

“您所拨打的电话无法接通”“你是骗子吧”“我想起来了”……建行贵阳城北支行直营客户经理胡丹丹打开系统，像往常一样开始当天的客户联系工作，一张被“遗忘的存单”

引起了她的注意。系统显示，一位客户名下有两笔十几年前存入的定期存单，金额加起来有十余万元，一直未转存且存入后再也没有动过。

看到这一情况后，胡丹丹感觉有些“不对劲”，于是她拿起电话，连拨了四次电话都没有接通，第五次电话接通后，胡丹丹立马向对方表明身份：“李先生您好，我是您在建行的客户经理……”话音未落，电话便被挂断。

“存了这么一大笔钱，听到我是建行的工作人员却毫无反应，难道这不是客户本人的电话吗？还是说他忘记存过这笔钱了？”作为直营客户经理，虽然这对于胡丹丹来说，早已是司空见惯的事，但在确认过客户在系统中预留的联系方式后，胡丹丹再次拨通了这串号码。

电话一接通，胡丹丹立马加快语速说明来意：“请问您是李先生本人吗？我是建行城北支行的客户经理胡丹丹，您之前在我们建行存有两笔定期，但一直没有转存，您有时间来转存一下吗？不然会损失很多利息。”

“我在建行没有存钱啊，是不是打错了，我很忙。”电话再次被匆匆挂断。过了一会儿，胡丹丹又再次拨通了电话，没等她开口，对方抢先不耐烦地说了句：“你是诈骗的吧，麻烦不要再给我打电话了。”

怎么办？胡丹丹选择编辑了一条短信发过去，不过仍然没有得到回音。

一天晚上，胡丹丹的手机突然响起，屏幕上显示的电话号码让她感到熟悉。接听后，对方语气焦急：“胡经理，我想起来了，十几年前我确实在建行存过几笔钱。但是今天找了好久都没有找到存单，该怎么办啊！”

“别担心！您想起来了就好！带着身份证来网点补办就可以了。”她安抚客户道。客户来到城北支行网点，将遗失的存单挂失销户，把资金合并存入了银行卡，并在客户经理的帮助下重新做了资金规划。见到胡丹丹本人，李先生激动不已、感谢连连：“之前我一直误以为是诈骗电话，要不是你的坚持，我还真就忘了这笔钱，真是太感谢你了！”

胡丹丹的坚持，只是为了给更多客户提供优质服务。一直以来，建行贵阳城北支行都把优质服务作为目标，专门组建了直营团队，通过电话、微信等数字化线上工具触达和服务客户。(建轩)