

用心用情服务 助小微企业成长

——民生银行小微客户经理的动人故事

什么是“以客户为中心”？“想企业所想，急企业所急”，这是奔跑在服务一线的民生银行小微客户经理给出的答案。作为国内开展小微金融服务的先行者，民生银行自2009年率先打造小微金融品牌，一直将小微金融作为战略业务深入推进。十多年来，民生银行靠什么赢得诸多小微企业信赖？让我们透过小微客户经理这条连接银企的重要纽带，跟随他们的脚步，去聆听小微企业的心声。

民生银行苏春萍：
以专业打动企业 以服务成就价值

“小苏非常实在，我们和她合作十年了，相处起来更像是亲人。民生银行的产品和服务也真的很好，替我们解决融资难题，降低融资成本。”天津当地一家饲料生产加工企业负责人叶女士说。

2010年，苏春萍大学毕业后加入民生银行天津分行。彼时，看到民生银行小微金融品牌“商贷通”的广告遍布大街小巷，苏春萍坚定选择了以开拓小微业务为个人发展方向，自此与小微企业结下了不解之缘。从一位零售客户经理，一步步成长为支行小微团队的负责人，苏春萍凭借专业的业务技能和优秀的业务水平，赢得了诸多企业赞誉。

精准服务企业所需

刚入行时，苏春萍每天打数百个电话、往返于各个商圈，但很多时候，努力付出不一定立刻就会有收获。在开始的一个多月时间里，并没有业务成功落地，有的只是一次次的拒绝。

“做一个决定并不难，困难的是付诸行动并且坚持到底，只有不断找寻机会的人才有把握机会的权利。”苏春萍说。

2011年底，民生银行又一“拳头”产品——乐收银上线了，这不仅丰富了结算类产品，同时为企业打开了新思路。作为职场新人，苏春萍在想，不妨试试转换思路，先做结算，再切入资产业务。自此，她选择开发五金城商圈，深入钻研五金行业。

为了深入了解行业，与企业更好的沟通，作为文科生的苏春萍每天开始研究起高低压电器、五金元器件、轴承等设备配件。一年的时间，她完成了商圈内2500户企业全部调研拜访，新增了500户乐收银结算客户，并且在第一年便实现了新增贷款投放5000万元，提前超额完成了目标任务。

一份汗水一份收获，一份热情一份专注，以专业打动企业，以服务成就价值，苏春萍做到了。

另辟蹊径解企难题

叶女士在天津当地经营着一家饲料生产加工企业。因企业发展需要，急需资金支持。然而，农业相关的小微企业普遍存在流水分散不易统计，上下游合同发票不齐全的情况，申请贷款在银行审批端一直是难点。

为解决农业小微企业发展难题，苏春萍另辟蹊径。通过对该企业上下游合作单位实地走访，研究分析企业回款周期以及收入测算，制定了全新的授信方案，最后为企业发放一笔447万元的贷款资金，有力支持了企业发展。

“在我们合作的十多年时间里，企业从年产值不足800万元发展为现在年产值3500万元，我们真的是与民生银行共同成长。”叶女士说。

线上服务跑出“加速度”

小微企业融资难，很大程度上是因为传统线下受理渠道手续较为复杂，尤其是在疫情期间显得尤为突出。2020年突如其来的疫情席卷全国，各地经济都受到了不同程度的影响。作为小微客户经理，苏春萍每天坚持线上拜访，每天平均拨打电话50个，为20户小微企业送去帮助。

杜女士经营的企业以生产呼吸机芯片等配件为主，由于疫情的发展，呼吸机急救设备需求量大扩大，这对企业发展来说既是机遇又是挑战。企业在短时间内积压了大量订

单，急需短期流动性资金支持。能否满足企业资金需求，并且高效审批、顺利放款，成为摆在苏春萍眼前亟待解决的问题。

在与杜女士充分沟通后，苏春萍帮助杜女士通过手机在线申请了该行线上小微产品“云快贷”，3天内完成了贷款审批和放款，为企业解决了燃眉之急。杜女士惊讶于民生银行的高效审批，表示“真正体会到了‘民生速度’”，同时连连感谢苏春萍专业而用心的服务。

“小微客户经理没有捷径，有的只是不断地精益求精。”苏春萍说，她与民生银行天津分行小微业务团队将时刻牢记“服务大众，情系民生”的企业使命，力求更专业、更高效、更用心地服务好小微企业。

