

零售药店保健食品自查报告 零售药店自查报告(大全5篇)

随着社会不断地进步，报告使用的频率越来越高，报告具有语言陈述性的特点。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

银行工作报告标题篇一

20xx年，邮储银行xx街支行在市行、营业部的正确领导下，在人民银行、银监会的关心与指导下，紧扣“从严管理、突出创新、和谐高效、科学发展”的主旋律，按照“效益领行、营销立行、管理助跑”的总体工作思路，坚持资金营运和贷款营销“两条腿”走路的工作原则，真抓实干，各项业务得到了长足的发展，市场“蛋糕”逐步做大、做强，效益得到了切实提高，夯实了经营基础，取得了令人欣慰的业绩。

各项存款快速增长。6月末，各项存款余额达6800万元，较年初增加3400万元，完成年度计划的 122.88 %。其中，储蓄存款余额6400万元，较上年末增加3400万元，完成计划的118.66%;对公存款余额600万元，较上年末增加600万元，完成计划的52.27%。——各项贷款增势强劲。12月末，各项贷款余额225万元，比年初增加165万元，增长 18 %，全年累计发放贷款285万元，累计收回贷款185万元。年末存贷比例为60.62%。

银联卡业务发展迅速。6月末，今年累计发卡3056张，比上年增长10.99%;卡片存款余额10358.47万元，比上年增长9557.79万元;银联卡交易笔数6369笔。

新设网点如期开业。根据邮储银行关于新网点成立的安排意见，对新成立邮储银行xx街支行进行了设备的购置、网络线路的联通、系统的安装和调试、atm机安装等工作，保证了邮

储银行xx街支行的准时开业和业务的正常处理。

队伍建设不断加强。一年来，班子成员以身作则，根据全市干部工作作风整顿的相关要求做好表率，开展了一系列文明规范服务活动，有力提升了员工的思想水平和综合素质。对全体员工进行了执行力和服务礼仪培训。

(一)抓业务，与时俱进创佳绩

抓存款，促资金实力增强□20xx年以来，全行牢固树立细化市场、扩充总量、优化结构、讲求效益的资金组织工作总体目标，实现了存款份额增长和结构优化的新突破。一是做到了任务早落实，计划早安排。从存款的吸收、考核和资金的管理等方面及早进行了部署和实施，为各项目标和计划任务的顺利完成提供保障。二是调整存款结构，下大功夫抓储存，努力增加市场份额。及时采集市、区金融机构存款数据进行对比分析，搞好市场调研，寻找发展差距，制定对应措施，加大储存考核力度，使得全行的储存份额迅速提高，存款稳定性进一步加强。三是把稳存增存作为抓存重点。利用邮储银行xx街支行的地理优势，采取“抓大额客户资金，带集体团队攻关”的方式来吸收存款，定期不定期走访市内各企事业单位以及个体私营单位，广泛宣传，联系沟通，在组织资金、扩大资金方面做出了不懈的努力。

抓贷款，促营销力度加大。一是以双赢为目标，加大扶持中小企业□20xx年，邮储银行xx街支行信贷工作紧紧围绕和突出这一重心，扶持了一批信誉好、经营好、效益好、前景好的优质企业。至20xx年上半年，邮储银行xx街支行累计投放中小企业贷款10户左右，金额达350万元。二是以贷款业务扩展为方向，加大营销力度。诸如公职人员担保贷款、农户联保贷款及商户联保贷款等信贷产品，增加信贷资金扶持的覆盖面和受益人群；至20xx年上半年，邮储银行xx街支行这几类贷款品种的发放金额达千万元以上，占营业部贷款余额的18.1%。

抓财务，促经营效益上升。注重经济核算，狠抓增收节支，提高经营效益。从增收和节支两个方面入手，以利息收入为主攻方向，超额完成了全年下达的财务计划。加强对费用开支的管理，真正把费用用在“刀刃”上，降低经营成本，节支效果明显；在节支的同时，把财务工作重点放在增收上，年初就将收入任务分解下达到岗到人，严格按月考核、按季兑现。

