



融
耀
绽
放



最美微笑天使 工商银行济宁分行 张倩男

微笑服务 传递快乐

我是张倩男，来自中国工商银行济宁分行营业部，我的服务格言是：播种微笑，传递快乐。

我是一名普通的大堂经理，每天要接待形形色色的客户，他们来自不同阶层，文化程度高低不同，但是我的服务宗旨只有一个，那就是“热情服务每一刻，优质服务每一天”。有人说：“微笑是心灵的名片”它体现在工作中，实践于生活中，它是一种美好的心态，所以在我心中我始终微笑着服务我的每一位客户，力求做到“文明礼貌、仪容端庄”。记得有位客户很气愤的来到网点说道：“你们工行把我的余额提醒给停了，我的账款变动都收不到短信了！”我微笑着耐心安抚，向他解释道：“目前电信诈骗十分猖獗，为避免诈骗分子利用伪基站发送短信，我行专门研发了融e联软件，可以帮助您接收余额变动以及我行的财经资讯，而且还是免费的，这个消息应该有通知您的。”客户有些不好意思地说道：“是收到消息说有个融e联，让下载，我也是怕是假信息，自己不敢操作。”于是我指导着客户在手机上下载

了融e联，最后客户临走时对我说：“刚才是我太冒昧了，你的服务真好！”服务很简单，一个微笑，一个眼神，一个手势或者一句问候，但你得到的却是客户最真诚的感激。

微笑服务不仅仅是一种表情的展示，更重要的是和服务对象感情上的沟通和交流，微笑是人的天性，是内心真诚的外露，它丰富了那些接受的人，而又不使给予的人变得贫瘠，它在一刹那产生，却给人留下永恒的记忆。

评选活动仅仅是一个相对比较短暂的过程，留住的是在舞台上的片刻，刻画出的却是我们金融从业者在舞台背后无比的努力，通过此次互动，让我结识了很多佼佼者们并且已经成了很好的朋友，我们在一起交流业务，互换服务心得，受益良多。

优质的服务是没有终点的，我们的真心付出，得到客户的信任，也是对我们真诚的回报，在今后的工作中，我将一如既往的敬业、乐业，用饱满的热情投入到每一天的工作中。用心体会，微笑服务，善待客户。怀着感恩的心为大家带来更好更舒心的金融服务！

