多氟多公司:“体验式”培训促成长
冯营公司:“互动式”培训效果佳

本报讯(记者**许伟涛** 通讯员**杨芳**)“这个我不明白,小马你能不能再讲一遍。”这是日前多氟多化工股份有限公司调度室为促进员工学习成长,特意举行的“体验式”培训。

据了解,在多氟多公司每月的科室考核结果中,调度室其他几项的考核都名列前茅,唯有专业知识水平这项考核却排在了最后。这样的结果让调度室的员工深刻认识到:搞好生产的协调服务不仅需要热情,更离不开专业知识。为提高部门工作效率,更好地服务生产组织,改变调度人员专业知识不足这种局面,调度室调度长王庆结合大家的意见,创新培训模式,安排了为期两天的专业知识培训。

记者在培训现场看到,调度室全体人员集合完毕后,结合公司先进的监控设备,由马明亮首先给大家进行无水氟化铝理论知识的讲解。在不知不觉中,两个多小时过去了,为了有更直观的认识,马明亮还带领大家来到氟化铝生产线,从设备名称到生产工艺,向大家详细介绍,并在培训过程中,让大家不时地进行讨论学习,对于不明白的问题踊跃提出自己的看法。现场学习后,大家又回到调度室对整个学习作了回顾和交流。

“这种学习方式既生动,又能收到良好的学习效果,真正做到现场与理论知识相结合。”采用相同的方式为大家讲解了无水氢氟酸生产工艺理论知识的调度室员工姬甲明告诉记者。通过两天的“体验式”培训学习,大家表示在今后的工作中,将经常组织开展这种专业知识的培训和学习,不断提高调度室的专业技术水平。

本报讯(记者**许伟涛** 通讯员**王代华**)“我来试一下。”“你这样做不对,在机电维修上要注意一些细节,比如开关防爆面要及时涂油,喇叭口丝和开关盖接触面不能用漆糊住……”这是近日河南煤化焦煤集团冯营公司开展机电设备维修培训时,老师与学员互动的一个镜头。

职工安全培训形式单调,授课方式死板,职工不感兴趣,不仅让基层单位管理人员头痛,而且效果大打折扣。去年10月份以来,冯营公司创新安全培训方式,由“我讲你听”到“你听你做”,实现了由课堂到操作现场的转变,收到了较好的培训效果。

“互动课堂”,氛围活起来。记者在现场看到,在老师面对面讲、手把手教的基础上,由职工做,由老师纠正点评,并对职工不理解的地方现场解答,同时组织讨论,在讨论过程中实现了理解、消化、吸收。

与此同时,冯营公司还广泛开展“每天两三讲”、“人人都说安全故事”活动,大家把自己所经历的安全事例和感悟,互相进行交流,对事故苗头进行分析,在分析交流中明辨安全隐患,提升对安全的认识。在此基础上,该公司把培训课堂设在施工现场,培训老师、技术人员现场讲解,做到讲解有实物,分析有对比,改进有措施。技术人员以看图说流程的方式对设备原理、性能、操作方法逐一讲解,并让职工实际操作,使职工对新设备实现了从理性到感性的认知,很快熟悉了设备性能和操作要领。不少职工反映,“互动式”培训课堂针对性强,不仅激发了大家的参与兴趣,而且提高了实际操作能力。

让员工培训走出俗套

企业培训也跟风,这一点从近年来日益发展的员工培训市场可见一斑。那么,如何提升企业员工培训效果?笔者以为,多氟多公司的“体验式”培训和冯营公司的“互动式”培训,为企业走出俗套,提升员工培训效果提供了有益借鉴。

有的企业看到其他企业搞员工培训,自己也不甘落后,刮起了培训风。殊不知,不一样的培训,效果也是截然不同的。我们要让培训物有所值,真正地做到有效果的培训,必须要走出俗套,在培训的理念、方式等方面不断创新。首先,员工培训的观念要创新,必须转变“员工培训是浪费人力物力财力”的观念,充分认识到员工培训是企业的一种投资行为,是可以使企业获得长期综合收益的行为,其重要性比企业看见的厂房投资、设备投资更为重要。其次,要不断创新员工培训方式,彻底改变你说我听、课后考试的传统培训模式,充分体现出层次性、多样性,组织不同性质、不同水平的培训,通过灵活、生动、活泼、易于被员工接受的培训方式,紧密联系实际,形成良性互动,切实提高员工素质,实现企业和员工的共同提高。

