



欢迎扫码关注
“吴兴农合行”
微信公众号

内部刊物
注意保管



吴兴农合行报

总编:沈旭荣

责任编辑:邱志成、吴梦刚

2016年三季度工作例会召开



通讯员 吴梦刚

10月18日,吴兴农村合作银行2016年三季度工作例会在总行8楼会议室召开,行领导沈旭荣、吴国良、曹良海出席,副行长吴国良主持会议,各支

行、各部室中层干部参加。会上,董事长沈旭荣作题为《坚定信心 全力冲刺 努力完成全年各项目标任务》工作报告,报告全面回顾了今年以来,尤其是第三季度全行各项工作进展和成果,指出当前工作中存在的

新起点 新征程 新跨越 股改工作有序推进

通讯员 吴梦刚

今年,吴兴农商行根据监管部门要求,全面开展农商行股份制改革工作。自7月工作启动以来,全行上下一心,统筹推进,并与各方积极沟通,达成共识,确保股改工作有序落实。8月19日,吴兴农村合作银行临时股东大会在总行8楼会议室召开,全体股东及行领导班子参加会议,董事长沈旭荣主持会议,浙江正同律师事务所指派律师进行现场见证。会议一致表决通过了《关于组建湖州吴兴农村农村商业银行股份有限公司的提案》、《湖州吴兴农村商业银行股份有限公司筹建工作方案》

等9项提案,对组建湖州吴兴农村商业银行股份有限公司的相关事项达成一致意见。至9月18日,筹建工作领导小组已按照中国银监会的有关规定,全面完成了吴兴农商行各项筹建工作准备,并已向监管部门正式提交了筹建申请。一、依次召开各类大会,履行相关法律程序。按照筹建农商行的有关要求,在监管部门的指导下,起草制定了可行性研究报告、筹建工作方案等各项材料,对组建吴兴农商行的必要性、可行性、市场前景等进行了论证,对未来三年业务发展进行了规划,并相继召开党委会、董事会、职工代表大会、股东代表

大会,审议通过了相关改制议案。二、成立筹建工作领导小组。在区政府牵头下,成立了湖州吴兴农村商业银行股份有限公司筹建工作领导小组,由分管金融副区长任组长,省农信联社湖州办事处、人行湖州市中心支行、湖州银监分局、区金融办、区政府办有关负责人及吴兴农商行主要负责人任副组长,吴兴区财政局、住建局等相关部门负责人及吴兴农商行其他领导班子成员为筹建工作领导小组成员,负责筹建工作的组织领导和政策协调。筹建工作领导小组成立了《净资产确认书》,并由三方进行了签字确认。

三、完成清产核资工作情况。根据监管部门相关文件精神和全行相关工作方案,筹建工作领导小组聘请中汇会计师事务所(特殊普通合伙)、天源资产评估有限公司对全行全部资产、负债及所有者权益进行了清产核资、资产评估。清产核资以2016年6月30日为基准日。中介机构于2016年7月5日开始清产核资现场审核,于2016年8月5日结束。2016年8月4日中介机构出具清产核资、整体资产评估初稿。2016年8月17日,中介机构出具了《净资产确认书》,并由三方进行了签字确认。

四、发布老股金处置方案公告。2016年8月29日,全行在各营业网点发布了老股金处置方案公告,8月31日在《吴兴时讯》发布了老股金处置方案公告。五、完成股东征集发起工作。2016年8月29日,在各营业网点发布了征集发起人公告,8月31日在《吴兴时讯》发布了征集发起人公告。目前,股东征集发起协议签字确认工作已全面完成。六、完成企业名称预核准工作。2016年9月5日,经湖州市市场监督管理局预核准,名称预核准为湖州吴兴农村商业银行股份有限公司。

三步走战略 深化银团合作

通讯员 施红强 吴梦刚

为服务全区青年创业就业,助力大众创业、万众创新,吴兴农商行不断创新工作机制,深化团银平台建设,按“三步走”战略,深化互信合作,提升金融服务质效。第一步——强化产品创新。将金融支持与团组织优势有机结合,不断深化金融产品创新,合作推出青年创业创新贷款,做到“一次授信、周转使用、随用随贷”,缓解创业青年融资难题,并辅以信用方式、办理简便、资金到位快捷等举措,进一步提升金融服务满意度。第二步——深化互通机制。建立总行与团区委、

