

中外管理故事与哲理丛书
THE CHINESE AND FOREIGN MANAGEMENT
STORIES AND PHILOSOPHY BOOKS



宁波银行
BANK OF NINGBO

宁波银行的故事（第三集）

品质源于专业·专业源于态度

专 业 成 就 事 业

立足当前，着眼长远

将宁波银行打造成一家令人尊敬、
具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行



经济日报出版社

宁波银行的故事（第三集）

哲理丛书
IN MANAGEMENT
OPHY BOOKS



宁波银行
BANK OF NINGBO

专业成就事业

品质源于专业·专业源于态度



立足当前，着眼长远

将宁波银行打造成一家令人尊敬、
具有良好口碑和核心竞争力的现代商业银行



台湾出版

图书在版编目(CIP)数据

专业成就事业 / 徐雪松主编. — 北京: 经济日报出版社, 2016.12

ISBN 978-7-5196-0044-0

I. ①专… II. ①徐… III. ①银行-工作人员-先进事迹-中国 IV. ①K825.34

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第288736号

专业成就事业

- | | |
|--------------|----------------------------|
| 主 编 | 徐雪松 |
| 责任编辑 | 匡卫平 |
| 出版发行 | 经济日报出版社 |
| 地 址 | 北京市西城区白纸坊东街2号(邮政编码:100054) |
| 电 话 | 010-63567683(编辑部) |
| | 010-63588446 63567692(发行部) |
| 网 址 | www.edpbook.com.cn |
| E-mail | edpbook@126.com |
| 经 销 | 全国新华书店 |
| 印 刷 | 北京天宇万达印刷有限公司 |
| 开 本 | 710×1000毫米 1/16 |
| 印 张 | 15.5 |
| 字 数 | 220千字 |
| 版 次 | 2016年11月第一版 |
| 印 次 | 2016年11月第一次印刷 |
| 书 号 | ISBN 978-7-5196-0044-0 |
| 定 价 | 38.00元 |
- 版权所有 盗版必究 印装有误 负责调换

前言

一本小书, 57个故事, 记录了57位优秀宁波银行人的成长点滴, 故事里有困境中的迷惑与彷徨、有挫折中的苦恼与挣扎, 更有成长的愉悦和突破的惊喜。

每一个故事, 都折射着我们宁波银行人共同的风采。因为我们肩负相同的使命, 在宁波银行这艘大船上, 我们都是优秀的船员, 齐心协力, 一起奔向星辰大海。

在这些故事中, 有一个关键词: 专业。

什么是专业? 一般的解释是“专门的学问”, “在某个领域拥有某种擅长的技能”, 但我们对“专业”的理解更丰富、更接地气, 它是观念与行为、学习与实践、继承与创新、努力与成果、整体与个体的高度统一, 最终落实到工作成果上, 落实到我们的共同事业中, 在事业发展中彰显其意义。

在本书中, 我们通过分享57位优秀宁波银行人的心得与切身体验, 从以下六个方面来阐释我们对“专业”的理解:

一、专业态度

专业态度是严谨负责、积极进取的态度。董事长在讲述优秀职场文化时, 归纳了六个方面: “1) 少空谈、少抱怨, 遇到事情要积极主动; 2) 要对职业负责, 对同事负责, 对自己负责; 3) 要学会在痛苦困难的情况下自我调整; 4) 要有开放和包容的态度; 5) 不气馁, 沉住气; 6) 要多点人文修养和审美的情趣。”这都是专业态度的体现。

二、学习能力

我们宁波银行是一个学习型组织, 学习的过程永无止境, 而我们学习的目标是力争成为某个方面的专家, 进而成为多方面的能手, 以胜任本职工作和岗位变化的要求。

“银行不是高科技，只要真正肯钻研，就一定可以成为行业专家。”董事长如是说，同时概括了宁波银行员工的五个学习路径：

1) 对总分行的要求和部署，要学深学透，举一反三，创造性结合本区域的实际落地；2) 向兄弟分支行多学习；3) 在与同业和客户交流的过程中学习；4) 从失败的案例中学习；5) 注重日常学习，每天挤出时间，养成主动学习的习惯。

三、专注精神

据说能够到达金字塔顶端的动物只有两种：一是雄鹰，一是蜗牛。雄鹰拥有傲人的天赋；而慢吞吞的蜗牛认准方向爬啊爬，终于能达成目标。

世界上像雄鹰一样拥有出众天赋的人不多，同一层面的竞争，往往在能力相当的人之间进行，天赋所起的作用很小，最终能够胜出的必然是高度专注、扎扎实实地向着既定目标迈进的人。

