

# 用心用情用智 平凡岗位展风采

## ——记中原银行商丘分行营业部理财经理陈娜

文/本报记者 张雅静 图/本报记者 邢栋



陈娜对待工作全情投入

如果用一个词概括陈娜现在的状态，用“转型”再合适不过——今年4月份，她从中原银行商丘分行白云支行大堂经理岗位转到中原银行商丘分行营业部任理财经理。对陈娜来说，她面临的不光是角色和工作任务的转变，更多的是观念的转变和责任意识的提升。

### 优质服务，做贴心理财专家

卷发，微笑，略施淡妆的陈娜看上去温婉而清新。没有喋喋不休的说教，而是徐徐入耳的讲解和引导，作为理财经理的她精通专业、满腔热忱。

10月17日，早晨7点半，身着工装的陈娜在营业厅打扫卫生、整理资料，并将一早摘录好的财经资讯打印出来，她要在稍后举行的晨会上作财经播报。“6点多起床的第一件事就是搜集浏览财经新闻，进行筛选和整理，在晨会上分享给大家。”她说。7点40分，晨会开始，做热身操、财经播报、经验分享、情景演练等一系列环节之后，一天繁忙紧张的工作就正式开始了。

8点25分，谢女士来到营业大厅，径直走进理财中心，陈娜起身迎接，热情招待。谢女士已经不是第一次来了，一进来就问：“陈经理呀，你昨天打电话让我过来办理理财产品到期承接，现在还有什么合适的理财产品，你给我推荐一下呗。”“嗯，好的，您先坐，我行新推出了一款8

个月的保本理财，我给您介绍一下……”一番简单明了的讲解之后，谢女士感觉挺满意，在陈娜的指导下办理了购买手续。刚送走了谢女士，又迎来了一对老年夫妇，79岁的胡阿姨跟老伴一起把退休工资取出来购买理财产品，“小陈待人热情真诚，专业水平高，服务态度好，把钱交给她我们放心！”胡阿姨慈眉善目笑眯眯地说。

陈娜的脑中就像电脑一样储存了一个“评估系统”，新客户来，经过一番简短的交谈，她基本上就能对其风险承受能力、投资偏好有个基本的评估。现在中原银行可推荐的理财产品越来越多，她也很快能够找到产品与客户需求的对接点，所以客户满意度非常高。

一天下来，陈娜迎来送往，接待新老客户，一有空隙就翻看客户信息表，关注客户资金变化，打电话邀约客户，向等候区的客户推介理财产品，经常连水都顾不上喝。“哈哈，有时间也不敢多喝水，去楼上来回上厕所怪麻烦的，不能让客户等着……”陈娜笑着说。每天下午6点夕会结束后，陈娜都不急着下班，她对当日的工作进行梳理，填写工作日志，记录当日对接客户的详细情况，罗列第二天的工作计划等等，离开单位时都7点多了。

陈娜每天的工作可以用“充实、紧张”来形容，但她坦言，现在的状态还是相对比较轻松的。在不久前的标杆网点打造项目中，营业部上下发扬“白加黑”和“5+2”精神，晚上12点下班是常事，最晚能到凌晨两三点，星期天还要进社区宣传、搞营销活动等等。连续三个月，她基本没休息过。“说来也奇怪，真的没感觉到累，大家拧成一股绳，朝着一个方向努力，每天都干劲十足。”陈娜说，岗位和身份的转变，让她更加充实，也成长得更快。

### 勇于付出，传递向上正能量

党员示范岗、理财销售之星、积分之王……一项项荣誉都见证着陈娜的付出与努力。不光如此，她持有的资格证书也是同事里最多的，金融理财师证书，以及银行、基金、证券、保险、会计从业资格等等，而且她目前正在考取国际金融理财师（CFP），CFP资格证书是美国以及全世界公认的金理财行业权威等级证书。“多学习多锻炼总是有好处的，况且要想成为一名合格的理财

经理，成为客户的理财专家，不仅需要掌握财经知识，更要努力让自己成为一个全才。”她这样说。

平日里，她勤于阅读专业书籍，经常同金融行业的圈内朋友交流，注重多与客户沟通，多了解客户需求，从实践中获取更多知识和经验。对待客户，陈娜时刻秉承一颗真诚的心和专业的素养，“将心比心，你以诚心对待客户，客户也会以同样的方式对你。”她始终坚持将产品销售给合适的人，虽然银行对每款产品都有业务考核指标，但她不推任务，而是综合考量，客观地为客户提出“私人定制”的理财建议。“要不带目的地对待客户。”陈娜经常这样说。在邀约客户时，她通常先邀请客户参加体验活动，提升客户体验，在营销产品时，她坦诚以待，不隐瞒风险、不夸大收益、不区别对待客户，为客户量身定制理财方案，做到对客户负责。

人难免顾此失彼。在对工作的全身心投入中，陈娜忽略了对自己小家庭的照顾。孩子是妈妈的心头肉，而作为妈妈的陈娜却一直愧疚于对孩子的陪伴和照顾。“孩子上幼儿园了，说实话我只在他开学当天接过一次，然后就再没接送过，工作太忙了，走不开……”陈娜红了眼眶，连幼儿园的老师们都不止一次地打电话跟她说要多陪伴孩子，她只能默默地在心里说“下一次，下一次有时间一定先陪孩子”，就这样不知说了多少个“下一次”。今年6月份，孩子得重感冒，发烧到39℃，一直哭个不停，当时正值标杆网点打造项目开展得如火如荼，陈娜请了一个小时的假，跟婆婆一起把孩子送到医院，然后又赶到单位加班。

没有怨言，永远乐观，这就是陈娜。在记者眼里，在身边人眼里，她是如此快乐地工作着，如此积极地努力着，把自身及中原银行的正能量，传递给每一位客户！



陈娜指导客户在自助终端办理业务



陈娜为客户详细讲解理财产品



THE CITY 信华城

# 5年砥砺前行 共筑中国梦

风雨兼程，不忘初心

恭祝党的十九大胜利召开

## 尊崇荣归 大美家境

贺信华城二期7#楼幸福交房  
三期新品低密华宅，即将荣耀归来

357 9999

项目地址：神火大道与华商大道交会处 发展商：河南信华置业 全程代理：世联地产 整合推广：塞尚河通



### 交房公告

尊敬的信华城二期7#楼业主：

感谢您购置信华城二期，信华城二期7#楼已顺利竣工，即将于2017年10月31日起分批交房！请信华城二期7#楼业主届时携带《入伙通知书》及相关资料、证件至营销中心办理交房手续。

河南信华置业投资有限公司  
2017年10月