各支行与当地乡镇(街道)团委的两级合作模式,提升资源和信息共享,加强对创业青年在政策、金融、就业等方面的帮扶,加强团委、银行、创业青年三方的沟通联络,不断为青年创业创造良好的环境。第三步——推进干部挂职。深入推进内年轻干部赴各乡镇(街道)担任团委副书记,开展挂职锻炼,切实服务农村青年创业,全力推动农村青年创业贷款、农村金融知识普及、农村青年示范户工程建设、农村青年致富带头人项目等四个方面的工作。至10月末,吴兴农商行青年创业创新贷款累计发放430户,余额10443万元,分别较去年同期上涨35户、874万元。



吴兴农合行与团区委深化合作,帮扶青年创业。图为吴兴农合行营业部与团区委负责人共同走访农村创业青年,了解服务需求。(朱宏勇 摄)

四个“一”深入开展“慈善一日捐”活动

为响应区委区政府号召,促进慈善事业发展,承担企业社会责任,10月10日,吴兴农村合作银行在总行会议室举办了“慈善一日捐”活动,来自总行各机关部(室)和中心的143名员工纷纷伸出双手,奉献爱心。与此同时,吴兴农合行以四个一工作举措,不断将活动推向深入。

“一把手”带动一批人。由董事长一把手亲自带头,总行其他领导班子积极响应,发挥模范带头作用,带领总行各职能部门和中心员工踊跃捐款。同时将活动通知通过OA系统下发到各支行(营业部),由各支行领导班子发动基层员工开展捐款,确保上下联动,提升全员参与热情。

一项活动推一项长效机制。通过活动不断深化全体员工爱心公益理念,加强慈善文化与全行企业文化的有机融合,促进浙江农信“根、诚、活、家”品牌文化的全面升华,提高员工投身公益事业的行动自觉,推动活动长效机制建设,带动网点爱心捐款、爱心座椅、爱心服务通道等服务举措的有效落实,助力五水共治、四边三化、助残扶残、爱心扶贫等社会慈善事业发展。

截至目前,吴兴农合行今年在“慈善一日捐”活动中共计收到捐款37090元,参与员工501人。

文、摄/吴梦刚 蔡晶晶

工作需要仪式感

让人感觉如沐春风。我们小时候都听过米芾的故事,米芾小时候不好好练字,直到母亲从一名秀才手里高价买下纸笔,练字这件事才在他心里有了分量。所以只有当我们真正去重视这些服务要素时,它才会使我们的服务质量有质的飞跃。师父每天一空下来就翻看自己的传票,对许多小细节都致力于追求标准完美,而我有时的心态则是——多余的就不要做了,不出差错就行了,没关系的。这种对比让我想起朋友口中那位完美的上司——尽管他着装

一向低调,却也掩盖不了认真搭配的痕迹,他的外形总是维持清爽利落,他的工作案头时刻干净整洁,对下属充分尊重与宽容……我想他能获得今天的成功,与这些细节一定是密不可分的。生活中最常见的仪式应该是结婚典礼了,其实领取了结婚证,就已经说明了双方关系的本质,但从来没有人觉得那一场典礼是种累赘,因为它承载了所有亲朋好友的祝福,也表达了对新人心中对这神圣不可侵犯的结合有十分的重视。真正在那一纸婚约上刻下烙印的不是民

文/董树霖

关于差错的几点思考

人行以来,差错于我而言,就像身后的影子,形影不离。影子当然是甩脱不掉的,同样的,差错也是没法儿杜绝的。经过几个月的总结和反思,我发现自己大部分的差错都是告知类的差错,比如少盖章少审批,漏摘身份证还有代理人名字输错等问题,自己认真仔细一点的话本可以避免的。但是人毕竟不是精密的机器,差错的产生其实就是一个条件概率事件,那怎样的条件下,出现差错的概率可以降到最低?我总结了以下几点,仅供参考:

集中注意力是减少差错的前提条件。精神不集中会产生各种各样的疏忽,进而产生一些莫名其妙的业务差错,严重时就会错钱。由于日常工作环境太嘈杂,又或者自身压力太大、心绪不宁等类似情况都会严重分散注意力,所以平时一定要注意按时休息。首先,上柜的前一天要养精蓄锐,柜员最忌熬夜;其次,在柜台上要收放自如,手忙脚乱肯定容易出错;最后,办业务的时候切忌不能做一些让自己分心的事,聊天也好,或者眼神不集中,都会有影响。

