

# 挺进社区深处

——四川都江堰市翔凤路邮政支局新增余额翻番的背后



## 我来帮您找银行

□孙艺宁

近日,江苏省宿迁市发展大道邮政营业所内一切井然有序。理财经理单迎春正在座位上整理客户资料,忽然一个焦急的声音传入耳中:“你好,请问这儿是银行吗?”单迎春抬起头看到一个身材瘦小、满脸愁容的老奶奶。“对啊,奶奶您坐,有什么能帮您的吗?”单迎春亲切地问道。“谢天谢地,终于找到银行了!”原来,老奶奶早前在其他银行存了3万元的定期存款,现在到期想把利息取出来,可之前的银行却不知搬到哪里去了。“昨天我跑了一天,怎么都找不着地儿了,实在没办法,你们能帮帮我吗?”老奶奶不好意思却又渴望地看着单迎春。“奶奶,您多大年纪了,怎么自己来找啊,家里孩子呢?”单迎春看着奶奶佝偻的背不禁有些心疼。“我快90了,孩子也都很忙,没有时间。我身体还行,就自己找找。”见状,单迎春喊来了值班经理宋然。宋然当即说:“单姐,刚好现在网点客户不多,你帮我照顾一下大堂。老奶奶年纪这么大走路不方便,我开车带她去取钱。”

本以为在这家银行的任一网点都可以取款,可就近的网点却告知,老奶奶当初办理账户的时候没有预留密码,必须到原开户网点办理。“哎呀,是我疏忽了,竟然没想到提前看看您的存单。走吧,奶奶,既然是新区支行,那我们就去新区吧。”宋然二话没说,带着老奶奶立即驱车赶往新区,可转了几圈也没见到银行的影子。“奶奶,别着急,我来打电话问问客服。”宋然安慰着焦急的奶奶。挂断电话才知道搞错了,所谓的新区支行不在宿城新区而在宿豫区京东客服大楼旁。就这样,来回折腾了2个多小时,总算是帮老奶奶把钱取了出来。

“我今天是遇到好人了。我年纪大,不识字,请问你们是哪家银行啊?”回来的路上,老奶奶和宋然聊了起来。“奶奶,我们是邮政储蓄银行。”“这钱我也用不着,以后就存在你们那里吧,你们那里的工作人员都太好了,有你们在,我心里踏实。”老奶奶感激地说道。

## 用心做好发展答卷

——山东聊城市东昌府区分公司  
金融业务发展记

□宋金秀

10月20日一大早,山东省聊城市东昌府区大楼邮政支局里一派热闹景象,十几位客户围坐在一起唱着生日快乐歌,欢笑声、祝福声萦绕在耳边,这是该支局每月定期举办的集体生日会。

东昌府区邮政分公司共有24个金融网点,其中7个城区网点、17个郊区网点。各网点根据城乡市场特点及客群的不同,实行不同的发展措施,城区网点主打“服务+云平台分户管户+增值体系建设+融合发展”的模式,农村网点则以“服务+云平台+圈铺开发+融合发展”为主,通过双轮驱动,用心做好代理金融业务发展这张答卷。截至10月22日,该分公司新增储蓄余额2.85亿元,新增金融总量达7.48亿元。

### 服务是基础分

“大娘,您需要办理什么业务?”“大娘,您先坐这儿等一下,等轮到您时我来叫您。”这些温馨而又亲切的话语,在东昌府区分公司每个网点都能听到。

服务是立业之本,唯有真诚贴心的服务才能赢得客户信赖。东昌府区分公司不断强化服务意识,加强员工培训,尤其重视厅堂服务、站立、坐姿、双手接送、服务用语等细节,提升窗口员工操作的熟练度和规范性,不断提升客户服务体验。同时,该分公司在所有网点开展“为客户递上一杯水”活动,让客户来到邮政网点均能感受到贴心的服务。

“作为支局长,首先我们要抓好厅堂服务、卫生、礼仪,让客户走进邮政网点就有一种舒适的感觉。”许营支局局长邱灿灿说。许营支局坚持亲情化服务,将每一位前来办理业务的客户当作亲人,真正做到“想客户所想,急客户所急”。在西瓜大量上市的时节,许营支局全体员工进驻当地瓜地,帮助瓜农收西瓜、卖西瓜,赢得了客户的一致好评。截至目前,该支局今年新增储蓄余额2474万元,新增金融总量4188万元。