民生银行邓娟艳：
贴心细心 温暖企业

“素质是立身之本，技能是立业之本。”2020年4月份，邓娟艳加入民生银行南宁分行，开启了小微客户经理的崭新职业生涯。在这之前，她有着十年信用卡团队管理经验。邓娟艳始终把“学”作为做好本职工作的首要条件，实现了从信用卡业务精英向小微业务骨干的转型，助力了诸多小微企业发展。

“每一笔业务带给我的收获不仅仅是成就，还有感动。”邓娟艳说。让企业从每一笔贷款、每一项服务中感受温情暖意，这是邓娟艳所坚守的服务理念。同时，这种坚守带给了她独特的个人魅力，赢得了诸多企业的信赖和支持。

“雪中送炭”成就企业发展

邓娟艳认为，服务小微企业，不仅是在顺境之时为企业“锦上添花”，更要在危急时为他们“雪中送炭”。

今年4月份，陶先生的企业由于业务扩张签下很多订单，急需资金周转运作，到多家银行咨询贷款事宜时都因为某些条件没有办理成功，抱着最后试一试的想法，陶先生找到了民生银行。

邓娟艳在与陶先生的初步洽谈中得知，企业目前经营三个柴油加油站，服务对象均是大型物流园区内的物流公司，经营情况稳定且发展前景良好。于是她3次前往陶总公司进行实地调查，广泛收集和仔细梳理、审核陶先生个人及其企业的经营、资产、结算、征信多方面十余类材料，并对其上下游情况进行现场及线上信息搜集。最终，邓娟艳判断企业的实际情况符合授信办理条件，于是设计了最符合其需求的授信方案，并耐心做好企业与评审之间反复沟通。

“因为民生银行120万元的资金及时到位，公司顺利完成了那笔订单业务，迈上了一个新的台阶。十分感谢邓经理的细致和专业！”陶先生说，因为这次“雪中送炭”的情谊，他后续把公司的相关业务都放在民生银行办理，还把身边的亲戚朋友都介绍给邓娟艳。

创新服务企业所需

韦先生从事代理记账行业，经朋友介绍向邓娟艳咨询贷款，一经沟通便达成合作意向。可在后来几天，韦先生音讯全无，邓娟艳感到疑惑，便主动联系。

“当时，我因突发阑尾炎住院等待手术，没想到邓经理得知后马上赶到医院来看望，让我十分感动。出院后，她第一时间为我办理了贷款，还帮我申请了政府贴息，真的是‘想我所想，急我所急’！”韦先生说，经过这次合作，他与邓经理建立了深厚的友谊，以后一有机会便向身边有融资需求的朋友和企业推荐邓经理。

2021年初，民生银行专门为代理记账行业推出了一款场景获客产品“云·代账”，这正契合韦先生的行业需求，邓娟艳马上向韦先生推荐办理，为企业带来了极大的便利。后续，韦先生陆续向邓娟艳推荐了10余户企业签约“云·代账”。

这或许是新故事的开始。担任小微客户经理1年多来，邓娟艳已为85位小微企业提供贷款资金支持超6000万元。

民生银行李平：
用心耐心 回馈每一份信任

“业务能力很强的小李”，这是很多企业主对李平的亲切称呼。

2013年初，李平作为一名普通柜员加入民生银行福州分行，经过6年的努力，他有了属于自己的业务积累，但在李平心中认为，这还远远不够。为此，李平主动申请“转岗”，2019年7月份，他转型成为了一名客户经理。

岗位虽然不同，却有着服务的共性：“将一线的客户服务经历与优秀的民生产品相结合，走出一个属于自己的民生小微路。”现如今，三年时间过去了，李平也实现了转型时的目标：累计服务企业超1000户，小微贷款突破2亿元。

与企业一起等待春天

“身为民生人哪能瞻前顾后，只要企业有需要，我们就要迎难而上。”2019年7月份选择转岗，2020年初各行各业就因疫情等因素出现了短暂的停滞。有人说，李平这次转岗的时机不对，但是在李平眼中却是恰逢其时。

2020年春节，从事服装批发和酒店经营生意的林总找到了李平。林总投资多元，受特殊时期影响，不仅中亭街的服装生意出现了停滞，酒店也受困歇业，一时资金周转出现了难题。李平意识到，如果不在短时间内帮助林总解决难题，那么林总的资金链就有可能出现中断，后果难以想象。连夜整理材料，协调部门配合，在三天时间里，李平为林总完成贷款审批，林总很快收到了340万元的放款。