一个专注的人，不为烦事所动，不为外物所扰，凭着“咬定青山不放松”的坚定信念，往往能够把自己的时间、精力和智慧凝聚到所要干的事情上，从而取得与众不同的成就。

四、创新意识

今天，银行业的同质化竞争愈演愈烈，作为一家大银行中的小银行、小银行中的大银行，对手有的我们有，这不值得骄傲；我们有的对手没有，才有胜出的希望。这就要求我们真正坚持“大银行做不好，小银行做不了”的发展策略，不遗余力地进行流程创新、服务创新、产品创新，在同质化中创造出差异化，在竞争激烈的“红海”中不断创造“蓝海”。

五、挑战精神

银行业的新常态给我们带来很多的困难和挑战，同样，也给我们这

样的银行带来了千载难逢的弯道超车的机遇。

在这个百舸争流的时代,挑战无处不在,需要的是敢于向“不可能”挑战的狮子,而不是那些只会做好简单工作的绵羊。缺乏挑战精神的人,即使拥有令人羡慕的才华和能力,也难有作为;唯有主动接受挑战,不断历练自身的意志、充分挖掘自身的潜力,才能使得个人价值得到充分的体现和提升,才能真正抓住新时代赋予我们的机遇。

拥有一代代富有激情和战斗力、敢于挑战的员工,正是宁波银行可持续发展的关键。

六、绩效意识

德鲁克说:“管理者必须为企业的最终成果负责并有所贡献。”而企业的最终成果,来自于全体人员绩效的累加。虽然我们不提倡“绩效主义”,但不等于不重视绩效,没有绩效工作价值就难以体现。

“绩效”是一个内涵丰富的词汇,“绩”是业绩,可以用利润、存贷款额、不良率等一串串数字反映,而“效”是效率、效果,我们的方法是否高效?行为是否合规?客户是否满意?业务是否可持续?等等。而我们追求的是“绩”与“效”的高度统一。

我们每一位员工都有属于自己的精彩故事,但我们走的是同一条路——专业成就事业的道路,在成就我们个人事业的同时,为宁波银行的事业大厦添砖加瓦。

第一章

态度 | 专业从不肯 放任开始

品质源于专业，专业源于态度。

专业态度是严谨负责、积极进取的态度。

银行业是一个经营专业服务的行业，同时也是一个经营高风险的行业，只有保持严谨负责的态度，不松懈，不放任，对工作高标准、严要求，才能用优质的产品和服务回馈客户对我们的厚爱，才能在市场风雨中安全行驶、千里扬帆。只有保持积极进取的态度，不安于现状，不惧怕困难，向着更高的目标，不断提升自己的能力和服务水平，才能满足市场日益专业化的要求。

- | | | |
|-----|-----------------------|------------|
| 002 | 除了奔跑，别无选择 | 四明支行/俞斌韬 |
| 006 | 拥抱花开的季节 | 宁海支行/竺珊珊 |
| 011 | 您好，很高兴为您服务 | 总行客服中心/徐湾湾 |
| 014 | 为了那个幸福时刻 | 杭州分行/杜啸 |
| 017 | 梦想与成功的那一步之遥 | 慈溪支行/潘微 |
| 021 | 世界上所有的坚持都是因为热爱 | 镇海支行/邢翠 |
| 025 | 面对挑战，我能行！ | 上海分行/孙嘉杰 |
| 028 | 义无反顾的奋斗之路 | 杭州分行/袁晶 |

第二章

学习 | 在书写自己的 故事中成长

宁波银行是一个学习型组织,学习永无止境,能力提升永无止境。学习的目标是力争成为某个方面的专家,进而成为多方面的能手,以胜任本职工作和岗位变化的要求。

在实践中学习,在学习中实践,将知识积累和工作要求紧密结合起来,是宁波银行倡导的高效学习方法,而学习的路径有五条:一是对总分行的要求和部署,要学深学透,举一反三,创造性结合本区域的实际落地;二是向兄弟分支行多学习;三是在与同业和客户交流的过程中学习;四是从失败的案例中学习;五是注重日常学习,每天挤出时间,养成主动学习的习惯。

- | | | |
|-----|--------------------|------------|
| 032 | 梦想赞助商 | 余姚支行/沈榛 |
| 036 | 与“零”的渐行渐远 | 慈溪支行/邹罗帅 |
| 040 | 你若盛开,清风徐来 | 绍兴分行/朱松亚 |
| 043 | 回头,有一路的故事 | 总行授信管理部/张理 |
| 046 | 聆听内心的声音 | 温州分行/郑琴 |
| 050 | 遇见最美好的自己 | 绍兴分行/黄漂 |
| 054 | 从“心”起航,拥抱梦想 | 江东支行/杨瑜 |
| 058 | 历经蜕变,我们成长 | 慈溪支行/黄小迪 |

