



温州市邮政局主办

温州邮政报

WENZHOU YOUZHENG BAO

全国优秀企业报
浙江省优秀企业报

浙企准字第 C021 号

第 369 期



2013 年 11 月 8 日

农历癸巳年十月初六

星期五

先进特刊——

邮政人，好样的！

□ 本报编辑部

在刚刚召开的 2011—2012 年度全省邮政先进集体和先进个人表彰大会上，温州邮政二集体四个人荣获了先进称号并受到表彰。他们分别是温州龙东营业部、瑞安发行投递分局；市局函件局局长助理周小海、泰顺局城镇投递员陈晓明、苍南局灵溪支行负责人许景连、平阳局函件集邮分局局长吴同旺。

他们是全市 4000 多名勤劳、智慧的邮政员工典型，更代表了新时代邮政人的精神风貌。

同样的，今年获得中国好人榜“敬业奉献好人”的文成局乡邮员兰速文，被推荐为“身边的活雷锋”的平阳局投递员杨明畅，荣获第四届温州市道德模范评选的乐清局投递员严美满等，这些可亲可敬的典型，用一段段有血有肉的故事，向社会展示了邮政致力为社会民生服务的贴近性，更把人们的目光引向了“以信为本 韧者常青”的邮政文化、邮政精神这一层面。

本期特刊，我们把目光聚焦在这群温州邮政的骄傲们当中！

其实像他们一样恪尽职守、勇立潮头的温邮人还有很多，他们在各自不同的岗位上，兢兢业业，脚踏实地，拼搏进取，做出了很多贡献。

当前，全市邮政正在开展新一届的优秀员工、优秀派遣制员工选拔工作。我们将结合这次选拔，推出更多的优秀典型。让更多的“正能量”，激励和引导更多的员工，开拓进取，创优争先，干在实处，走在前列，为温州邮政创新转型发展奠定牢固的根基！

邮政人，好样的！



先进特刊

陌拜精英团队谱写营销新篇章

——记全省邮政先进集体、温州市龙湾区局龙东营业部

温州市龙湾区局龙东营业部,一个朝气蓬勃、充满正能量的年轻团队,团队总计14名干将,2011年荣获市局先进集体,2012年荣获市局先进集体、市百万期缴奖、十佳合作奖、千万保费奖、温州地区网点精英奖、省邮政公司职工模范小家,如今又荣获2011—2012年度浙江省邮政公司先进集体荣誉称号。如此多的荣誉包围,那么这是一个如何神奇的团队,她有着怎样的故事呢?让我们跟着笔者来一起深入了解一下龙东营业部这个强大的团队!

陌拜高手,打造精英营销队伍

人民币储蓄存款余额达到14130多万元,保费1176.05万,理财业务1530万,基金销售258.28万,定投86户,新增代发企业7家。这是龙东营业部2012年金融业绩。近年来,龙东营业部依托接触城郊结合部的优势,坚持不懈的外拓精神,积极走进社区、融入群众,在金融业务发展方面走出了自己的一条发展之路。

“只要你用真心、用诚心、用恒心,坚持不懈地跟进客户,客户终有一天是会感动你的。”这是龙东营业部姜玲经常跟大家说的一句话。说起她,“陌拜高手”的大名真是无人不知晓,每个人都会竖起大拇指夸奖她的优秀事例。如今,只要是龙东营业部出来的员工,都将这句话作为了出去走访客户时给自己动力的座右铭,成功喜悦时以此激励自己更加努力,碰壁被客户拒绝时以此鼓励自己再接再厉。

也正是在这种精神的带领下,龙东营业部的员工们积极开展外拓活

动,实现了储蓄余额、保险、理财、代发工资等主要业务的持续、稳定健康发展,各项业务发展、管理工作稳步推进,网点立足维护本地客户,网点上通下通力合作,同时积极开拓新资源新客户,大力推进营销活动,成为了其他营业部学习的典范领头羊。

真诚服务,创造一流品牌

“您好,请问办理什么业务?”“您好,这是您的存折,请拿好。”“您好,请喝水,这边坐休息会。”“真诚服务,用心维护”是龙东营业部窗口一直秉承的服务理念,走进龙东营业部,就能感受到一种亲切。营业员真诚的服务,让每一位来到龙东营业部的客户有宾至如归的感觉。

灵昆的陈师傅就是龙东网点的忠实客户,每次手头上凑齐了一万块钱就会立马打电话给网点负责人说要存定期,并且陆陆续续已经带动亲朋好友为网点增加了不少余额。“服务好,态度好,我把他们都当成自己人来看待,很信任他们。”陈师傅一提起龙东营业部,就赞不绝口。