(二)重改革，开拓创新促经营

周密组织，创造改革良好氛围。为使邮储银行xx街支行改革工作做到稳步推进、有条不紊，结合邮储银行实际，明确了改革的指导思想、原则、目标以及改革的主要内容、实施步骤、方法和相关要求等，规范了操作程序，并组织召开了相关会议，从而统一了思想认识，增强了全体员工支持改革、参与改革的意识。

(三)强管理，从严治行保稳定

完善制度建设，狠抓各项制度落实。在日常管理过程中，根据制度逐项检查，对检查过程中发现的违规违纪问题，坚决按照制度规定进行落实，绝不姑息，切实加大了制度的执行力度。

落实安保责任，提高风险防范意识。把安保目标管理摆在重要位置，横到边，竖到底，不留死角，层层签订目标责任书，并实行风险责任制约机制，强化领导责任和全员参与意识，一级向一级负责。领导带头认真学习贯彻上级文件精神，定期研究部署保卫工作，经常深入基层开展安全检查，时刻注意掌握辖内安全动态，实现了全年安全无事故。

强化内部审计，坚持治行从严原则。切实贯彻落实案件专项治理工作的一系列文件精神和要求，努力构建风险防范和案件治理的长效机制。对存款集中的大户及资金来往频繁的客

户重点抽查并进行了上门对账，对所有开立的单位结算账户大额流动资金情况进行了全面排查，对内部控制制度建设及制度执行力情况进行了全面的梳理自查。

外部方面：邮储银行xx街支行经济总量较小，金融资源较为贫乏，结构单一，主导型、骨干型企业少，邮储银行邮储银行xx街支行面临的发展大环境不容乐观。内部方面：一是体制、制度建设还有待进一步加强。二是业务量小、创利能力低。三是内部管理还不够规范，干部员工的积极性没有得到充分发挥。四是科技创新支持力度不够，创新步伐迈得不快，新业务品种推广力度不够。

总体要求是：以党的十七届四中全会和中央经济工作会议精神为指导，深入贯彻落实科学发展观，按照邮储银行三年发展规划，以市场为导向，以防范风险为重点，以资本管理为中心，以发展为主线，以建立完善面向市场的考核机制为动力，以“依法合规、稳健经营、稳步发展”为理念，以提高综合竞争力和经营效益为目的。在风险可控的前提下，着力扩大资产规模，提高资产运行质量；着力拓展业务发展空间，提高经济效益、服务水平和赢利能力；着力建立和完善各项考核制度，调动全体干部职工积极性，激发经营活力；着力加强精神文明建设、员工队伍建设，提高员工素质，不断增强综合竞争能力，全力促进各项业务持续快速健康发展。

与时俱进，高度关注经济金融形势，做好调研分析。本着对企业、对客户、对自身高度负责的态度，对当前经济金融形势进行客观判断，随时注意各项业务指标的变化情况，做好重点分析，尽量规避风险的发生。

砥砺奋进，坚持不懈抓存增效，扩大市场份额。一是转变观念，改进认识，牢固树立大存款、大发展的经营思想。二是立足潍城区，把营销区域向周边扩展，把营销触角向乡村延伸，进而扩展到全市，实现储蓄存款和对公存款的双增长。特别是做好周边经济情况的调查和分析工作，把营销重点放在系

统大户上。三是继续加大抓存考核力度，下达目标责任，实行按月考核，按季奖惩。

稳步迈进，加强内控制度建设，严防风险发生。一是规范制度化建设。通过建立健全制度，做到用制度约束人，用制度充实人，用制度引导人。开展“制度落实年活动”，狠抓制度执行落实力度，严格按章办事，增强执行制度的自觉性。二是建立责任问责制。实行“谁主管，谁负责”的工作要求，建立第一责任人制度，以达到相互制约，预防风险的目的。三是加强内部制约。完善违规必究的处罚机制。资金计划、会计账务按照内部牵制、授权有限的要求，建立相互制约的工作流程。柜面业务做到经办、复核、授权三分开，相互监督。四是加强安全风险防范。梳理全行各岗位的工作流程，逐项落实各项安保制度，切实做好各类预案和三防一保工作，确保全行安全经营。