第三章

专注 | 永远追求 潜到更深、游得更远

专注是世界上最伟大的力量，最坚硬的岩石也会屈服于一个个持之以恒的小水滴。

据说能够到达金字塔顶端的动物只有两种：一是雄鹰，一是蜗牛。雄鹰拥有傲人的天赋，而慢吞吞的蜗牛认准方向不断向上爬行，终于能达成目标。世界上像雄鹰一样拥有出众天赋的人不多，同一层面的竞争，往往在能力相当的人之间进行，天赋所起的作用很小，最终能够胜出的必然是高度专注、扎扎实实地向着既定目标迈进的人。

宁波银行历来倡导专注精神，多年来专注于中小企业和个人价值客户，力争成为这一细分领域的专家，并取得了显著成果。而成果的实现，离不开全体人员的专业和专注。

- | | | |
|-----|--------------------|-------------|
| 064 | 坚实的沉淀 极致的绽放 | 明州支行/胡林 |
| 068 | 不忘专业，方得始终 | 江北支行/陈帅 |
| 072 | 一往情深的零售之路 | 江北支行/蒋颖 |
| 075 | 有志者，事竟成 | 南京分行/张实贵 |
| 078 | 人生不投弃权票 | 金华分行/陈美星 |
| 081 | 永远年轻，永远热泪盈眶 | 明州支行/杨荫 |
| 086 | 痛并快乐着，我们在成长 | 南京分行/王璐 |
| 089 | 今天，您营销了吗？ | 象山支行/吴黛尔 |
| 093 | 我所认识的“工匠精神” | 总行风险管理部/周智杰 |

第四章

创新 | 凡事可以做得更快、更好……

追求卓越的人有一个信念：凡事都可以做得更快、更好。而做得更快更好的方法是持续不断的工作改进与创新。

今天，银行业的同质化竞争愈演愈烈，宁波银行作为一家大银行中的小银行、小银行中的大银行，对手有的我们有，不值得骄傲；我们有的对手没有，才有胜出的希望。这就要求我们真正坚持“大银行做不好，小银行做不了”的发展策略，不遗余力地进行流程创新、服务创新、产品创新，在同质化中创造出差异化，在竞争激烈的“红海”中不断创造“蓝海”。

- 098 未来的你，一定会感谢现在努力的自己 西门支行/张佳
- 102 打响京城“第一炮” 北京分行/闫慧君
- 105 拥抱“大数据时代” 总行科技部/薛成峰
- 109 做一个行为和思维的勤奋者 苏州分行/张欢
- 113 努力，让梦想扬帆起航 城东支行/潘科军
- 117 从创新开始突破 苏州分行/舒志恒
- 121 极限挑战 深圳分行/戴晓君
- 123 做个不放弃的女汉子 深圳分行/李妙龄
- 127 “小白”成长记 奉化支行/朱非白

第五章

挑战 | 推开挡住 梦想的顽石

没有经历过困难的考验,就意味着平凡;出色的工作,从挑战开始迈出第一步。

宁波银行成立二十年,走到今天,一路上不仅有和风丽日,也有坎坷风波。我们能走过来,取得今天的成就,是因为我们勇敢地选择了挑战,也因为拥有一代代富有激情和战斗力、敢于接受挑战的员工,这是宁波银行可持续发展的关键。

今天,银行业的新常态给我们带来了很多的困难和挑战,同样也给我们这样的银行带来了千载难逢的弯道超车的机遇,我们比任何时候都更需要敢于向“不可能”挑战的狮子,而不是那些只会做好简单工作的绵羊。在挑战中从不缺少辛劳和艰苦,但是,我们应该坚信,更好的成长也会相伴而来。

- | | | |
|-----|---------------------|-----------|
| 132 | 不惧挑战,舞动人生 | 北仑支行/李晗 |
| 136 | 90后的“公主梦” | 南京分行/闵越 |
| 140 | 创造属于自己的一片天空 | 东门支行/郑月娜 |
| 143 | 我与事业共成长 | 金华分行/吕春仁 |
| 148 | 青春中的无悔选择 | 总行营业部/夏赛君 |
| 152 | 向更高的目标冲刺 | 鄞州支行/王科 |
| 156 | 上坡路,在脚下 | 苏州分行/朱梦醒 |
| 161 | 经历曲折,成就自我 | 北京分行/石岩龙 |
| 166 | 我拔掉了那根“刺” | 总行营业部/邵晶晶 |
| 170 | 一步步走上专业化营销之路 | 四明支行/严铭善 |