“特殊时期，不仅要等企业找上门，更要主动出击。”这是李平一贯的服务宗旨，越是偏僻的商圈越要去，就这样他结识了利嘉商贸鞋城的王总。因为交通不便，利嘉商贸城的客流量迟迟上不去，因此王总准备转型网络直播销售，可资金却成了压在面前的大山。李平了解后，及时帮助企业获得民生银行授信100万元的额度，解决了转型的难题。

一年之后，林总缓了过来，他名下的生意重新焕发了活力，而王总的直播转型也小有成绩。对于李平而言，则是兑现了自己心中的一个承诺：“一起等待春天到来”。

用心解企业难题

“他是一个有干劲的人，也有很强的同理心。”李平的服务给仓山区残联幼儿园的经营者魏总留下了深刻的印象。“那年我们经历了前所未有的困难，李经理仿佛就是我的‘及时雨’。”受特殊时期影响，幼儿园一直处于闭园状态，可老师工资、前期采购都是不可省去成本支出，只能拆东墙补西墙，因此也多了许多信用卡等弱担保消费。

得知情况后李平立刻着手处理，可过程并不容易：一来魏总资金链已断，无法支付场地房租，二来，弱担保较多申请手续必然繁琐。彼时还是小微新人的李平却没有打算放弃，他联系部门领导沟通审批事宜，发挥分行综合性更强的优势，同时通过多个部门协同配合，在三天的时间里就为魏总申请下了一笔230万元的贷款，解决了其燃眉之急。

一路走来，李平并不排斥成长路上的困难，他一直相信每一个困难都将是自己向前的阶梯。他知道企业的重要性，因此只要企业符合准入，李平都会全力以赴对待。他也知道，服务企业不是一时之功，要新增客户，更要守住老客户。

“1000个人眼中自然有1000个哈姆雷特，但我相信服务的本质是双赢，关键是耐心。”诚如李平所言，要了解企业真正的需求问题，就要做到情真意切的用心沟通，这样的服务更能引发共鸣，获得不同企业的信任。

民生银行臧启海：
服务企业 不厌其细

“办普惠，找小臧”，如今已是盐城当地很多小微企业主挂在嘴边的话。

臧启海原是民生银行盐城分行的一名对公客户经理，2020年7月份，转岗为小微客户经理。面对小微企业“短、频、快、急”的金融服务需求，他形容仿佛从“大江大海”走进了“涓涓细流”。不过，他很快适应了这一转型。

“服务，不厌其细。”这是臧启海的职业习惯。无论身处何种岗位，他已习惯将这种服务意识贯穿于整个金融服务环节的始终。他报企业以真诚，奋斗也为他开启了“荣耀之门”，收获了诸多小微企业的赞誉。

做好不起眼的细节

刚刚转入小微条线的臧启海来到一家美容店走访，店主当即表示暂时没有金融服务需求。细心的臧启海环顾四周，发现店内收银台无二维码，他便向店主介绍起支付合作项目。店主听罢十分满意，高兴地说道：“你提醒的太及时了，客户确实常常反映付款不方便。”

一个小小的细节，迅速拉近了两个人的距离。此后，店主把臧启海当成了朋友，并主动介绍自己有资金需求的亲戚朋友给臧启海。

“机会总是留给有准备的人。”臧启海认为，面向小微企业开展金融服务，就要从很多不起眼的细节破局。

做“开渠引流者”

在同事眼里，臧启海是个“大忙人”，奔跑的脚步从未停歇过。臧启海从业数年来，说得最多的一句话就是：“好的，我马上过来！”只要企业有金融服务需求，臧启海不管是否节假日，不管是否在休息，不管距离远近，他都会第一时间放下手头事务赶过去为客户提供专业的金融服务。

在“等客呼喚”的同时，他还主动上门服务。为了及时掌握行业趋势，他主动加强与银行同业客户经理之间的交流沟通，了解相关银行小微产品的特点，对于其他银行机构做不了业务，他总是想方设法，用民生银行自身的特色产品为小微企业提供服务。用他的话说：“只要我们多用一点心，企业就能减少一些烦恼。”

此外，臧启海还很注重维护与老客户的关系。他认为良好的口碑往往会带来事半功倍的连锁反应。在向企业介绍民生银行的理财产品时，他特别注重企业的诉求，会花上很长的时间围绕一个企业做足功课。

这种用心细致的服务理念让臧启海深受小微企业的信赖。2021年上半年，一位企业主向臧启海介绍了一个有资金需求的朋友，他当晚上门拜访，很快就为该企业办理了290万元的授信，解决了其资金难题。事后，获得贷款的企业负责人专门致电感谢“介绍人”，称赞“介绍人”为他介绍了一个靠谱、专业、暖心的朋友。