短评

沁阳清泉:专注产品创新 带动市场开发

本报讯 (记者**李光远** 见习记者**赵永辉**)“使用特制的锅炉除垢剂,能使吨水处理费用比同行降低50%,综合节煤率达到5%,节能率在国内同类产品中也名列前茅。”这是日前记者在沁阳清泉公司采访时得到的消息。

环保技术的发展日新月异,而水处理技术作为其中一个重要方面关系着工业用水、生活用水的节能、处理。如今,水处理市场竞争日趋激烈,企业在发展中如何保持竞争力?沁阳清泉公司给出了答案:专注创新,提高企业产品市场竞争力;客户至上,满足不同需求,扩大影响力。

“企业只有持续不断地创新,才能满足不同客户的需求。比如锅炉除垢是很多企业特别棘手的问题,而通过锅炉除垢剂的使用,既能达到除垢、阻垢,又能达到节能增效,为企业增加了可观的经济效益。”面对记者的采访,沁阳清泉实业有限公司业务经理李学军一语道出关键。

目前,该公司已经发展成为一家集研发、生产、销售、服务于一体的高新技术企业,积累了雄厚的科研力量,并联合中国科学院、清华大学、北京科技大学、武汉大学、郑州大学、河南大学等科研院校的专家教授,组成一流智囊团,共同跟踪研究水处理领域的尖端技术。

研发就是创造利润。多年对于创新的专注,给该公司带来了良好的效益。该公司的产品展柜前琳琅满目的产品,展现了该公司是如何在提升企业核心竞争力方面不遗余力的:从聚合氯化铝系列(PAC)和聚合硫酸铁(SPFS)的研制开发,获国家环境保护认定产品,并于2001年被评为中国环保产品质量信得过重点品牌,成为其主打产品,到近期开发的锅炉防垢剂(软水剂)为国家锅炉总局推广产品,产品创新层出不穷。更为可喜的是,近年来,该公司与清华大学、北京科技大学共同研发成功的QT系列灰水阻垢剂和SJLSF系列水处理器,填补了国内空白,获得多项专利,其中缓释加药器专利被评为2006年度全国重大民用科技发明一等奖。2009年,该公司还承担了一系列国家级研究项目,水处理工程研究中心也应运而生,产品开发能力得到了进一步提升。

“长期以来,沁阳清泉公司的产品开发模式主要集中在工业用锅炉的防腐防垢上,虽然获得了不少水处理领域的专利技术,占领了一定的市场份额,但是随着市场竞争的日趋激烈,水处理产品民用市场占有的缺失,导致的短板效应逐渐显现。”李学军说。近年来,该公司通过“五年计划”的实施,把眼光放在了民用水处理方面,成功开发出太阳能QSFⅡ系列水质防垢器、水精灵、洁厕宝、马桶刷等多种新型环保产品,去年11月份投入市场以来,市场需求强劲,实现产品结构由单一工业用水处理产品,向工业用、民用相结合的产品开发模式的转变,产品市场空间不断扩大。

如今,沁阳清泉公司通过打造卓越的产品质量、完美的客户服务,实力得到了长足发展,在业内享有很高的知名度,深受客商青睐,产品已畅销国内20多个省市,用户有8000多家。该公司由于在水处理领域的一系列创新,先后荣获了中国绿色产业名优企业、中国环保产品质量信得过重点品牌等称号。

焦作建工集团第四工程处施工产值突破1.26亿元

本报讯(记者**聂楠**)日前,从焦作建工集团第四工程处2011年总结表彰大会上传来喜讯:2011年,第四工程处承揽工程3.25亿元,较上年增长3.1倍;完成施工产值1.26亿元,较上年增长26%;工程结算收入9300万元,主要经济指标超额完成目标任务。