奋起前进，整合网点资源，延伸服务范围。进一步扩大机构覆盖面，将服务范围向潍城区周边延伸。通过延伸服务范围，进一步扩大规模，增加贷款投放量，有效解决小企业贷款难和难贷款问题。——团结勇进，培育企业文化，精心打造团队精神。以“思想高起点、待人高素质、办事高效率、处事高节奏、能力高水平”为目标，积极开展企业文化建设，创建一个诚信稳健、创新高效、以人为本、追求卓越的新型城市邮储银行。一是要考核服务质量。将文明优质服务纳入员工考核机制进行严格考核。从服装、卫生、服务态度等各个方面入手，全面体现邮储人的精神风貌。二是加强员工培训。在支行范围内开展“技术比武、专业培训”工作。不断提高服务质量、改善服务态度。积极将先进的技术引入经营服务的全过程，为顾客开设各项方便、提供安全、高效的服务项目。三是构建企业团队精神。引导员工树立团结协作的作风，树立以大局为重、互相理解、相互配合的团队精神，全力打造精诚团结的员工队伍。

银行工作报告标题篇二

在即将过去的20__年里，在行领导的关心和帮助下，我始终保持着良好工作状态，以一名合格银行员工标准严格要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能平凡岗位默默奉献着，为我们的银行事业发出一份光，贡献一份热。作为一名储蓄岗位的一线员工，我深深地明白我们更应该加强自己业务技能水平，这样们才能工作得心应手，更好地为广大客户提供方便、快捷、准确服务。以“客户满意、业务发展”目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，让每个顾客都能高兴而来满意而归。

一、不断加强学习，提高自身素质。

现在金融行业的竞争日益激烈，金融产品不断创新，业务品种日益丰富。作为银行柜员，只有自己首先学习把握这些新产品的知识，才能向客户营销。为此我不断地加强学习，学会相关操作规程。我觉得，只有学习，开阔视野，才能跟上业务发展的需要。独木不成林，在与同事合作中，我不仅做好自己份内事，还要帮助其他同事一同干好工作，尤其在业务交流上，主动向同事们介绍自己工作中的好方法，悉心帮助业务不太熟练的同志提高操作技能，帮助他们共同提高业务水平，提高我们整体的服务质量。

二、立足本职岗位，热诚服务客户。

我所在的岗位是我行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。我所服务的客户文化层次和性格脾气各不相同，我时刻提醒自己要从细节做起，把行里下发的各种精神与要求落实到实际工作中，细微化，平民化，生活化，用心来为广大

顾客服务。当我听到客户对我说：你的活儿干的真快……你的态度真好……这样的话的时候。我心里就万分的高兴，那并不光是对我的表扬，更是对我工作的认可，更是对我工作的激励。

三、吃苦耐劳，爱岗敬业。

我们就应该在工作中从一点一滴做起，不怕苦，不怕累，率先垂范，勇挑重担，爱岗敬业，不计较个人名利，个人得失，无私奉献。

工作中碰到困难，不要气馁推诿，要虚心向老同志请教，积极寻求解决问题的办法，问题解决后要及时总结经验，改进工作方法，避免重蹈覆辙。做为青年人，我们有更旺盛的精力投入到工作，对新业务也有更强的接收能力，我们要发挥自己的优势，把握新业务新技能后要向其他同志讲解，使大家都尽快把握以促进业务的更快发展。

回顾检查自身存在的问题，我认为：一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：一是加强理论学习，进一步提高自身素质。转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。