对于因业务疏产生的差错,建议多看操作规范,这不仅新工的必修课,也是所有临柜人员的指南针。除了要善于学习,勤于总结以外,学以致用,用发散思维实践也很重要。遇到一些自己解决不了的问题,问问会计和同事,不要擅作主张轻易下结论,否则很容易产生一些合法合规类的差错。三、养成良好的习惯。良好的习惯是减少差错的核心方法。业务要一步步办,一笔笔清;传票、印章都要各就各位,不能胡乱摆放;闲暇的时候多整理整理传票,发现差错及时整改等等。

四、保持良好的心态。心态关系到我们工作的方方面面,对于新工来说,很多事情没有遇到过,开始确实会有些急躁。然而良好的心态常常让人事半功倍,不良的心态只会让你之前的努力付诸流水。想想那些泰山崩于前而不变色的先人,客户的一些无理取闹或者过分的苛责又算的了什么?事实上,保持良好的心态不仅是减少差错的必要,更是我们柜员应该具有的职业素养。我时常告诫自己,一笔业务不分大小,更不分好坏,有什么想法要

文/甘路

美文佳作



暴风雨前的太阳金字塔

摄/程菁

深秋「金」艳

摄 蔡晶晶



忆梦

多少夜,梦里三军擂鼓
多少人,揽他乡作故土
晨曦间,电脑方屏前,
摆弄身子骨
黄昏中,手水马龙里,
摆弄车轱辘
苦与涩,敌不过儿女笑
脸腴瘦
天与乐,盖得住辛苦酸

楚无数
去去去,功名利禄,付
与美酒一壶
来来来,应康喜乐,愿
与美人共舞
贪婪之口咀嚼碎梦,梦
里,拥絮所属

文/张玄

吴兴农村合作银行 WUXING RURAL COOPERATIVE BANK
秒过高速 日路畅行 ETC一站式服务,让您秒过高速, E路畅行
省时、省心、省钱、省油
现在办理可免费获赠电子标签,更享全省高速公路通行费97折优惠。
网址: www.zjwxbank.com 编辑热线: 0572-2079122 电子邮箱: 84386044@qq.com 地址: 湖州市东街55号

普惠金融 我们在行动

推进金融便民 深化社区银行转型 首家标准型丰收驿站正式启用

**通讯员 苏霁 曹陆怡**

“我要上网购点杭州特产。”“我要给手机充值。”“天天下雨了，这里的雨伞我借用一下。”……近日，位于湖州市滨湖街道湖滨村的一家崭新装修的店内人流络绎不绝，村里的百姓有的来这里网上购物，有的做小额存取，有的进行手机充值……这是什么样的店能提供这么多样的服务呢？答案是其实这是一家吴兴农村合作银行

的丰收驿站。

在古代，驿站为人们提供了最原始的物流和中转服务，而吴兴农村合作银行的丰收驿站则功能更强大、服务更完备，该行的丰收驿站包括标准型和简易型两种模式，可以提供包括金融、电商、便民等在内的多种服务。继早前已建成了15家简易型丰收驿站，湖滨村的丰收驿站是该行首家标准型丰收驿站。

据悉，该丰收驿站是吴兴农村合作银行助农金融服务点的



升级版，站内配备有ATM存取款一体机、助农自助终端、助农POS机等电子化机具，可以为百姓提供小额存、取款、账户汇款、短信签约、存折补登、密码修改、账户口头挂失等金融服务，满足百姓电费缴纳、手机话费充值、小额现金支取等需求。同时，百姓还可以通过在丰收驿站的电脑上登陆“丰收购”、“丰收家”网上商城，购买各类心仪的电商产品，驿站提供的免费包裹代收发服务也得到了认可和点赞。

不仅如此，这家丰收驿站内配备了便民服务箱，里面风凉油、老花镜、创可贴、针线盒等物品一应俱全，同时提供了免费血压检测、雨伞出借等便民服务。“昨天我接到一个电话，自称是社保局的，要给我一笔补助，电话里面的人说的话和你们宣传的诈骗案子真是一模一样，幸亏前几天在你们这里听了宣传，不然就遭殃了。”村民陈大妈冲着丰收驿站的工作人员说起自己的经历仍然心有余悸。