提起焦作建工集团第四工程处,很多人都会情不自禁地竖起大拇指。短短10年间,从无到有、从弱到强,第四工程处创造了建工集团土建施工发展史上的一连串奇迹:第一个承揽工程和施工产值双过亿,第一个承揽超百米楼盘工程,第一个在外地施工获得“中州杯”金奖。第四工程处秉承“忠诚、责任”的企业文化之精魂,抢抓机遇、诚信经营、创新管理,筑造了一个又一个精品工程。

成立伊始,第四工程处在立足焦作本土的基础上,规模膨胀的触角不断向周边地区和城市拓展,同时积极推广定型大模版、建筑节能和新型墙体、清水混凝土等新技术、新工艺,保证了工程质量,增强了企业竞争力。自2001年开始,第四工程处先后到修武、沁阳等焦作周边县市承接工程;2005年跻身新乡建设市场,并先后承接施工了新乡国际饭店MOMA公寓、辉龙26号楼、假日王府、和田紫台一品、迎宾大厦等一系列代表性工程。去年,第四工程处又成功打入安阳市场,承建了建筑面积7.5万平方米、造价9000万元的安阳国际大酒店项目工程。

1月15日,盆窑黑陶传人王亮亮在展示自己刚刚制成的黑陶茶壶坯胎。2011年5月,盆窑黑陶传人王亮亮携带制陶器械参加第七届中国(深圳)国际文化产业博览交易会,现场制作的黑陶工艺品倾倒了许多参会代表。 本报记者 **杨帆** 摄

业界传真

建行焦作分行
打造一流理财团队

本报讯 2011年,建行焦作分行又有2名员工通过了国际金融理财师资格认证,截至目前,先后有7人获得了国际金融理财师(CFP)资格认证,67人考取了中国金融理财师(AFP),1人获得了特许财富管理师(CWM)资格。该分行的专职理财师多数还持有经济师、寿险理财规划师、证券从业资格等各种专业资格证书,拥有了一个资格完备、经验丰富的专业化个人理财团队,积极为广大市民提供高端理财服务。

该分行不断指导投资人有效理财,为客户提供理财规划、资产配置、投资建议等高端服务;在我市机关、企业、社会团体举办多场基金、黄金等投资报告会,及时解析市民关注的基金、黄金、股债投资行情,累计使上万人次受益。在提供金融理财服务的同时,该分行还为部分高中端客户提供非金融理财服务,内容涵盖医疗健康关爱、子女出国教育、插花茶艺、书法文物鉴赏等方面,将金融投资与社交、娱乐融会贯通,使市民在投资中享受生活,在娱乐中发现投资良机。 **(李学进 乔偃红)**

修武农村商业银行
加强党风廉政建设

本报讯 去年以来,修武农村商业银行把党风廉政建设作为一项系统工程,营造了浓厚的党风廉政建设氛围。

该行将党风廉政建设工作列入党委、纪委重要议事日程,将党风廉政建设工作与经营管理相结合,一起研究、一起布置、一起检查、一起落实,以此来不断增强党员干部的廉洁意识和自觉性,从而促进党风廉政建设的落实。该行党委和纪委非常注重正反面相结合的反腐倡廉教育,采取反面典型警示教育方式,组织党员领导干部对渎职罪、受贿罪等典型案例进行讨论,并观看《职务与犯罪》等影视教育片,始终坚持“教育在先,预防为主”的方针,使廉政之风渗透到各项业务工作中去。

该行还非常重视各项规章制度建设,制定了公示制、党风廉政建设责任制、党风廉政建设和财经纪律检查等多项制度。该行党委书记和纪委书记与党员领导干部签订党风廉政建设责任书,把党风廉政建设工作责任细化到单位、量化到个人,使党风廉政建设责任制基本形成“横向到边、纵向到底、交叉到位”的责任体系。 **(张敬中)**