新的一年我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，

请各位领导和同事批评、指正。

银行工作报告标题篇三

20xx年5月13日，地震后的第二天，也是我来到建设银行xx支行的第一天——怀着“劫后余生”的感慨，更怀着面对新工作的忐忑。至今为止，在锦官新城度过的200多个日子里，有出错时的手忙脚乱、有同事调职时的依依不舍、有第一次拿到绩效时按耐不住的激动……在这个多事之年的年末，我开始认识到自己已经融入了这个新团体，适应了这个新环境，对未来也有了些许的展望。

因为自己的大学所学与银行专业相去甚远，对相关的知识也所知甚少，所以个人业务知识和技能的熟练掌握成为我从事储蓄工作的关键环节。尽管之前有经过将近一个月的培训，在实际工作中的诸多问题确实让我焦头烂额了一番，所幸的是前辈们对我的照顾和帮忙让我能“平安”渡过这些难关，顺利地熟悉了基本的业务流程，现在能为客户提供规范优质的服务，也达到了一名柜台人员的合格标准。在今年十月的时候，我通过了柜员三级考试和保险代理人资格考试也是自己业务水平和专业技能进步、工作能力和综合素质提高的一个证明。

在未来的一年中，希望自己的专业知识能更进一步，掌握更多的专业技能，顺利通过柜员二级考试和星级测试。

储蓄工作面对的对象就是社会大众，有目不识丁的老人、也有海归华侨、有一个月取几百块工资的工人、也有存取上百万的生意人……形形色色的客户所带来的问题也是“花样百出”的，作为一名合格的银行工作人员，除了要贯彻“客户第一”的服务理念，还要有防范经济风险的自觉。在不违反规章制度制度的情况下，尽可能的帮助客户解决问题，是需要娴熟的专业知识和丰富的工作经验的——这方面，前辈的指导成为了

我最快的学习途经。我认为，大家毫不吝啬地互相帮助就是我们这个团队为客户提供最优质服务，使客户满意度最大化最坚实的保证。

在逐渐熟悉基本业务之后，我开始接触了更多的产品业务：从客户经理和个人业务顾问那儿了解到新的业务知识，到第一单银保产品的销售成功、第一次和pb合作成功营销基金产品……我也更加全面地正视了柜台人员在银行个人业务工作所扮演的角色。

作为支行的重要网点□xx分理处一直以来都被行领导寄予厚望，而这份厚望是对我们每一个人的期望，也是我们每一个人肩上的担子。虽然我在这方面还稍有欠缺，但好在周围的同伴都有着自己擅长的销售方法，一点一点地学习、一次又一次地尝试，如今也能逐渐掌握到个中技巧。学习产品的知识、掌握销售的技巧、提高自己的能力，把自己培养成为一个业务全面的员工，将作为自己职业生涯的第一步规划。

银行工作报告标题篇四

您好！

首先感谢您百忙之中抽出时间阅读我的辞职报告。

我是怀着十分复杂的心情写这封辞职信的。自我进入银行工作之后，由于行领导对我的关心、指导和信任，使我获得了很多机遇和挑战。经过这些年在行里的工作，我在金融领域学到了很多知识，积累了一定的经验，对此我深表感激。

由于我自身能力的不足，近期的工作让我觉得力不从心。为此，我进行了长时间的思考，觉得行里目前的工作安排和我自己之前做的职业规划并不完全一致，而自己对一些新的领域也缺乏学习的兴趣和动力。为了不因为我个人能力的原因而影响行里的工作安排和发展，经过深思熟虑之后我决定辞去

*银行的工作。我知道这个过程会给行里带来一定程度上的不便，对此我深表抱歉。

非常感谢行里十多年来对我的关心和教导。在银行的这段经历于我而言非常珍贵。将来无论什么时候，我都会为自己曾经是xx银行的一员而感到荣幸。我确信在xx银行的这段工作经历将是我整个职业生涯发展中相当重要的一部分。

祝xx银行领导和所有同事身体健康、工作顺利!再次对我的离职给行里带来的不便表示抱歉，同时我也希望行领导能够体恤我个人的实际情况，对我的申请予以考虑并批准。

此致

敬礼!

