记者体验工行服务系列报道之二：

聊城工行烟店支行即将开门营业

立足当地，为客户提供便利服务

临清烟店镇是中国重要的轴承产品集散地和交易中心，商户众多，资金需求大。为解决中小轴承企业资金短缺的问题，去年8月份，工商银行聊城临清支行在该镇设立咨询点，以中小企业信贷融资、中高端客户拓展为营销重点。记者了解到，目前正在建设中的工行聊城市烟店支行营业网点预计在今年12月份就能开门营业。

即将开门营业的工行聊城市烟店支行。 王尚画 摄

让客户少跑腿，提高服务效率

11月16日，记者在工商银行聊城临清支行烟店咨询点看到，该咨询点的客户经理正在耐心地为客户办理业务。“能让客户跑一趟，绝不让客户跑第二趟。”该咨询点的工作人员说，去年8月份，工商银行聊城临清支行在该镇设立咨询点，由于当地一些中小企业对工行产品不太了解，工作人员就举办推介会，给客户发放“明白纸”，客户经理挨门挨户走，讲解工行的产品，客户办理业务时，工作人员会提高服务效率，不让客户着急。

该咨询点的工作人员介绍，咨询点成立后，工作人员采取了主动上门，地毯式营销的方式，并用操作的形式为企业负责人讲解工行产品优势。

“和银行合作就是借力发展当已。”当地一家轴承厂的张总说，在以前，当地很少有人去贷款扩大生产规模，感觉这是一件很麻烦的事情。张总说，以前业务往来都是拿着钱往银行跑，查看汇款是否到账，自从工商银行推出企业网银业务后，他使用了企业网银，很方便，只需动动鼠标就能一目了然。

工商银行聊城临清支行烟店咨询点工作人员介绍，烟店镇商户和小企业多，现金流动量很大，目前已有60多个商户使用了工商银行的企业网银，还有不少商户安装了工商银行的POS机。

以客户为中心，实行个性化营销

工商银行聊城临清支行烟店咨询点工作人员介绍，烟店轴承市场客户情况复杂，有一定规模的中小企业客户、也有刚刚起步的小企业客户，有单一经营的门店商户，也有前店后厂的经营商户，客户类型五花八门，资金需求各有不同，工作人员针对不同客户需求实施不同的营销方案。

工作人员根据客户具体情况，按照“一户一策”的营销方略，为客户量身定制全面的、个性化的金融服务方案，以推介个人信用贷款、个人经营贷款、小企业贷款为切入点，广泛宣传工行电子银行、银行卡、商务POS等产品的结算优势和理财产品、基金定投、灵通快线等产品的收益优势以及理财金账户、白金卡等产品的品牌优势。对主动营销的客户，做到“宣传一户、营销一户、成功一户”；对上门咨询的客户，做到“接待一户、答复一户、满意一户”。

另外，工作人员严把信贷准入，将风险管理贯穿于营销的各个环节，始终坚守防范风险底线原则，切实防范操作风险和信用风险。一年多时间，共发放贷款累计近1亿9千万元。

新增营业网点，制定营销策略

随后，记者又来到了正在建设中的工行聊城市烟店支行营业网点。工商银行聊城分行的相关负责人介绍，预计今年12月份，这个营业网点就能开门营业，并配备有三台24小时自助服务设备。

这位负责人介绍，在建设这个营业网点之前，工行工作人员曾先通过各种途径对临近乡镇经济情况进行广泛调研，将营选目标锁定烟店镇。对市场整体情况进行了详细的、全面的调查，摸清了市场结构、商户布局、同业设置，为制定营销策略奠定了基础。

在调研分析的基础上，在全面进入烟店轴承市场过程中，成立以分管行长为组长的烟店轴承专业市场营销小分队，在烟店轴承市场繁华地段租赁了办公场所，配置了电脑等必备办公用具，选派了经验丰富、工作能力强的客户经理常驻烟店市场进行营销咨询。

另外，在市场拓展过程中，积极利用现场产品演示、提供咨询服务等多种方式，把工行金融产品的品牌、特点宣传给客户，使客户更多地了解和使用工行金融产品，为结算、电子、信贷等金融产品在烟店的推广打下了基础。 （王尚画）

酒店业巨头美国最佳西方酒店连锁集团落户聊城

9月19日，全球酒店业巨头—美国亚利桑那州凤凰城最佳西方酒店连锁集团看好聊城开发区的未来发展前景，与聊城浙报置业公司签署战略合作协议，共同建设四星级的最佳西方御润大酒店。

酒店位于开发区转盘东南角的龙首之地，项目为三十层商务楼，配备玻璃幕外墙、精装修、中央空调、24小时热水、网球场等配套设施，全部按照最佳西方集团的标准进行装修。

近日，该酒店样板间对外开放，本报及相关媒体记者受浙报置业公司的邀请，参观了位于五楼的样板间，感受到了豪华型酒店的魅力。

走进样板间走廊，厚厚的地毯、辉煌的壁灯和顶灯给我们一个温馨、高档的感觉，踏入套房，各种高档家具、品牌卫浴设施、通透式卫生间、别出心裁的饰品，组合成一种金碧辉煌的效果。靠近前厅的壁炉造型和吧台设计，更让我们感受到一种浓浓的美式文化氛围。隔壁的公寓样板间造型简洁大方，阳台上的有限空间被设计师精心安排了橱柜、炉灶和洗衣房，会客区、写字区、网上工作区、休息区划分精确巧妙，37平方米的空间被完美利用，让我们赞叹设计者的独具匠心。西侧的标准客房舒适温馨，配备保险箱、冰箱、熨衣架、电熨斗等

据浙报置业售楼部王经理介绍，仅一间酒店客房的配套用品就达218件之多。王经理还谈到，最佳西方酒店的所有房间均具有独立产权，近日开始向社会发售。业主购买房间后可以租给酒店使用，37平方米的公寓，年租金达到15600元，足以偿还按揭款。业主首付十多万即可拥有一套四星级酒店的公寓，十年之后获得一套价值几十万元的房产，是一项很稳健的房产投资。在目前的房产行情下，商业房产具有增值保值、租金收益等双重回报，商业房产的异军突起将会引领更多房产投资客的目光，成为后房产时代的一大亮点。