邮储银行修武县支行
全力做好助农取款业务

本报讯 (记者**孙阎河**)自从开办新农保业务以来,邮储银行修武县支行为方便新农保农民取款,积极响应省、市分行“立足三农、服务三农”政策,通过安装商易通设备,为农民提供银行卡助农取款服务。去年,该支行联合县邮政局在全县布放助农取款商易通91台,覆盖全县大部分乡镇。

修武县有一半乡村在山区,为了方便更多的新农保农民取款,该支行结合当地实际情况,制订详细的布放助农取款机实施方案,特别在金融服务相对缺乏的乡村,选择了一批信誉度高、有资金实力、热心为农民服务的商户,在他们的营业场所设立银行卡助农取款服务点,并为其安装商易通设备,借助商易通的刷卡实时转账功能,以商户先垫付现金的方式,为新农保借记卡持卡人提供银行卡助农取款服务。

“董科长”下基层

本报通讯员 **李 朋**

在农行焦作分行提到“董科长”,很多人都认识,他可是农行的老人儿。1985年来到农行,从一线干起,出纳、会计、信贷、清算等岗位他都干过。1996年,他任农行站前路支行会计科科长,一干就是十几年,从此得名“董科长”。

“董科长”原名董秀根,已近天命之年,由于长期紧张、高强度的工作,患上了腰椎间盘突出,严重时无法正常工作。该支行开始机构改革后,他主动响应“机关下基层、后台补前台”的号召,美滋滋地当起了柜员。十几年没有临柜,操作系统一直在更新换代,这可难坏了“董科长”。大家都在为“董科长”捏把汗,他却轻松地说:“我现在不过是把理论运用到实践中去,有什么难的?”果不其然,一个月下来,“董科长”就能熟练地办理业务了。

2011年11月份,市行将站前路支行营业部作为“三分”营销服务模式试点。由于岗位调整需要,“董科长”从三尺柜台里走出来,担任营业部大堂经理。在“三分”营销服务模式推进过程中,“董科长”引导客户、分流客户、受理咨询、维持大厅秩序……工作繁杂而具体。客户进入营业厅时,要识别客户、分流客户,将不同的客户引至等候区、自助区、贵宾区、理财区。他走的路就像是一场马拉松,说的话就像开了一场辩论会,相对于柜面操作而言,不仅要动脑动手,还要动脚动口,一天下来早已是腰酸腿疼、口干舌燥了。然而“董科长”自得其乐,说学逗唱,无不尽其所能,俨然看不出已是年近半百的人。

心贴心、零距离服务是赢得客户信任的秘诀,只有了解客户的情况,才能有的放矢地做好营销工作,实现银行和客户“双赢”。随着“三分”营销进程的不断加快,营业部焕然一新的环境、布局合理的分区,吸引了过往客户,与往日相比,人气也旺了许多,来咨询理财产品、转定期的人络绎不绝,“董科长”更是忙得不可开交。一天,一位客户来办理汇款业务,在帮助客户查询账户时,“董科长”发现客户大额资金交易频繁,就进一步了解客户的资金结算需求。客户说他的大部分业务在建行,要把钱转到建行去。此时,“董科长”没有向客户推介农行的金融产品,而是开始向客户介绍营业部的布局改造和功能分区,带客户体验了一把农行“三分”营销服务的大变革。当走到理财区时,客户看到了墙上张贴的理财师简介,产生了浓厚的兴趣。“董科长”趁机说:“这可是农行的金牌理财师,我给您引荐一下,一定让您财源滚滚。”客户虽然婉言谢绝,但还是留下了联系电话,之后没几天,这位客户就再次来到营业部,购买了100万元的理财产品。

吴秋岑:真诚服务为客户

本报记者 **孙阎河**

她用自己的执著,在一线岗位上一干就是26年;她用自己的真情,让大堂经理这个岗位发挥了更多的作用;她用自己的热忱,换来了众多客户的信赖。她就是工行焦作分行营业部的大堂经理吴秋岑。

作为一名大堂经理,吴秋岑格外注重服务细节,从服务站姿到服务用语,她每天都要练习多遍,即使是对客户的一声问候、引导客户的一个动作、关注客户的一个眼神,她都要做到规范到位。26年来,接受过吴秋岑服务的客户不可计算,但是从没有一位客户对她进行过投诉。为此,有人向吴秋岑取经,她却说:“我没有任何诀窍,只是当我向客户说‘您好’时,我会把祥和与愉悦的气息传递给他们;当看到客户满意的眼神时,我感到的是欣慰和价值。”