### 方法是提高分

“大爷,今天是您的生日,我来给您送生日祝福了。”10月5日,开发区支局理财经理姜中红带着礼品来到客户张大爷家中,为张大爷送上了生日祝福。

好的方法是解决难题的法宝。如何有效做好客户开发和维护工作,大数据在其中起到了不可替代的作用。东昌府区分公司将平台系统作为营销利器,充分利用云平台大数据,依靠活动、走访等方式不断完善客户信息和属性,实现“计划目标向客户落地,粗放发展向精准营销转变”。同时,他们积极借助云平台系统,精准筛选有效客户,根据客户需求,在走访时携带“六件套”,即邀约卡、会员证、宣传页、登记本、随手礼、名片,做好3公里以内的村庄及商贾户的开发和维护工作。不仅如此,该分公司还集中对集邮、税务、包裹、农资分销等邮政业务客户进行深度开发,通过一系列奖励措施调动营业员和投递员的营销积极性,提升“金融+包裹”“金融+税务”等客户资源的转化率,推动非金融客户办理储蓄、理财、保险、绿卡、手机银行、三方支付等金融业务的叠加融合发展。

### 活动是附加分

“邮政开展的‘邮农享果蔬直购’活动很不错,品种特别多。你看,有花生、梨、蔬菜……会员购买还可以便宜,真心不错。”10月14日,客户王先生在兴华路支局办完业务,顺带买了5斤花生。“下面,哪位老师可以回答我这个问题?”10月20日,火车站支局员工来到东方岚谷幼儿园开展教师节主题讲座活动,客户经理为老师们讲解了基金定投、理财及银保产品,并详细讲述了如何进行资产配置,还在有奖问答环节为老师们准备了精美礼品。

为做好日常客户维护工作,东昌府区分公司开展了各种吸睛活动,增加客户黏合度。在城区网点,该分公司结合农产品进城项目开展“邮农享果蔬直购”活动,凡是邮政会员,均可以优惠的价格购买花生、地瓜、秋月梨和大枣等新鲜瓜果蔬菜。同时,采取微信建群、预约采购等形式,在朋友圈内广泛宣传企业公众号,发送活动图片,提升活动的影响力,吸引了众多客户前来参与。除了每月生日会、每周“优惠购”等活动外,该分公司还创新活动类型,采取客户喜闻乐见的活动形式,如童趣烘焙、学做口红、做寿司、插花、健康优惠体检等,赢得了客户的口碑。

□本报通讯员 龙张建

今年以来,四川省都江堰市翔凤路邮政支局按照成都市邮政分公司制定的“依托政府、融入社区、联系客户”的发展思路,用好邮政企业特有优势,深耕社区个人金融市场,生动诠释了“政府有要求、群众有需求、邮政有能力”的内涵,取得了较好的成绩。截至10月22日,该支局新增储蓄余额1888.66万元,同比增长达262.49%。

### 主动作为赢得“入场券”

2016年6月,翔凤路支局由天乙街搬迁至通景路。通景路附近没有大型企事业单位和大型拆建项目,使该支局的代发业务没了用武之地,支局长唐羽希备感压力。“现实情况决定了我们只能大力发展个人金融业务,我们必须在新环境下尽快融入当地市场、赢得群众认可。”唐羽希说。

随后一段时间,唐羽希带领柜员们利用下班时间轮流在网点周边开展业务宣传和外拓走访。虽然取得了一定效果,但和大家的预期还有较大差距。原因在哪儿?在支局的业务发展分析会上,柜员们你一言我一语抛出问题,积极解决。“虽

然我们穿着工作服去宣传和外拓,但明显能感觉到当地人对我们不信任。”“如果能到小区里宣传效果肯定好,但是物业不允许我们进去。”如何拿到社区宣传的“入场券”成为翔凤路支局员工共同面对的问题。

到今年初,情况出现了转机。成都市分公司提出各经营单位要“依托政府、融入社区、联系客户,重点攻关社区街道办”的业务发展思路。翔凤路支局迅速行动,主动上门拜访网点所属社区领导,希望能尽邮政之力帮助社区开展工作。细细交流之后,唐羽希发现社区工作和邮政业务之间的契合点颇多,比如社区每年需要开展各类惠民宣传活动,邮政可以助力开展反假币宣传、送金融知识进社区等活动;在社区举办的各类文艺演出中,邮政员工可以作为志愿者,帮忙布置会场、维持秩序等。

“我们正愁今年的社区惠民宣传该怎么做,邮政就主动请缨,上门服务了。”民丰社区的覃书记不禁为翔凤路支局点赞。在民丰社区的统一安排下,翔凤路支局顺利拿到了进入各居民小区的“入场券”,认真履行承诺,大力开展各类金融知识和业务宣传。

### 借力营销筑牢“奠基石”

而在顺利进入小区开展宣传后,该支局的代理金融业务并未取得预料中的成绩,甚至连个人储蓄账户开立数量都未达到理想中的及格线。“大部分小区住户早就已经在其他银行开设了账户,而且形成了使用习惯,不会轻易再去其他银行开立账户。”唐羽希一针见血地指出了原因所在。