第六章

绩效 | 将箭射进靶心

一切的努力,最终要落到绩效上,才能彰显意义。虽然我们不建议“绩效主义”,但同样也要重视绩效。只有不断创造绩效,我们个人的工作价值才得以体现,我们的共同事业才会不断向前。

“绩效”是“绩”与“效”的统一体。“绩”是业绩,可以用利润、存贷额、不良率等直观反映,而“效”是效率、效果,我们的方法是否高效?行为是否合规?客户是否满意?业务是否可持续?等等。而我们不仅要追求近期的“绩”,也要追求长远的“效”,只有这样,才能确保我们宁波银行的健康发展。

- | | | |
|-----|-----------------------|-------------|
| 174 | 专业铸造高效, 高效创造价值 | 温州分行/杨晓竹 |
| 178 | 业务经理成长记 | 东门支行/徐敏 |
| 181 | 生命的脚印 | 无锡分行/钱致远 |
| 184 | 借助风口, 成就专业的自己 | 国家高新区支行/张婷婷 |
| 187 | 多一点点的神奇魔力 | 无锡分行/黄薇 |
| 190 | 成就一片新的天空 | 绍兴分行/马铎怡 |
| 194 | 因为专业, 所以精彩 | 新建支行/朱健 |
| 198 | 我和宁波银行最长情的相伴 | 镇海支行/虞婷婷 |

第七章

荣耀 | 每天都是 新起点

宁波银行秉承“诚信敬业，合规高效，融合创新”的文化，坚持“大银行做不好，小银行做不了”的定位，通过多年的探索和实践，逐步形成了自身的经营特色和竞争优势，在回报客户厚爱的同时，实现了规模的持续增长，正在向我们共同的目标大步迈进。

荣耀属于每一个宁波银行人！

2017年，宁波银行成立20周年，值此之际，特邀入行年满20、15、10、5年的员工畅谈感悟，分享他们在宁波银行的成长故事，以此献礼宁波银行20周年！

- | | | |
|-----|--------------------------|-----------|
| 202 | 享受工作的快乐 | 宁波银行/冯培炯 |
| 209 | 感恩平台，敬畏市场 | 深圳分行/张群 |
| 212 | 专业，走在不断成长的路上 | 北京分行/庄灵君 |
| 215 | 一个宁波银行人的一天 | 总行办公室/徐华超 |
| 219 | 只有拼出来的美丽，没有等出来的辉煌 | 无锡分行/吴艳芳 |
| 225 | 后记 | |

第一章 态度

专业从不肯放任开始

品质源于专业，专业源于态度。

专业态度是严谨负责、积极进取的态度。

银行业是一个经营专业服务的行业，同时也是一个经营高风险的行业，只有保持严谨负责的态度，不松懈，不放任，对工作高标准、严要求，才能用优质的产品和服务回馈客户对我们的厚爱，才能在市场风雨中安全行驶、千里扬帆。只有保持积极进取的态度，不安于现状，不惧怕困难，向着更高的目标，不断提升自己的能力和服务水平，才能满足市场日益专业化的要求。

除了奔跑，别无选择

四明支行 | 俞斌韬

八年前，大学四年级的我正忙于找工作，一天，路过学校的招聘宣传栏，一张与众不同的橙色海报吸引了我的眼球，上面有好几排橙子，最前面一排中间缺了一个，下面是一句“橙意等你”，凑近一看，这是宁波银行的招聘海报，就是这张充满活力的海报让我和宁波银行结下了不解之缘……

“没有伞的孩子”……

2009年的夏天，怀揣对职场生活的向往和对未来的憧憬，我告别了青葱校园，来到宁波银行。入行5年，我从职场菜鸟慢慢成长蜕变，成为支行最年轻的二级支行行长。

这些年来，一句话一直在激励着我——“没有伞的孩子必须努力奔跑”。我就是那个奔跑在雨中没有伞的孩子，从银行人的角度来看，我并没有什么优势，不是本地人，在宁波可以说是举目无亲，大学学的是计算机专业，对金融一窍不通，一切从零开始……