在做好窗口服务的同时,龙东营业部团队在进行外拓时也会做好服务准备,每周营销团队都计划一定范围的企业进行走访,在走访前都精心做好一定的准备,对于第二次走访的代发企业进行预处理,对一些客户提出的疑问进行探讨、分析,尽量争取对不同的客户进行不同的话术。平日走访团队人员携带一些小礼品,在与企业财务沟通中起到润滑作用。一个成功的代发户,龙东团队普遍需要走访多次,经过多次走访和财务负责人建立良好的关系以最真诚服务打动客户,

服务好每一位客户,最终才能换来营销的成功。“真诚服务、创造一流品牌”已经成为了龙东营业部服务客户的宗旨。

加强培训,提升员工职业素养

龙东营业部为了让员工实现自我价值,一直鼓励员工积极参加培训,提升职业素养,努力做到行为规范、语言规范,操作规范,加强柜面服务质量,为客户提供优质服务。

在平时,员工们经常组织话术演练培训,通过营业员与客户角色互换的形式,分析日常与客户沟通存在的问题,并集中讨论最佳话术方案。这样一来,不仅能为客户提供高素质、高标准的服务,使各项业务得到长足发展,更能有效提升每位员工的专业服务水平和职业素养。

龙东营业部要求每位员工的参加培训率达到100%,并且,形成营业部内部竞争机制,对于考试优异的员工实行奖励机制。全体员工在这种氛围下,相互督促、相互学习,取得了可喜的成绩。今年上半年,龙东营业部在温州市职业技能达标考试中获得市局优秀集体奖。其中,周海环、陈张凤、李温雅三位员工在市局成绩名列前茅。营业部总共14个人中,已有9人取得职业技能鉴定证书。

凝心聚力,温暖大集体

了解龙东营业部的人都会说龙东团队是一个凝聚力非常强的队伍。每天早上8点钟网点上班人员抵达网点,准时召开晨会。每天晨会的召开,能够鼓舞团队士气,激发成员一天的工作激情。晨会包括业绩回顾、经验分享、话术



演练、重点工作布置以及目标制定。通过这五项环节,全体员工在各自工作岗位上人人努力,个个争先。大家还能者为师,共同学习,互相帮助,不断提升服务技能,提升自我。每天早上,大家都在“龙东支行,努力加油!加油!加油!”的口号声中开始一天的营业。

龙东营业部团队对于员工来说,更像一个温馨大家庭。团队里的每一位成员都是这个大家庭的一分子,大家互相帮助、互相关心,共同营造出了一片温暖幸福感,团队每位成员都能体会到家的感觉。龙东营业部负责人定期了解员工工作生活状况,并以谈话了解的形式,加强对员工的关心,对于生活有困难的员工,团队积极帮助解决员工生活上的困难,让员工解除后顾之忧。同时,龙东营业部还积极组

织团队成员开展外出“扶贫结对”献爱心活动,曾多次组团到泰顺山区帮助家庭困难的学生,帮助他们解决生活、学习的困难,为他们送去邮政的关爱与支持。通过一系列活动的开展,不断巩固了团队成员的凝聚力,活跃了团队氛围。

没有辛勤的耕耘,就没有丰硕的成果,龙东邮政营业部的成绩,得益于全体员工共同努力的结果;更得益于团队科学、规范、有效的管理。“潮平两岸阔,风正一帆悬”,尽管同业竞争日益激烈,在今后的工作中,将会面临一个又一个新的挑战,但我们相信龙东营业部的全体员工,一定能以必胜的决心迎接未来的曙光,在前进的路上披荆斩棘,永立潮头!

(龙湾区局 李娜 董芬芬 供稿)

平凡又伟大的“鸿雁”之歌

——记2011-2012年浙江省邮政公司先进集体瑞安发投分局

一年四季,在瑞安城区的大街小巷总穿梭着一队“鸿雁”,他们努力拼搏,夏斗酷暑,冬战严寒,风雨无阻,把每一份报纸,每一张汇款单,每一封信件,连同每一份真情送到客户的手中,他们来自瑞安邮政局发投分局。

瑞安邮政局发投分局是全市最大的投递分局,负责瑞安城区的信件投递。多年来,分局认真贯彻落实省公司“一个引领、三个转变”总体工作思路,紧紧围绕市局制订的工作目标,加快报刊业务转型发展,发扬求真务实、干事创业、埋头苦干的工作作风,向管理要效益,以服务求创新,调动一切积极因素,在各类进口和揽收邮件持续增长,但依然能够在不大幅增加投递人员的情况下保证邮件的投递时限,2011年至2012年投递各类邮件1494万封,截止2012年12月底,分局业务总收入同比增长12.2%,完成年计划的104.6%,2013年度报刊收订流转额同比增长60.31%。