辞职人:

20xx年x月x日

银行工作报告标题篇五

所谓电子银行业务，是指商业银行等银行业金融机构利用面向社会公众开放的通讯通道或开放型公众网络，以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络，向客户提供的银行服务。电子银行渠道和物理网点是相辅相成、渠道互补、共同发展的关系。物理网点更应侧重营销，提供一对一，个性化、差异化的服务；电子银行渠道则应侧重于银行交易，银行各渠道交易同样适用二八理论，即网点交易占20%，电子银行交易占80%，电子渠道交易是柜面的4倍。香港银行目前柜面交易占5%，电子渠道交易占95%。我行目前电子银行与柜面交易量之比为58%。1笔柜面交易成本为9.9元，1笔自助设备的交易成本为1.76元，而1笔电子银行的交易成本仅为0.42元；这些数据正是我们努力方向和动力。

我们市建行大同路分理处现有员工11名，其中主任1名，柜员主管1名，个人业务顾问2名，柜员7名，平均年龄36岁，均为大专以上学历。辖区5平方公里，市场两个，个体商业门店500多户，大型超市4家。针对辖区客户群众情况，为搞好“电子银行”创建活动，分理处自20xx年初根据省、市行关于超常规发展电子银行业务的战略部署，积极开展“3512”营销竞赛活动，全员迅速进入“角色”。网点经理衡亮同志，积极带领全员抢抓先机，每天坚持网点经理坐大堂、抓营销，在改变服务上下功夫，灵活抓优服，对每位来网点办业务的客户始终坚持面对面交流，一对一解答，对vip客户逐一建立档案，进行差异化服务的精细化管理。为此，各项业务尤其是电子银行业务得到前所未有的突破。经过市场洗礼，磨炼出一支能征善战的建行铁军。

(一)、坚持观念更新，统一思想意识

提高思想认识，营造浓厚氛围。“认识是行动的先导”。首先，我们组织分理处全体同志认真学习了省、市行20xx年电子银行业务工作会议系列文件，深刻领会上级行领导的讲话精神，通过学习讨论，大家统一了思想，明确了全年业务发展的重点，加深了对大力发展电子银行重要性的认识。认识到，当前加强电子银行建设的意义是：一是缓解柜面排队压力、改善服务质量的迫切要求。近年来，客户对银行服务的需求趋势在逐年扩大，而银行的服务供给相对不足，其中一个典型表现就是柜面排队现象。将拥挤不堪、成本较高的柜面渠道，转移到成本低廉、方便快捷的电子渠道是必然趋势；二是提高现代商业银行集约化经营管理水平的必然选择。开放式网络，巨大的虚拟空间使得电子银行可以为客户提供标准化、批量化、综合化、程序化的产品服务，既提高了银行的服务质量与效率，也节约了运营成本，从而大大提高现代商业银行集约化经营管理水平；三是进一步增强客户忠诚度、降低客户流失率的有效手段。随着外资银行机构日益增多，小型股份制商业银行、城市商业银行跨区域经营步伐加大，

客户争夺战愈演愈烈。增强客户稳定性，将有效提高后来加入竞争者的准入门槛，有利于保持持久的竞争优势。四是应对日趋激烈的市场竞争的战略需要。商业银行经营发展面临着来自经济全球化、客户需求多元化、同业竞争加剧和潜在竞争者进入等诸多严峻挑战，强大的电子平台是整合全球资源，满足客户多元化需求的有效途径。

其次，我们结合自身实际，明确了“多管齐下抓营销”的工作思路，在认真研究支行核定任务的基础上，自我加压，提出了人人争先、任务翻番的工作目标。第三，我们认真学习借鉴郑州南环支行、河北献县支行发展电子银行的先进经验，鼓励大家大胆开口营销，不要怕被客户拒绝，使大家树立起“大胆开口，开口就有机会，开口就有收获”的营销理念，在平时的工作中，注意多鼓励，帮助大家增强自信，让每一位同志接待客户时都能做到“三多”，即：多问一句、多听一句、多介绍一句，真正把主动营销电子银行产品变成了一种良好习惯。通过充分动员，使大家对发展电子银行的重要性、发展电子银行的任务指标和发展电子银行的营销理念，做到心中有数。

