

时间就能知道，方便给客户做横向比较。

花了两个月，别家银行理财产品的组合，祝玉婷已经烂熟于胸。

这一年，正是浦发银行谋求零售转型的第一年，求贤若渴，祝玉婷很快从当年招募的300名大学毕业生中脱颖而出，在业务知识、实战营销方面走在团队的前列。

在祝玉婷眼里，要与客户建立信任关系，客户对你的信任度越高，就越放心把资产交给你管理。“我们所面对的客户需求多种多样，你要当作自己的事去做。如果你没有从客户的需求出发，他不会给你第二次机会。”

曾经有个外籍客户在凌晨致电祝玉婷，要办理网上理财产品的购买，祝玉婷没有怨言，起床打开电脑，一步步教客户操作，最后客户才意识到了时差问题，连连表示感谢。

在同事们眼中，“她总是站在客户方便的角度，这也是客

习金融知识，开通1个月，关注人数就达到了千位。

平日里对于客户的大额转账和取款，祝玉婷都会留个心眼，“我们要做客户资金的‘安全卫士’。”祝玉婷曾在网点成功堵截了一起金额高达30余万元的电信诈骗案件，为客户挽回了毕生积蓄。事后，祝玉婷获得了上海市公安局嘉奖。

祝玉婷还发起建立“金融服务小分队”，做百姓理财的“家庭医生”。作为队长，她带领业务骨干进入周边社区，为百姓讲解和设计家庭理财规划，真假币识别、防范电信诈骗案例分析，如今已经成为周边社区居民的常客。

毕业以来，祝玉婷先后在浦发银行吴中路支行担任理财经理、支行副行长，2016年12月末，她在吴中路支行管理个人客户存款余额达5.27亿元，日均余额4.80亿元，名列支行第一位；名下管理贵宾客户1052名。

她现在是浦发银行闵行支行个人银行部经理，下管12个

我不仅要**做团队的最好表率**，也要**做他们最好的朋友**。

户依赖她的原因之一。”有些客户移民了，但如果回国，有资产需要处置，都会来找她。

## 做“90后”团队的表率和朋友

祝玉婷见证了理财从柜台交易到线上渠道的发展，现在更多是通过网络、微信，虽然比原来方便了很多，但面对交流的时间也少了，这对我们的服务要求也就更高了。

在她曾就职的吴中支行，你可以发现座椅背后、客户走廊的宣传墙上会有形式多样又便于理解的金融热点和活动快讯，她现在所在的闵行支行，你会发现沙发质地更柔软，橱窗设计更人性化，这都是她的一点小“心机”，打造让客户感到舒适而便捷的服务环境。

不仅如此，她还开拓了线上服务渠道。2012年，通过微信进行金融知识传播的寥寥无几，当时祝玉婷就集合团队，学习电子化设计、编辑微信页面、搜集金融常识和误区，将此做成微信公众号，普及至每位进门的客户，让客户在家里也可以学

网点、80号人。她说，没有会议的时候，应该是下午5点下班，但是目前的工作岗位有很多沟通协调的事情、大客户维护、客户投诉等日常管理工作，所以怎么样也会弄到晚上8点下班。在回家路上，还有囤积一天的微信和短信等待祝玉婷的回复。

现在她思考得最多的问题，就是怎样将自己的专业知识、工作经验分享给团队，“我不仅要**做团队的最好表率**，也要**做他们最好的朋友**。”

比如，新进的员工大多是“90后”，为了激励他们，祝玉婷独创“王者荣耀”式通关法，每完成一个关卡，设置相应奖励。通过一定关卡，可换勋章。她在内部设置“存款积星赛”微信群，得到勋章的员工，则在群里公布。甚至根据时兴热点，设置“奔跑吧存款”“亲友说”等不同奖项。

2017年5月，祝玉婷参加了上海市第十一次党代会。第一次参加党代会，她作了几十页的会议笔记。作为金融工作者，对上海国际金融中心建设，她也深感自己的责任重大，立志要为“中华民族伟大复兴”的中国梦，以及浦发银行建设“综合化金融服务领军银行”的发展愿景贡献一份自己的力量。■