前不久，人民银行湖州市中心支行与吴兴农村合作银行在丰收驿站共同举办了专场金融知识宣传普及活动，受到了当地村民的一致欢迎和好评，陈大妈就是受益者之一。

为推进金融知识宣传普及，提升金融服务质效，吴兴农村合作银行的丰收驿站还将作为金融知识宣教的前沿阵地和桥头堡，承担起为当地村民百姓普及反假货币、支付结算、电子银行、防范电信诈骗等金融知识

的责任，不断深入广大百姓群众，延伸宣传服务触角，切实保护金融消费权益。

“丰收驿站是我行践行普惠金融理念，强化平台建设，实施社区银行转型的一个强有力的举措，是推进人员下沉、资源下沉、服务下沉的一次深化，我们将围绕农村经济转型，进一步提升金融服务的广度和深度，为助推‘三农’和新农村建设发挥更大作用。”吴兴农村合作银行相关负责人对此说道。

首笔电子银行承兑汇票业务成功办理

通讯员 马力 张高品

10月25日，吴兴农合行城北支行客户经理在该行业务管理部工作人员现场指导下，成功为湖州远达空调电器有限公司办理了首笔电子银行承兑汇票业务，票面金额为25万元，

保证金比例50%，填补了该行业务空白，不仅实现了该业务“零”的突破，同时也标志着吴兴农合行在电子商业汇票业务上迈出了全新的脚步。

电子银行承兑汇票是在出票人(即承兑申请人)以数据电文形式向开户银行提出申请，经

承兑银行审批并同意承兑后，保证承兑申请人在指定日期无条件支付确定金额给收款人或持票人的票据。电子银行承兑汇票相较于纸质银行承兑汇票在业务办理流程上更为简便和快捷，客户只需通过在电脑上登录网上银行即可操作，大大提升了

办理效率。同时，电子银行承兑汇票克服了纸质票据遗失、损坏和盗抢等缺点，也不存在假票，提升了票据业务透明度，降低了业务风险。

吴兴农合行始终坚持“以客户为中心”，不断推进业务创新，电子银行承兑汇票的成功开立，

不仅进一步丰富了业务产品，方便企业办理资金结算和融资业务，对实现银企共赢起到了积极的推动作用，而且提高了票据业务的安全性，对净化票据市场环境有着重要意义。

下一步，全行将积极面向个人、企业发行大额存单，更好地展示良好的市场形象，增强资金实力，服务地方经济发展。

首笔同业存单发行

通讯员 邱凌云

日前，吴兴农合行首笔同业存单正式发行，意味着该行

在拓宽融资渠道、创新负债产品、增强流动性管理上迈出了新的脚步。

据悉，该笔同业存单在全国

银行间同业拆借中心发行，发行规模1亿元，期限1个月，利率3.0502%。近几年，随着利率市场化不断深入，吴兴农合行首笔

同业存单的成功发行，不仅有利于拓展资产负债管理工具，也有助于提升资产负债管理水平，为应对利率市场化挑战做好准备，

强化创新 力推线上业务发展

通讯员 施红强 许娜 吴梦刚

今年以来，吴兴农合行积极推进互联网金融，不断强化创新建设和科技保障，大力推进线上业务发展，提升金融服务水平，提高客户满意度。

推进线上信贷促发展。积极开展“走千访万”大走访活动，利用高拍仪等科技设备，收集

整理客户信息数据，利用CRM系统和大数据模型分析，加快客户授信评定。创新贷款发放模式，推出手机银行、网上银行、助农自助终端三种自助放款模式，方便客户随时自助操作进行放款、还款，提升资金到位速度和使用效率。今年全行累计采集客户信息183905条，发掘有效客户18884个，预授信22.48

亿元，通过自助渠道发放贷款394笔，金额3424万元。

推进线上支付利百姓。大力推进ATM机布放和离行式网点建设，推出无卡取款服务方式，方便百姓随时预约取现。大力推广手机银行、网上银行、POS机等电子支付结算渠道，推出HCE云闪付和丰收E支付产品，实现丰收卡与支付宝、

微信财付通等第三方支付的合作绑定，不断丰富百姓结算支付方式，提升金融消费体验和满意度。今年，全行累计新增ATM机11台、手机银行22216个、个人网银435个、企业网银450个，各类电子渠道交易额累计达560.01亿元，为客户减免各类手续费549.38万元。