刚进宁波银行的时候，什么都不懂，而我又属于从小就好奇心十足的人，抓着一个问题就会刨根问底，这可苦了导师们，一边忙着招呼客户，一边还要解答我的“十万个为什么”。而我也会把每天的所学都认真地记在本子里，还向金融专业的同学借来教科书，每天下班后花三个小时学习恶补。当时我的导师开玩笑地跟我说，你学得这么仔细，是想做行长吗？我说，也不是没有可能啊！“梦想还是要有的，万一实现了呢”！当然，后面这句话是马云说的。

“感情牌”

我的第一个岗位是理财经理。那时我在宁波只认识和我一样一穷

我们很平凡
但我们可以
向着不平凡
而努力奔跑

他是怎样“从零开始”，经历几年蜕变，从业务经理、惠财经理、部门副经理成长为二级支行行长？

二白的大学同学，去哪里找客户呢？定岗时支行张川阳副行长对我说：“没有资源不要急，重要的是用心经营好每一个客户，让他们成为你的朋友！”

我把这句话牢牢地记在了心里。

记得我营销的第一个尊享客户姓陶，是一家进出口公司的老板，第一次给他办业务的时候就感觉他应该是潜力客户，但是有点高冷。填单子的时候，我特意记下了客户的生日信息和联系方式。

等行里有好的产品推出，我就打电话向陶先生推荐，但打了四五次，他的态度都很冷淡，提出上门拜访的请求也被拒绝了，几次下来，自信心深受打击。这时候，行里组织客户活动，我想，这是我接触客户的好机会，好，给陶先生打电话吧！不曾想，铛，又被无情地拒绝了，当时的感觉，就像是挨了闷头一棒。

屡次碰壁使我内心几乎是崩溃的。算了！要不还是放弃吧。但这时心中有另一个声音在对我说：不行，没有客户资源的你怎能放弃一个潜力大客户？没有机会也要创造机会！

左思右想，要不试试打“感情牌”吧！我翻看客户的生日信息，恰好下个月就是他的生日，我想，机会来了！

客户生日前一天，我怀着忐忑的心拿起电话，把简单的台词默念了好几遍才鼓起勇气拨出了电话：“喂，陶叔叔吗，我是之前跟您联系过的小俞，明天是您生日，我给您准备了生日礼物，您看什么时候方便，我给您送过来吧！”在我的软磨硬泡下客户总算是答应了，柳暗花明又一村！

第二天，我拎着礼物到客户单位，向客户介绍了自己，又展示了我行的尊享手册。没过几天客户就来我们行里开了尊享卡，他说，是我的诚意打动了他，没想到一个刚工作的小伙子能这么用心。

最好的营销
就是把客户
变成朋友

只要坚持用心
去跟客户打交道
每一个客户
都能成为朋友

后来，每逢节假日，我就到他公司或者家里去坐坐，久而久之我们成了忘年之交，客户还经常给我介绍他的朋友，几年下来，他在我行的资产超过了500万。现在，回头来看这几年走过的营销路，我觉得没有什么客户是营销不了的，只要坚持用心去跟客户打交道，每一个客户都能成为朋友。

从“菜鸟”到“职场达人”

随着时间的推移，客户积累得越来越多，很多时候客户来我们银行买产品会说：“小俞，你看哪个产品比较好就买哪个吧！”这是客户对我最大的认可，也对我提出了更高的要求，为了对得起客户对我的信任，只有不断学习，提升自己的专业能力。

于是，我把别人看电视剧的时间用来上网查资料、看财经新闻，把别人玩游戏的时间用来钻研基金、钻研保险，每当行里推出新产品，我一定会仔细研究。功夫不负有心人，慢慢的我从一个金融菜鸟，变成了同事碰到问题会来问我的“小专家”。

2011年，总行组织AFP考试的时候，第一时间我就报名了，不是科班出身只能比别人更努力，每天复习到12点多才睡觉。这一年里，我接连考出了AFP和CFP，从此在名片上多了一个“国际金融理财师”的称号。当然，更大的收获是通过培训和学习提升了自己的专业能力，让我能更好地帮助客户实现财富的增长。

2014年，丽园北路支行成立，我被委以重任，担任支行行长。这是一家方圆500米内有9家银行的新网点，竞争激烈，一切都得从零开始，我感受到从所未有的压力。还好我不是一个人在战斗，虽然客户经理团队都是新人，经验不足，但一个个都充满了干劲。我由一个奔跑者变成一个领跑者。

为了接触新客户，我带领小伙伴们每天7点多到菜场超市发单，晚上拎着桌子去公园摆摊，直到广场舞散场我们才肯离开。

为了培养新员工，我当起了培训老师，利用周末教他们各种业务知识、营销技能，训练营销话术，开展情景演练。