用心投递 服务至上

2010年,投递分局由承担普遍服务转型为普银合投,负责商函、银企对账单的投递工作。投递难度大、要求高不言而喻,刚开始投递,投递员一天跑单位好几次也投不出几份账单,每天不能按时下班。但同志们不怕苦、不怕累,一次次的上门找领导、找会计、找出纳,克服了常人无法想象的困难,准确无误地投递并回收好每一份银企账单。有一次精品投递组投递员谢炳高投递某单位投递账单,进入该单位财务室说明来意和要求。财务人员不但对我们的工作不理解、不信任、不配合,还冷言相对。谢炳高耐心细致将工作向财务人员解释一番才把账单投递完,这一进一出就是二十多分钟,等一班跑完回来时已过了下班时间。

这还不算什么,到了夏天,酷暑难耐,投递工作变得尤为艰辛。尤其今年夏天,瑞城持续高温警报,白天地面温度一度攀升至40度,但分局的投递员们仍然满怀激情,干劲十足,按时准确投递各类邮件。33岁的周建国每天要跑5个小区,投递300多个点,早上六点到,他基

本已经在局里整理这一天要投递的报刊和信件。八点半,他就载着满满一袋信件和报刊,顶着烈日出班了。由于他投递的都是小区住户,很多都是白天上班家里没有人,所以周建国都会在中午去投递,尽管那是一天中最热的时候,尽管他的背部皮肤因此而晒得蜕皮,但他完全没有在意,他说,我热到没事,每天能把报纸送到用户手里才是最重要的。39岁的余少隆每天要负责投递上百封大润发名址广告以及其他沿街广告的投递,投递任务要比其他投递员更加复杂艰巨。高温天气下他顶着烈日走街串巷,投递量非但没有减少,反而有所增加,单单今年七月份个人名址广告投递量达到1500封,市区沿街广告投递量达到5900封。

一份工作 两份收入

“新增储蓄余额3422.44万元、保费116万元、代发工资749户、报刊流转额20.68万元、集邮收入3.22万元,累计实现有效收益76.1万元”这样的数据竟然出自于瑞安局发投分局的投递员之手,连该局局长也直呼想不到,想不到。

“我们的投递人员不仅是优秀的投递员,更是合格的营销员。”

分局局长林绍禄这样介绍到。不错,邮政投递员是与广大用户接触最频繁、最直接的群体,他们在长期的投递服务中积累了广泛有效的人脉关系,是宣传邮政、开展业务营销的有效渠道,瑞安发投分局就是将目光聚焦到投递人员的这一特性上,率先地区之先组织参与投递营销特训营。特训营先后共举办四期,通过传授营销案例,并分组与邮储网点的理财经理相互配合进行实战演练的形式,大大激发了投递人员的营销潜能,提高了他们的服务意识。原本腼腆的投递员也从一开始自我介绍时,涨红了脸憋不出一个字,到现在能独立像用户进行开口营销,思想上也从“要我做”转变为“我要做”。为增强效果,在特训营结束后,分局有针对性地选择一些适合投递员进行营销的业务作为主要营销项目予以推广,还制订出营销激励考核细则,为他们的营销工作创造便利条件,让他们真正体会到通过营销活动所产生的经济效益,认识到个人能力提升和职业生涯通道拓展所带来的好处,不知不觉在分局内部形成了“推销自己,敢于开口”的良好营销氛围,“一份工作,两份收入”深入人心。

养兵千日 迎接挑战

2012年,瑞安局全面实行报刊

专业化经营,将投递人员从多头营销任务中解放出来,但比往年更重大的报刊收订任务这对于发投分局来说无疑也是个挑战。为确保任务完成,分局立即成立领导小组,对概念报刊收订形式进行全面分析,会后立即成立9个收订团队,在内部设置收订进度表,营造“比、超、赶”的收订氛围,外部则由管理人员、班组长牵头对重点单位部门进行攻关,并结合实际出台报刊大收订流转奖励办法,分别对目标任务,各项奖励作出详尽规定,针对该办法多次对投递人员进行宣贯,激发投递员的收订热情。最终,全体投递员在良好政策的鼓舞下,超额完成了718万元的天文收订任务,并在原有的收订量上增长了13%。当然,如此成绩的取得并非偶然,发投分局在平时就很注重对员工素质的培养,始终员工的业务培训放在重要位置,逐步加大了对岗位练兵的力度,创新采取以老带新、以熟带生、自学和组织培训相结合的方式开展形式多样的岗位练兵活动。每季组织一次投递岗位练兵比武,并将考核成绩作为竞争上岗的条件。通过一系列培训,职工的基本素质和业务水平得到全面的提高,涌现出了一批以彭祖雪为首的业务尖子,他们在工作以扎实的业务素质带领着团队在操作技能比赛中屡获佳绩。

一份耕耘一份收获,艰辛的付出也换来了沉甸甸的硕果,但成绩只能说明过去,未来的路还很漫长,瑞安局发投分局的兄弟姐妹们将努力携手前行,继续谱写平凡又伟大的“鸿雁”之歌。

(瑞安局 陈雅 摄影报道)

“一引三转”总体思路和打好