(二)、坚持产品体验，畅通营销渠道

实行好产品体验，分享建行营销文化。我们认为，只有自己认为有价值、有意义，柜员才能有向客户营销我行电子银行产品的主动性和积极性。为此，我们多次组织分理处全体人员学习电子银行知识，并在此基础上亲身使用电子银行产品，切身的体验不，仅让大家全面了解了各种产品知识，成为使用电子银行的专家，更让大家的营销有了底气。当大家结合自己的亲身体会，把个人网银、手机银行、短信等产品安全、方便、快捷、优惠等特点介绍给客户时，客户也乐于接受。在这一过程中，我们不仅是向客户销售了产品，更是挖掘了客户的潜在需求，为客户提供了增值服务，分理处每一名同志蕴藏的潜能被充分激发出来，每天的晨会上，大家都纷纷提出自己的营销目标，“我今天要销售6个网银”，“我要

签10个短信”，“我要完成5个手机银行”。有了目标，就有了动力，当日终统计营销业绩时，常常发现大家又把目标定低了。特别是刘建同志，他的电子银行营销业绩是我们分理处最棒的，平时工作中他开口最多，被拒绝也是最多，正是在一次次的成功与失败中，他收获了营销的喜悦。

同时，我们也让客户群众参加产品互动体验，帮助大家深入了解我行各项金融产品。一天的活动下来，很多人现场申请并开办了相关业务。除了体验各种业务，客户还可以通过产品经理、理财经理、客户经理的讲解、观看幻灯课件等形式，初步了解建行个人银行业务、公司业务、信用卡业务、电子银行业务、国际业务、中间业务的重点产品。如营销持存折客户办理银行卡，再通过网上银行或手机银行把折和卡联在一起，特别是代发工资客户，可以通过预约转帐的方式联动，就是在发工资后的日子做一个预约，到时候款就直接到了卡上，用卡可以24小时在自助设备上取款，省去排队的烦恼；还有就是交纳燃气费，交纳燃气费的网点特别少，交费每次要等半小时左右的时间，营销这类客户可就广了，30岁至50岁的人群，他们是交纳燃气费得主力军，告诉他们用电子银行联上卡在家里就能办理，不要跑到燃气公司去排队了，大部分客户容易接受，这种喜闻乐见的营销方式得到了客户的认同。主要目的就是希望借此搭建一个银行与客户交流的平台，让建行的服务和产品走进千家万户，让客户了解建行、走进建行，与建行携手合作。

(三)、坚持业务培训，提高员工素质

组织全员充电，临阵岗位练兵。要想打硬仗打胜仗，必须有一支战斗力强的作战队伍，而培训就是培养这支队伍的重要手段。我们始终强调电子银行业务培训工作的极端重要性，把其提高到能否准确、有效地做好客户服务工作，从而真正落实“以客户为中心”的服务理念的高度。在业务培训方面主要做了三项工作，为电子银行产品营销奠定了坚实的基础。一是从每月举办一次电子银行最新业务培训，重点对网银和

手机银行及新业务培训，全员参加培训学习，覆盖面达到100%。二是对个银骨干人员进行重点培训，业务骨干全部参加了集中培训，采取上机操作和考试相结合，使每个参加培训的员工都能成为能硬仗的战斗员。三是进行了岗位练兵，围绕电子银行业务内容，开展了“一帮一，一对红”活动和比学赶帮超活动，在全分理处掀起了发展电子银行新业务竞赛的热潮。

(四) 坚持宣传造势，营造浓厚氛围

业务要发展，宣传要先行。针对客户不太熟悉、不太了解银行电子银行产品的状况，我们先后举办了“电子银行产品营销”等系列活动，突出宣传该行电子银行产品安全性、便利性以及“短信通”人性化服务、超值服务的特点。整合了宣传资料，放置了浅显易懂、简洁明了的产品宣传简页、海报、折页和手册，让营业网点员工进行宣传和营销，提高客户信息量和认知度，在扩大了短信宣传网银理财产品的覆盖面，大大地促进了理财产品销售。

