车展三天吸引6万人次入场,成交和预定1200辆车;相亲会现场涌进5000多人次,700多名单身青年报名参加;上千人唱响红歌会,红色经典电影走进社区……

创刊四年来,本报相继举办一系列大型公益活动,解决了一系列民生问题,服务泰安广大市民的同时,也在不断提升自己的影响力。

文/王伟强

“好客交行服务”营造品牌亲和力

“好客”富含热情、温暖、接纳、包容、大度之意。对于服务行业来说,“好客”服务内含“来者都是客”的服务,内含“有朋自远方来,不亦乐乎”的服务,反映服务的品格和气质。交通银行的“好客交行服务”通过系统构建,使这一品牌成为企业的形象工程,同时体现出民心工程的社会责任和品牌工程的综合效应。近年来,交通银行泰安分行的“好客交行”品牌建设不断提升,服务工作在总行、省行的排序逐年上升,展示了温馨、亲切、优雅的银行形象,铸造了交通银行在泰安的“金色”招牌。

好客交行服务的起点———丰富服务规范的内涵

好客交行服务既是基础性工作,又是系统化、全局性的工程,服务首先就是从迎送客户做起,不断提升服务理念,做好银行的“面子工程”。据悉,交通银行泰安分行自2009年从礼仪培训开始,包括柜面人员的着装礼仪、迎候客户、微笑问候、邀请就坐、目光交流、一句话销售、安全提示、礼貌送别等内容,对全员进行情景演练培训,使员工树立起“规范化”的服务意识,掌握严谨高效的服务要领。据统计,泰安分行近三年主办的各类培训近百场次,约5000人次受训,实现服务培训的常态化、制度化。在服务上,泰安分行全行上下一盘棋,分行各职能管理部门推行承诺制、对口联系制、首问责任制等制度,提高对内服务效率。分行为支行、领导为基层、二线为一线、全行为客户的“全员服务”,已在交通银行泰安分行根深蒂固、蔚然成风。

好客交行服务的推进———提供优质的网点硬件设施

服务网点是银行办理业务的基础和窗口。适应泰安市“推进富民强市,建设幸福泰安”的宗旨,为提高客户的满意度,近几年交通银行泰安分行的服务网点改、迁、建步伐明显加快,2011年末泰安分行经营网点达到11家,网点遍布泰安市城区。按照泰安分行机构发展三年规划,裁撤低效、挺进百强,2011在百强县新泰设立了第一家县域支行,2012年3月又在百强县肥城市设立了肥城支行,调整优化了网点布局,同时市区采用1+2模式,县域支行采用1+3模式建设离行自助服务区。2011年财源自助银行旗舰店建成后,成为交行全辖首家自助银行旗舰店,是泰安市区内面积最大、设施最全、功能最完善的自助银行,新增了手机银行体验、自助发卡等离行自助新功能,有效提升了泰安分行在当地形象和影响力。目前泰安分行离行自助银行的数量达到了5家;自助设备数量达到106台,已初步建成泰安地区最先进的电子银行服务网络,形成以人工网点为中心、辐射离行自助银行、单体自助机具为补充的机构网络布局。

为了提高增值服务,交通银行泰安分行还成立了沃德财富中心,为高端客户量身定制综合服务。在改善网点硬件的同时,交通银行泰安分行还强化服务细节的统一。分行统一制作规范的工号牌、标识牌、宣传品等,统一购置员工头饰丝巾,统一增加网点咖啡机、冰吧等设施,统一食品、糖果的品牌;为沃德客户预留车位、定制专属咖啡杯、订制时尚杂志等,真正实现服务环境、服务形象的标准化、规范化。

好客交行服务的深入———优化以客户为本的服务流程

“您”和“你”多了一个“心”,心与心的交流,细微间给人以亲切与温暖。“好客交行服务”推动交通银行泰安分行员工服务认识、服务规范的提升,培养了一支业务熟练、素质一流的员工队伍,为客户提供细心周到的服务。除此之外,交通银行泰安分行还借助总行的科技、创新、服务的优势,通过服务创新提升,逐步构建“全行为一个客户服务”的机制,实现“一个交行一个客户”的全方位服务。为适应当前互联网时代、未来移动时代的潮流,交通银行在电子化业务服务上发力。通过充分依靠科技力量,整合服务渠道并与物理网点有机结合,搭建立体服务和营销体系。重点推广手机银行、网络缴费与网上支付,创新推出“小企业e贷在线”申请渠道,有效满足小企业融资、结算、现金管理、理财等全方位金融服务需求。以服务实体经济为根本,逐步完善中小企业服务流程,探索以“展业通快车”、“创业一站通”、“小企业e贷卡”等为核心产品的小微金融业务创新,提升客户的美誉度和忠诚度,为客户提供更广泛的增值服务。

好客交行服务的效应———培育深入人心的品牌认知

品牌是服务人格化的象征。“好客交行服务”在泰安地区因客户的认可、接受、口碑,客户忠诚度、品牌知名度和黏合度日益提升。经过近年来的持续打造和完善,交通银行的“好客交行服务”已深入人心,形成良好的口碑效应,市场形象显著提升,整体水平跃居同业前列。2009年有着“全国青年文明号”荣誉的交通银行泰安分行营业部被山东省银行业协会授予省级“千佳文明规范服务示范单位”称号,2010年又被中国银行业协会授予全国级“千佳文明规范服务示范单位”称号,成为泰安银行业唯一一家入选的金融机构,彰显了“好客交行服务”的品牌实力。2011年顺利通过中国银行业协会复审,延伸了好客交行服务品牌的内涵。

服务无止境,探索无止境。据了解,今年交通银行泰安分行将继续推进“外树形象、内强素质”的战略发展思路,积极推进营业网点的形象塑造和功能升级;继续推进“好客交行”品牌打造,不断满足客户需求;继续秉持“以您为先,灵活稳健”的服务宗旨,持续为广大顾客提供优质、安全、便利、增值的金融产品及服务。