

走进“春天理财” 感受盎然春意

建设银行济南大观园支行一站式金融服务纪实

在济南大观园周边数公里范围内,“春天理财”是一个响当当的名字,无论是企业商户,还是社区居民提到这个名字时都津津乐道,培育这个名字的中国建设银行济南大观园支行(以下简称大观园支行)对周围的商户居民来说更是耳熟能详。大观园商圈历来是济南银行业的必争之地,周围云集着工行、农行、招行等十余家金融机构,且多为系统内标杆,可谓“高手云集”。大观园支行凭借“春天理财”这种品牌战略意识,在激烈的行业竞争对抗中不仅名列前茅,而且长盛不衰。



建设银行大观园支行“春天理财”团队全家福

采访体验

全程微笑服务 让人感动

退休职工孙先生是建行大观园支行的忠实客户,谈起自己的感受,他说:“建行对我们老年人服务特别热情,有耐心,不论是大堂经理陈殿刚还是窗口服务的员工,从来没有因为我年纪大、反应慢而态度恶劣,一直都是微笑、耐心地为我服务,这些点点滴滴让我感动。”在建行大观园支行等候办理业务的另一位客户刘女士说:“我是建行春天理财的忠实粉丝,每次到建行我都要仔细阅读他们贴在墙上的理财提示,对我帮助很大。理财经理田甜还经常给我提一些合理的理财建议,我很感谢她。”记者发现,一些客户在评价建行大观园支行时,经常会提到具体的客户经理,他们正是从这些客户经理身上感受到了建行“以客户为中心”“客户至上,注重细节”的服务理念。

在线信用卡申请 3分钟完成

李先生就职于一家贸易公司,几天后要赴欧洲。为此,他专门到建行大观园支行咨询是不是有在欧洲使用比较方便的银行卡,获悉建行有一款欧元卡适合自己,能省去原来双币种卡不同币种间兑换的手续费。在工作人员的指导下,李先生进行了这张信用卡在线申请,因为之前已经办理过建行的信用卡,3分钟就申请成功了。对于建行业务办理的高效率,高效率已经是建行大观园支行的一大工作作风。从事会计工作的陈女士说:“我一直使用自助设备办理手机话费充值。问题是,自助设备是不显示户名的,这让我心里总觉得不安全,有没有更好的方式解决呢?”针对这个问题,建行大观园支行大堂经理当即给出了解决方案。他介绍了一种新推出的短信银行增值服务,只要随时随地发个短信,就可以办理转账汇款及手机充值,方便快捷又安全。

建行大观园支行

建行大观园支行是一个单点型支行,现有员工26人,平均年龄32岁,是建行首批国家级青年文明号单位。建行大观园支行以创建“高度职业文明,一流工作业绩”为目标,努力提升服务能力、创新能力和管理能力,将“青年文明号”建设成为“金融体验中心、青年营销中心、青年成长成才中心和优质服务中心”,使“青年文明号”创建工作不断上水平。同时,建行大观园支行作为山东分行各项工作全面发展的旗舰网点,先后荣获全国巾帼文明岗、中国银行业协会“文明规范服务示范单位”、“千佳网点”、总行“奥运服务年文明规范服务先进单位”、“五星网点”、连续三年总行信用卡百佳示范网点、总行电子银行百强网点等诸多荣誉称号。

立身: 服务立行 创新先行

“春天理财”是大观园支行2007年推出的服务品牌,这个品牌的目的非常专一,就是为客户提供专业、专注的全方位金融服务。作为最基层的银行网点能够独立创立自己的服务品牌,在济南是首家,在全国银行业都少见。

对于“春天理财”这个品牌的涵义,建设银行济南大观园支行行长王宁这样解释:春天理财是一个大概念,并非专指狭义的财富管理,而是涵盖一切的金融服务行为。“春天”是一个美好的词汇,象征着温暖,象征着希望,象征着生机,象征着一切美好的事物……金融服务就是要像春风拂面那样,给人温暖和希望。春天还是生命萌发的季节,在春天播下种子,等待金秋的丰硕收获,同样“春天理财”也是新生命,正在成长,方兴未艾。