“守岁月静好，需有人负重前行；看细水长流，需有人开渠引流。”这是臧启海写在笔记本上的一段话，他以此时刻提醒着自己，要做“负重前行者”，要做“开渠引流者”。

民生银行陈婷婷：
服务全方位 专业解难题

“陈婷婷身上有一股力量，阳光、善良、待人真诚，服务到位，有业务需求我第一时间就会想到她。”在厦门经营着一家机电企业的江先生说。

陈婷婷自2014年加入民生银行，至今已有8个年头。从一个初入职场场的“小白”，到如今带领厦门分行思明支行小微业务部打造零售标兵战队，陈婷婷秉持对小微的热爱，把服务小微当做自己的事业，以专业用心的服务赢得了诸多企业认可。

“跑出来”的用心服务

万事开头难。初入行时，陈婷婷没有任何资源，凭借一腔热血，满怀激情的投入小微企业业务中。她给自己制定了日走访计划，每天至少走访4家企业。恰逢7月，炎炎烈日没有阻挡陈婷婷的脚步，每天都在不断拜访企业、同业。功夫不负有心人，一段时间后，逐渐开始有企业找来咨询贷款业务，还有同业介绍贷款客户。

江先生是陈婷婷服务的第一家企业。江先生经营着一家机电设备企业，在一次拜访中，陈婷婷了解到企业打算投入一条新生产线，却苦于资金问题。为了保障生产线尽快到位，陈婷婷第一时间与企业沟通，在一周时间内实现放款。这笔资金犹如及时雨，让公司的新生产线有了第一桶启动资金，为企业发展奠定了良好基础。

“这个女孩子身上有一股力量，阳光、善良、待人真诚，服务到位，有业务需求我第一时间就会想到她。”江先生说，所以他后续给陈婷婷介绍了他的老乡、邻居、同行等等。

就这样通过不停地奔跑，陈婷婷收获了很多“圈”，有客户朋友圈、行业圈、地方商会圈等等。如今，仅是江先生介绍给陈婷婷的客户就有58位，其中已有35家企业办理业务。

做全方位金融管家

陈婷婷有一份特别的工作台账。每家服务过的企业，在她的台账里都有着“一个独有的身份”，里面记录着生日、行业、爱好、家庭情况、每次走访企业的需求等等。翻看台账，就像是打开了一本纪录片，呈现着她和每一个小微企业的故事。

现如今，陈婷婷想做的不仅是小微客户经理，更想做企业全方位的金融管家。“随着经济环境的多变和竞争的加剧，未来的小微业务更需要做好客群经营，综合开发。”基于这一判断，陈婷婷借助多年积累的小微企业台账，以小微贷款客户为基础，进行客户深度开发。

无论是贷款业务、理财需求，或是其他公司业务需求，她都会站在企业的角度出发，深入分析需求并给出建议，帮助企业解决问题。正因如此，很多企业都和民生银行有很强的粘性，在办理了小微贷款业务、结算业务之后，往往还会产生其他业务需求。

“让我最开心、最有成就感的，就是陪着企业共成长，做企业全方位的金融管家。”陈婷婷说。

成立于1999年的某培训学校，在翔安、集美、同安、鼓浪屿成立了特殊儿童培训中心，给很多有梦想的特殊儿童提供了艺术教育，也给了无数家长一个温暖的港湾。2015年，陈婷婷助力学校及时获得民生银行的资金支持，在学校发展的关键时刻有力推动其发展。至今，厦门爱心培训学校已经拥有近千名学生，培养了很多优秀学生。基于信任，学校还把资金管理等相关业务放在了民生银行。

“民生银行是一个有爱、有温度的银行，与这样的银行合作我放心。”爱心学校校长说。（CIS）

中国民生银行 CHINA MINSHENG BANK

有了商贷通 生意更轻松

商道，与您同道！

民生商贷通——商贷通贷款系列

经营贷 装修贷 车贷 房贷

二手房 租房贷 白酒贷

审批快 额度高 用途活

民生银行小微金融旗下服务版块

商贷通 农贷通 工贷通 网贷通

4大板块，22种贷款产品，惠及海量企业需求！

4008695568

www.cmbc.com.cn

中国民生银行 CHINA MINSHENG BANK

有了农贷通 致富更轻松

普惠，向大地！

民生农贷通——惠农贷款系列

光伏贷 农机贷 农资贷

审批快 额度高 用途活

民生银行小微金融旗下服务版块

商贷通 农贷通 工贷通 网贷通

4大板块，22种贷款产品，惠及海量企业需求！

4008695568

www.cmbc.com.cn