推进线上消费优服务。积极

四手联弹 演绎普惠金融新乐章

通讯员 吴梦刚

今年以来，面对经济下行压力和日趋激烈的市场竞争，吴兴农合行积极围绕各级政府部门要求和人行、银监、省农信联社等上级单位部署，强化“四主定位”和创新意识，以走访帮扶、金融创新、政银合作、减费让利四手联弹，演绎普惠金融新乐章，不断推进自身转型升级，支持地方经济发展。

积极开展走访帮扶。大力开展“走千访万”、“百名行长进千企”、困难企业帮扶等专项活动，深化客户经理半天办公、半

天走访的日常工作机制和“三无一达标”提升计划，营造工作氛围，提升工作技能和走访实效。推进营销走访网格化管理，精准划分网格区域，推进网格化精准分析和精准营销，借助CRM系统，推进名单式管理，一户一策为客户量身定制金融服务方案，同时，实施精准考核，建立微信工作群，强化排名通报，提升工作动能。

全面加强金融创新。根据服务对象和金融需求，加快金融创新，根据“三农”担保难问题，先后推出“惠农贷”农户小额信用贷款、场贷通、产贷通，创新流转

土地经营权抵押贷款、林权抵押贷款等产品，解决农户抵押担保难的问题，为涉农经营主体提供一条龙、链条式金融解决方案。为满足百姓消费需求，推出“薪贷通”“园丁贷”“天使贷”“欢乐贷”等产品，提高额度，简化流程，实现手机等渠道自助贷款，让贷款更简便易得。为中小微企业创新推出“税贷通”，应收账款质押贷款、排污权抵押贷款、承兑贴现等产品，推进绿色信贷发展，拓宽企业融资渠道，提升金融服务能力。根据市场需求，推出“拍贷通”，满足拍卖成功后竞拍者购买房屋拍品的资金需求。

持续深化政银合作。加强与法院合作，推进诉讼案款系统上线运行，推进公务卡营销管理，提升政府财务运行透明度、规范性和工作效率。持续推进乡镇国库集中支付系统和乡镇财政公共服务平台稳定运行和优化完善，切实服务乡镇公共财政服务新格局。加深与公路管理局合作紧密度，创新推出ETC一站式服务，方便客户签约安装，提升服务效率和客户满意度。拓展与人社部门合作新维度，依托社保卡发放，推进IC卡“一卡通”项目和手机银行场景建设，不断便利百姓出行、消

费、就医等生活需求。联合法院、公安等部门，创新打击逃废债举措，成立专案组，营造声势，提升成效，改善区域社会信用环境。

不断推进减费让利。持续实施丰收卡ATM机取款、转账手续费，手机银行转账费，贷记卡年费，贷款抵押登记费等结算类、非结算类手续费免费，加大宣传力度，提升百姓关注度和产品使用积极性。在贷款流程不断提速优化的同时，对涉农、贫困人群、困难企业等采取利率下浮优惠等举措，通过合理安排还款期限、转贷、展期及追加额度等方式，最大程度减轻还款压力。

基于“一照一码”登记制度改革后银行结算账户管理的思考 ——以凤凰支行为例



通知要求变更更新的营业执照，且并未引起重视，故未及时至工商行政管理部门换发新版营业执照。对于此类账户，发出通知后的一定时期内未做信息更新的，银行据此将客户账户作年检未过处理。因客户不配合情况时有发生，账户年检不通过后无法发生支付交易，导致客户体验度不佳，对账户的管理工作也造成一定影响。

通过企业信用信息系统，对凤凰支行剩余148户未进行“一照一码”更新账户进行网上查询，有7户已更新信息，但客户自主到开户银行办理信息变更的意愿较弱。此类账户，因其原留存资料均在有效期范围内，且账户状态正常，能正常办理结算业务。虽已发生换证操作，但企业财务人员认为该账户主要信息未发生变更，不需要至银行办理变更业务。另有企业，一般户开户银行要求其办理更新业务时，因基本户开户银行未要求其作账户变更操作，反而遭到企业财务人员驳斥。

