

【来源：工商银行福建省分行三明市分行】

海不择细流，故能成其大；山不拒细壤，方能就其高。她是来自工行三明列东支行营业室的客户经理曾丽玲，十年如一日坚守于一线岗位服务客户，在平凡的岗位中为客户提供最优质的服务。

她坚持微笑待客，致力于为客户提供最满意的服务。面对客户她总是面带笑容，在高质高效地为客户办理业务的同时以最好的状态为客户带来最佳的服务体验。

随着手机银行和智能化设备的普及，需要到网点办理个人业务的客户以老年人居多，面对老年客户，她会放慢语速，耐心询问，细心解答。“老吾老以及人之老”，是她耐心细心热心对待老年客户的温情，这也为她赢得了很多客户的信赖和好评。

坚持换

位思考，站在

客户的角度为客户解决问题

。工行列东支行营业室位于三明市

繁华的商业地段，时常有周边商户拿着大量零钱至我行存款，几千个硬币丝毫没有消耗她的耐心与细致，秉持“做最好的服务”的理念，赢得了客户的尊重和信任。

同时，在办理业务的过程中

，她还积极向客户推广宣传工行的优惠活动，让客户感受到我行的惠民服务。

有一次，她在营业厅接待了一位在智能机上办理跨行转账业务的客户。在交谈中得知客户账户上刚转入一笔买房款，暂不需要使用，但是过几天需要转账到他行还款。由于跨行转账手续费较高，她立即推荐客户开通手机银行，可减免转账手续费，同时她还推荐客户可以将这笔资金转为通知存款

，既可以享受高收益，同时资金使用也灵活便利，客户还有些犹豫，于是曾丽玲一边为客户在智能机具上为该客户办理手机银行授权业务时，一边耐心向客户解释通知存款的安全性和收益率。最终客户在手机银行上办理了大额7天通知存款，业务办结后向曾丽玲连声道谢。

一份耕耘一份收获，她的服务赢得许多客户的交口称赞，也受到领导和同事的一致

中国工商银行

优质服务明星”，福建省分行“2020年优质服务明星”，三明分行2020年十佳服

务明星，三明分行2021年度“十佳服务明星”，福建省分行2021年度青年岗位明星。她深知，除了优质的服务态度外，最关键的还需要扎实的业务基础，她苦练技能，勤学知识，积极参加行内举办的各项竞赛活动，在2021年举办的在福建分行举办的2021年网点现场管理人员及客服经理技能大赛中，荣获手工点钞项目第五名，三明分行第十六届综合业务技能竞赛，微机汉字录入比赛第六名，点钞第六名的佳绩。一张张荣誉证书，是对她勤恳付出的肯定，更是她奋发向上的动力。

她，曾丽玲，基层网点的一名客服经理，是奋发向上的中坚力量，是不负韶华，用心服务客户的温馨代表，在工行一线前台的平凡岗位上，散发自己的光和热。