随着生活质量的不断提升,人们对金融服务的要求也越来越高。为了满足更多客户的需求,吴秋岑不仅在日常服务中完善自我,而且不断提高自己的理财知识水平。同时,她经常带领理财团队开展理财沙龙、业务推介会、银行知识讲座等活动,并深入周边企业、社区、学校,面对面地为群众讲解金融知识、理财诀窍和宣传适合的金融产品。许多群众听了吴秋岑的理财产品介绍后说:“这样的服务才是咱老百姓最需要的。”现在,由于吴秋岑优质的服务和精湛的业务,服务区域内很多居民都把她视为自己家里的理财顾问。

吴秋岑的服务不但赢得了客户的赞扬,而且得到了客户的真情回报。两年来,由于客户的充分信任,吴秋岑的营销业绩不断攀升,累计营销个人和法人理财产品3.5亿多元、基金8000多万元、贵金属递延开户20多户、贵金属产品4000克、财智账户卡20多张、网上银行3000多户、手机银行2800多户。

如今,吴秋岑依旧在大堂经理的岗位上全心全意地为客户服务着。她说:“只要我与客户打交道一天,我就要用自己真诚的微笑,让每一位客户感受到工行优质的服务;我就要用自己拥有的知识,让每一位客户的财产得到最大的增值。”

春节期间,市商业银行为了给广大客户提供方便、快捷、周到的金融服务,所有营业网点不休息,正常办理业务,受到客户的好评。图为该行山阳支行的大堂经理(中)正在为客户介绍如何办理网上银行业务。 李忠平 摄

帮孩子打理好压岁钱

“发财啦!发财啦!”家住解放区恩华小区的五年级学生李子童这个年过得“太肥了”。这不,年还没有过完呢,压岁钱就收了3000多元。瞅着厚厚一叠钞票,小家伙高兴得不得了,但他的爸爸妈妈怎么也高兴不起来。相反,他们看着孩子的高兴劲不由得犯起愁来,把钱全要走吧,孩子不高兴;让孩子自己拿吧,又害怕他乱花钱。

其实,李家压岁钱的纠结并不是个案,这是每年春节家家户户都可能遭遇到的麻烦事。如何巧妙打理压岁钱,考验着年轻父母们的智慧。有关专家指出:春节期间给孩子压岁钱有着悠久的传统,表达了长辈对晚辈避邪祈福、健康成长的良好祝愿,是家庭宗亲亲情的体现。首先,家长应该引导孩子通过压岁钱感知亲情、感受节日的快乐,培养孩子的爱心以及理财意识,一定要告诉孩子压岁钱的来历、意义,引导孩子正确理解中华民族这一传统的文化内涵。其次,要引导孩子树立正确的消费观和财富观。孩子们因为平时接触钱、花钱的机会并不多,过年收压岁钱正是对孩子进行如何挣钱、如何花钱教育的大好时机,家长们一定要帮助孩子合理协调欲望和资源之间的关系,教育孩子从小就要懂得通过辛勤劳动获得财富的道理,养成热爱劳动、勤俭节约、注重储蓄的好习惯。第三,要培养孩子的理财能力。家长们要通过财务规划,指导孩子们安排好收入与支出、储蓄和投资。家长可采取折中方式,将孩子收的压岁钱零头(几十元、几百元)留下来给孩子作为零用钱,供孩子支配;将大钱存入银行、购买保险或教育储蓄产品,并且放手交给孩子管理,培养孩子的理财意识。第四,要加强监管,通过让孩子用自己的压岁钱,缴纳各类学习费用、购买图书文具等,做到用途正确、合理开支。此外,还可动员孩子拿出一部分压岁钱献爱心,为孤寡老人、偏远山区的贫困儿童购买生活用品等,让孩子体验财富的“真义”。 陈曾明

专家提醒