会。

11月19日，党委委员、副行长林佳参加省农信联社召开的零售贷款业务监测行工作座谈会。

11月23日，党委书记、董事长郭丽娅参加路桥区委常委（扩大）会议。

11月24日，党委书记、董事长郭丽娅赴台州银保监分局参加浙江省信用风险防控工作推进会。

11月30日至12月4日，党委书记、董事长郭丽娅参加台州市银行业协会举办的2020年第一期高管人员研修班。