不断加大宣传推广力度，树立电子银行品牌。一是要加快对柜面业务的替代速度，提高研发效率，网银产品不仅要能解决大众化需求，更要精细化到针对特定客户群的不同个性化需求，不断推出新品吸引客户，形成独有优势，打造独有品牌。二是在自身网点投放led广告，在客户营销过程中，不断宣传和强化电子银行渠道的优势，赢得客户良好口碑。三是高度关注各项电银渠道评比活动，第三方评价机构的评选活动，认清自己所处的位置，在比较中找到差距，找到自信，努力扩大影响力，有效提升品牌价值，不断增强互联网经济时代商业银行的竞争力。

平时，我们还特别注意在营业厅现场宣传推荐我们的产品。选的宣传对象主要是从新开户的客户做文章，从源头联动电子银行产品，首先在大厅的排队机处迎接客户，如有新开户的客户就帮助复印身份证，指导客户填写开户申请书，就询

问客户办卡的用途，如果是等别人汇款的，就告知客户我们建行有免费试用短信通业务，账户变动及时给你发信息，你也可以发信息查询明显，还可以交话费，如果是附近个体工商户，我们就推荐电子银行套餐（网上银行，手机银行，短信通知）向他们营销我们行的电子银行，省时，省钱，省力特点；建行e路通，理财好轻松，这句话非常实在，这是一个我们一位有名的牙医给我讲的，这位杜医生是我们行的白金级客户，比如说买完基金，账户金就不来网点了，我们就给客户联系，问他知道买的产品什么情况吗？赚了还赔了，他竟然不知道，说太忙了，我到他的诊所一看才知道，他根本就没有时间去银行办理业务，去看病的都得预约，我就告诉他我们行有网上银行非常适合你的情况，他说我根本不会上网，我说你楼上有电脑，保证让你一次还教会你怎么用钱生钱呢！我带着杜医生去网点签约了网上银行，回来就教他怎么在网上买卖金，而且手续费还打折优惠，怎么转换，怎么查询，账户金怎么买卖，怎么挂单交易，告诉他挂单交易睡着觉就可以赚钱的，有什么事随时给我打电话，过了有不到一个月，杜医生给我打电话说“行e路通，理财好轻松”告诉我他的理财产品大约12%，比存定期的收益高多了，等休班要请我酒呢。我听了心里美滋滋的。我们坚信付出就会有收获。

(五) 坚持差别化营销，完善网银服务流程

在平时的工作中我们体会到，只有注重差别化营销，不断完善服务流程，才能取得最佳效果。当客户进入网点，来到大厅取号或在填单台填单时，首先由大堂经理有效识别客户，简明扼要介绍一下我行电子银行产品的功能，对汇款客户突出使用网银或手机银行手续费打折的优惠政策，先入为主让客户对电子银行产品有所了解，引起客户的兴趣；当客户到柜台办理业务时，柜员根据大堂经理的提示，不失时机地进行营销推荐，耐心细致的讲解，加上运用得当的话术，客户已经很自然地接收，然后水到渠成办理签约手续；签约成功后，柜员呼号大堂经理带客户到电子银行演示区现场激活，仔细为客户讲解和演示产品使用方法和注意事项，并告知客

