记者体验工行服务系列报道之三:

工行市中支行打造样板服务网点

经过几年的发展,工商银行聊城市市中支行已取得了不少成绩。2003年2月,被国家妇联授予“巾帼文明示范岗”荣誉称号,并涌现出一大批技术能手和先进个人。在优质服务标杆网点创建活动中,取得可喜成绩的同时,该支行今后还要打造服务水平优、客户满意度高、经营业绩好、示范能力强、品牌形象佳的优质服务样板网点。

网点环境优化,重点岗位人员配齐

据悉,中国工商银行聊城分行专门聘请了影响力及上海锐道咨询公司的专业团队对市中支行营业部的全体人员实施了“标杆网点2+5导入实施规划”,营业网点的软硬件环境得到改善。28日,记者在市中支行看到,营业大厅内摆放着绿植和鲜花,正门大厅处设置了水幕墙,水池内养着金鱼,营业大厅内一片生机盎然。

市中支行的工作人员告诉记者,营业部门前设置的专用停车区,支行为贵宾客户提供停车服务。营业大厅内,还科学配备了便民服务设施、摆放着饰品、播放背景音乐,高端客户区放着鱼缸,各类宣传资料和刊物也不断更新。

“大堂经理、柜员和客户经理的配备也按标准配足、配强了。”工作人员告诉记者,目前已建立了以一名副主任负责的大堂经理管理体系,赋予其现场服务管理权限。大堂经理对客户进行分流引导和现场服务管理,引导协助客户办理柜面业务。

增加自助设备,当场解决投诉问题

28日上午,记者在工行市中支行看到,营业厅内有自动提款机、提取款一体机等各类自助设备。“支行为我们配备了14台各类自助设备”,现场的一位工作人员介绍,大堂人员指导客户运用这些自助设备,分流客户,减轻网点柜面服务压力,培养客户使用自助设备的习惯,提高离柜业务替代率。

记者了解到,目前,市中支行根据网点排队情况的调研和分析,实行弹性窗口工作制,倡导客户预约,灵活调配窗口劳动组合,有效缩短客户等待时间。

“大堂经理教给我怎么用自动提款机提钱”,市民张女士说,她今年76岁了,这些机器设备不会用,以前每次去银行取钱都排很长时间的队,现在好了,自己会用自动提款机,不用因为银行不上班、跑老远的路去办业务了。

顾客投诉方面,市中支行充分利用内部服务投诉专线、客户意见簿、现场反馈等投诉渠道,当时、当场解决客户投诉。此外,还建立了投诉预警机制,根据客流量高低、业务忙闲、流程繁简等因素探寻客户投诉的易发、多发时段,有预见性和针对性地制定投诉预警处理措施或应急预案,最大限度减少客户投诉事件的发生。

28日下午,工行市中支行的大堂经理正在引导客户办理业务。 李军 摄

大堂经理迎接客户,经营业绩提升

据悉,市中支行的每日晨会在服务情景演练的基础上,增加互动,通过全员参与,活跃了气氛。引入早晨开门迎客环节,每天早上,主任及大堂经理列队迎接第一批客户,全体柜员在各自的工作岗位上起立迎接第一批客户,让客户备感受到尊重。服务用语和营销话语也在创新,提高了服务效率。营业部有1名省行评选的“二十佳服务明星”,第三季度在省行网讯发表了两篇“百佳服务案例”和一篇服务金点子。

数据显示,市中支行的营业业绩明显提升,截至9月末,营业部各项存款达10.45亿元,中间业务收入2722万元,在聊城地区同业中排名第二位。人均储蓄存款、人均拨备前利润等指标分别居二级分行辖内所有网点的第八名、第九名,中高端个人客户占比居辖内所有网点的第五名。

市中支行斥资660万元对营业新址进行了装修改造,室内外视觉效果美观大方,在省内和当地具有较高的品牌知名度和社会美誉度。 (杨淑君)