以上情况均由于企业财务人员对于银行结算账户管理认识不充分导致。故银行员工通过定期对账、电话联系，柜面办理业务、大堂经理上门提供服务时，加大宣传力度，加强财务人员培训和宣传，充分了解人民币单位账户管理的相关操作办法和规定，明确各相关主体的责任义务，自觉遵守、通力协作，共同维护账户管理工作的严肃性和规范性，从而提高财务人员对于单位结算账户管理能力，避免未及时更新信息影响账户的管理及使用，确保账户管理工作有效、

持久开展。

密切关注 保持银行与企业基本信息对称

银行员工电话或书面通知企业更新资料时，常遇客户电话号码不符或信件被退回现象。此类账户，因不经常发生业务，银行持续识别客户身份的动力不足，措施有限，往往不能及时跟踪到客户基本联络信息的变化(办公地址搬迁，单位联系人更换等)，以致开户银行所掌握的存款人信息与客户实际信息不对称。

面对此种情况，柜面开户时落实开户资料信息和存款人信息的比对工作，认真审查，加强多渠道联系方式、地址信息的采集。同时，账户管理过程中，银行员工还需做好对银行账户的年检工作，促进账户年检工作的常规化和规范化，以保证能及时了解存款人账户信息的变更情况，并及时在账户管理系统中进行更改。

规范操作 加强系统间账户信息一致性

(一)银行内部系统间(核心系统、网银系统、信贷管理系统)银行员工操作账户信息变更时，核心系统已实名维护正确，但存在网银系统未同步更新的情况，导致核心系统与网银系统信息不一致；因客观原因，客户经理外出时间，贷款客户至柜面办理信息变更，柜员无法进入信贷管理系统变更证件信息，采用新建证件信息方式进行维护，导致核心系统与信贷管理系统信息不一致；网银账户开立时，因新旧证件号码不一，客户换证后用新证件开立账户，故导致系

浅析基层反洗钱

的和用途。高度重视多个客户留存同一联系方式的情况，通过系统进行筛查、提示和分析。加强对符合非法买卖银行卡特征的账户的资金监测，发现涉嫌犯罪线索及时提交可疑交易报告，或直接向公安机关报告。作为大堂经理可在客户尚未办理业务之前的短暂时与客户交流了解其近况和业务具体情况，分析是否符合客户业务特征，及时反馈可疑交易。

其次，关注资金动向。在平時业务处理过程中要注意收集客户的基本情况，了解客户经营及资金流动及流向情况，发现异常交易行为，及时提交可疑交易报告。对存在异常和可疑行为的高风险客户，采用电话回访的方式审查客户留存的身份信息是否真实有效，如有必要可实地调查走访，审查客户开立账户的目的

还应尽可能地了解和记录客户的职业、住址、联系电话等其他相关信息，如发现同一客户多个客户号应帮助客户对其账户进行梳理合并。当客户身份识别资料有变化的，要及时更新、补充、完善原有记录。

最后，宣传和培训。通过反洗钱培训活动，更深入地普及反洗钱基本知识，进一步掌握有关反洗钱的法律、行政法规及规章制度，强化反洗钱意识，提升基

层内同一账户存在两个网银。

(二)工商、人民银行、商业

银行账户系统间 银行员工因操作不规范，人行信息已更新成功，但银行核心账户系统未维护完整，致各系统不一致；客户已换新证，至银行开立一般户，新开户银行员工因审查不严，未与人行系统备案信息仔细核对，用新的统一社会信用代码开立账户，但原基本户尚未做变更，导致不同银行系统间信息不一致，人行账户管理系统与工商局信息不一致。

其次，完善系统功能，增强系统稳定性。1.建议加强系统内各独立系统的自动同步功能，保持核心系统变动后其他系统可及时更新。避免信息更新不及时给银行及存款人账户带来诸多不便。2.建立信息共享平台。实现工商、公安、人行等多部门信息联网，使各家商业银行通过联网平台能够充分调用开户单位的信息资源，将原本人工形式到各个不同网站进行手工审核，变为系统自动验证审核。

文 / 陆海燕

关于提高柜员沟通能力的建议

更加迷糊，不是每一位客户都能接受这种专业化的表达。因此，在与客户沟通的过程中，一定要用朴实易懂的语言让客户明白所办业务的内容。

第二，要学会倾听。想要让沟通顺利地进行，就必须让客户觉得你是站在他的立场上考虑问题的，要让客户感觉到自己是被尊重的。因此，柜员要学会倾听客户对于业务的看法，了解客户在业务上的困惑，从而找出问

**文 / 顾巍海**