户使用过程中遇到任何问题可以随时联系，从而解除了客户的后顾之忧。对个人高端客户和企业网银客户，我们十分重视售后服务，经常通过电话联系等方式进行回访，有的还要实行上门服务。如今年7月中旬的一天，天气特别炎热，中午下班后网点经理衡亮刚到家楼下，接到一位鲁南玻璃城的季经理的电话，说他的电脑重做系统了，企业网上银行用不了，最近玻璃涨价，急着往外地汇款，否则这笔生意可能就做不成了，银行对公柜台也下班了，问能不能让公司去车到银行去接你，来公司给处理一下。衡亮深深知道对客户来讲时间就是金钱，时间就是效率，第一反应就是请你在公司等着，不要来接我，路上耽误时间，我直接开车去你公司；挂了电话，调头就奔鲁南玻璃城去，近半个小时的路程到了季经理的公司，季经理早在大门口焦急的等待了，说了好多客气话，我马上就给客户下载企业网银签名通，就是下载不成功，马上意识到可能是internet选项--安全—activex控件与插件被禁用的原因。处理完毕后下载安装成功，季经理马上安排财务人员汇款，款汇出去后季经理马上与客户取得联系，让客户查看汇款到了吗？客户说刚收到短信，款已到合作愉快，季经理的脸上露出了喜悦，说真的谢谢你了衡经理，你今天帮了我大忙了，我们公司以前在其他行的网上银行有问题他们都是让打客服电话的，你们能在休息的时间又开着自己的车来马上帮我们公司解决了问题，又是请吃饭，又是给加油，都被我婉言拒绝了。就对季经理讲“想客户之所想，急客户之所急”是我们建行人应具备的素质。

后来，作为鲁南玻璃城企业协会的秘书长，满怀感激之情的季经理把他所在玻璃城的企业给我们建行进行了推荐。后有六家企业经季经理的从中牵线，落户我们大同路分理处，同时开通了企业高级网银，企业短信通知，进一步提高了客户对我行的满意度和忠诚度。

同时，针对中高端客户及个体私企业资金往来频繁，我们对其重点推介网上银行/手机银行转账与短信提醒功能，突出宣传“足不出户办业务、享受优惠价格、实时监控账户状况”三

大特点，取得良好效果。为充分挖掘客户资源，全面实行捆绑式营销，提高营销技巧，确保大堂制胜，采取大堂经理，客户经理和员工立体互动营销，确保成功率。主动推介网上银行、手机银行、银信通业务，从而提高营销成功率，确保“营销一户、教会一户、开通一户”。

(六) 坚持柔性激励，打造卓越奋进团队

是讲求柔性激励，打造卓越团队。激励与表扬是前进的动力。每天的晨会上，销售冠军不仅受到口头表扬，得到一张表扬卡，还能得到网点经理颁发的小礼品，这样的表扬不仅能立即鼓舞士气，还让大家一天都精神振奋。从第一个客户办理业务开始，分理处营业大厅里随时都闪现着网点经理的身影，一个会意的手势，一个小小的鼓励，一次对后进员工的指导，都在激励着大家营销、营销、再营销。柔性激励措施的实施，极大调动了员工的营销热情，呈现出“比、学、帮、敢、超”的营销氛围。正是靠着团队的力量，我们完成了一个个营销任务，实现了一个又一个新的跨越。

根据电子银行业务时尚、便捷和高效的特点，我们以网上银行为重点，围绕网上银行有针对性地开展了一系列提质增收的数据库营销活动，搜集整理了辖内个人高中端客户进行精准营销、定向营销和捆绑营销，组成营销小组深入各企业及单位积极营销，做到“人人头上有任务，个个身上有担子”，全分理处无论是负责人还是员工，都认识到了电子银行产品销售的重要性，实现了由“要我营销”向“我要营销”的意识转变，领导带头，全员参与，全员营销、主动营销，柜员周末营销已成普遍现象，全员参与，联动营销，将电子银行业务营销推向新的高潮。

在同业竞争中不进则退，慢进也是退。在竞争激烈的环境下，如何创新产品、创新服务成为各家银行提升竞争力的有力资本。目前，全行上下都在大力发展电子银行业务，我们大同路分理处虽然做出了点滴成绩，但与上级行要求相比，与其

他先进行相比，还有一定差距，这也正是我们继续前进的动力。在今后的业务发展中，取人之长，补己所短，积极进取，团结拼搏，争取在上级行开展的各项竞赛活动中取得更加优异的成绩，为我行电子银行业务的超常规做出更大的贡献。