万丈高楼平地起。翔凤路支局将个人储蓄账户开立视作代理金融业务发展的“奠基石”,因为只有客户开了户,才有办理其他业务的可能。于是,该支局将所有的宣传和外拓重心全部放在个人储蓄账户的开立上,并依靠社区力量,实现了个人储蓄账户开立数量的“井喷式”增长。

“王哥、张姐,这是我们支局‘优惠购’项目采购的茶叶,口感特别好。我知道你们今天举办活动,到场参加的人特别多,就专门带了点儿过来给大家尝尝。”“五四”青年节当天,唐羽希利用社区举办演讲比赛的机会,将“优惠购”茶叶送到了活动现场。

“只要大家在邮政网点开立个人账户,成为邮政的客户,您刚才喝

的这茶叶,只花1元钱就能带回家。不光有茶叶,还有卫生纸、洗衣液,很多生活用品都只要1元就能带回家。”待所有人都竖起手指点赞时,唐羽希趁机打开了话匣子,卖力宣传起来。

几场活动结束后,翔凤路支局的个人储蓄账户开立数量大幅增长。“社区的工作人员也很给力,接待办事群众用的都是我们‘优惠购’的茶叶,而且还在旁边放置了宣传资料,帮助我们宣传业务。”唐羽希介绍道。

### 打造闭环占领“新高地”

“奠基石”筑牢之后,翔凤路支局开始探索如何占领代理金融市场的“新高地”,在支局客户数迅猛增长的同时,带来相应规模的资金增长。依托政府、融入社区、进入小区,最终是为了直面客户,满足客户的各类金融业务需求。所以,翔凤路支局决定深入了解客户需求,探索支局业务与客户需求的结合点。

“我每天都要去菜市场买菜,年纪大了不会用微信,经常会缺零钱。”“亲戚们办喜事,经常需要换点新钱封红包,但是新钱不好找啊,很多银行都换不到。”收集到客户的需求后,翔凤路支局再次借力社



## 大宣传大走访 留住新老客户

近日,湖北省竹山县邮政分公司宝丰支局扎实开展进大户、进乡村、进社区、进校园、进企业、进机关的“大宣传、大走访”活动。该支局组成宣传小分队,紧盯工薪阶层、产业大户、个体工商户等重点客户,通过走街串巷、走村串户发放邮政业务宣传单的形式,加大对邮政储蓄、代理保险等业务的宣传力度,提高邮政金融业务的知名度和影响力,为服务“三农”、留住新老客户助力。图为该支局员工深入宝丰镇贝儿幼儿园向教师宣传邮政金融业务。

□朱本双 吴妮 摄影报道

中国邮政储蓄银行 2018年10月27日至11月4日

## 人民币理财产品销售公告

尊敬的客户:  
我行于2018年10月27日至11月4日发售以下个人客户人民币理财产品,产品详细要素见下表:

产品名称	认申购时间	业绩比较基准(%) / 预期收益率	单笔认购起点金额 (单位:万元)	开放频次 / 产品期限	购买渠道	产品状态
邮银财富·债券2018年第244期 (每周定开净值型)	2018年10月29日9:00至2018年10月29日17:00	1年期国债到期收益率	1	周	所有渠道	开放
邮银财富·债券2018年第406期 (双周定开成长净值型)	2018年10月30日9:00至2018年10月31日17:00	1年期定期存款基准利率+2.5%	5	双周	所有渠道	开放
邮银财富·债券2018年第218期 (六个月定开净值型)	2018年11月1日9:00至2018年11月2日17:00	4.20%	1	6个月	所有渠道	开放
邮银财富·债券2018年第216期 (三个月定开净值型)	2018年11月1日9:00至2018年11月2日17:00	4.05%	5	3个月	所有渠道	开放
邮银财富·债券2018年第281期 (一个月定开净值型)	2018年11月2日9:00至2018年11月2日17:00	3.85%	1	1个月	所有渠道	开放
邮银财富·债券2018年第532期 (新客专属)	2018年10月29日9:00至2018年11月4日17:00	4.20%	5	182天	所有渠道	募集
邮银财富·债券2018年第533期 (高净值专属)	2018年11月1日9:00至2018年11月4日17:00	4.30%	20	120天	所有渠道	募集
邮银财富·债券2018年第534期	2018年10月27日9:00至2018年10月31日17:00	4.10%	5	180天	所有渠道	募集
邮银财富·债券2018年第535期	2018年10月29日9:00至2018年11月1日17:00	4.20%	5	360天	所有渠道	募集
邮银财富·债券2018年第536期	2018年10月30日9:00至2018年11月4日17:00	4.25%	5	395天	所有渠道	募集

注:本信息仅供参考,详情请关注我行网点或网站公布的产品说明书。理财非存款,产品有风险,投资需谨慎。

中国邮政储蓄银行股份有限公司  
2018年10月26日