在大观园商圈,大观园支行的门面并不显眼,甚至有点闭塞,人防商城的出口把银行的门口遮挡了大半,从马路对面不注意甚至看不见银行的名字,门前紧挨着人行道,连个停车的地方都没有,周围又强敌环伺,要想做大做强谈何容易?于是服务就成了大观园支行突破的主要手段。“抓服务,使它成为竞争的法宝,不败的利器”。

在大观园支行,为客户提供一站式服务是工作常识,从客户进门始,就有人主动服务,大堂经理会主动询问客户需求,为之提供相应的服务,客户经理则为客户提供更进一步的专业理财服务,如客户有更深层的需求,专业理财师会提供一对应的理财建议。大堂经理、客户经理、专业理财师联动确保每个客户都能得到满意服务,把客户“留”在大观园支行。

联动,是大观园支行为客户提供满意服务的法宝,也是他们成功创新的服务模式。尺有所短,寸有所长,每个人不可能精通所有专业,于是他们想到了联动,不仅行内各个岗位、各个员工联动,而且和行外的各专业公司组成联盟,实行联

动。目前该行已经和中信建投证券公司、国泰君安证券公司、恒安标准人寿保险公司、幸福人寿保险公司、华夏人寿保险公司以及各个基金公司等结成了多个专业联盟,真正意义上实现了一站式金融服务。

一站式金融服务不但满足了客户的需求,也得到了客户的信赖,很多新客户都是老客户介绍来的。万达商管公司就是其中一例,亲自感受到大观园支行的服务后,评价他们是“执着大观园,服务品牌行”。以此为基础,万达商管公司、步行街商户的各项业务纷纷落地,受到了员工广泛欢迎。在这种创新的服务模式下,大观园支行的业务就像滚雪球一样越滚越大。

扬名: 规范服务 专家理财

在大观园商圈,大观园支行服务规范、专家理财也有口皆碑。在确立了服务立行的决定后,他们又在服务规范和专家理财上下功夫。使每个客户在该行都能得到“艺术和享受”的服务体验。

通过开展“对标、树标、学标”活动,该行将服务规范落实到工作中的每一个细节。“对标”就是对建设银行总行服务标准去学习检查;“树标”就是通过日常考核及开展“美丽瞬间”评比活动树立岗位标杆;“学标”就是通过“监控观摩、晨会展示去学习标杆。服务的标准只有一个,服务标杆却有无数个,在大观园支行各岗位都有服务标杆,员工上进了有明确的目标。为了使标准形象好记,他们又推出了柜面“7+7+3”服务法(点头微笑、双手接送、“您好”、“请坐”等7个标准化语言、7个完美的动作,以及针对理财客户的顾问式服务、针对前台柜面的交叉销售、不同岗位之间的热情交接3个更高级别的优

质服务)。通过开展“对标、树标、学标”活动,坚持进行“7+7+3”服务演练,大观园支行的服务水平得到了显著提高,客户满意度不断提升,涌现了“陈殿刚党员示范岗”、“程佳青年品牌员工”、“李艳标兵窗口”等先进典型。北京中和智略国际管理咨询公司评价大观园支行的服务是“一种艺术和享受”,被《管理学家》以《美丽是怎样炼成的》刊登,《建设银行报》也以《用心打造服务最佳银行》对此刊登。

专家理财服务是大观园支行打造服务品牌的又一举措,他们抓业务培训,让每个员工都能独当一面,专家使客户得到“规范和一致”的理财体验。该行要求每个员工要“精一岗、学两岗、会三岗”,在培训中“沙盘演练”是经常采取的方式:通过早间财经新闻播报、产品播报、一对一情景演练、监控观摩教学、专家讲座会诊等多种方式,不断提高员工综合素质和服务客户的能力。大观园支行的做法曾在建设银行总行百名网点代表经验交流会上作了发言,交流材料被刊登在建设银行总行个人金融简报《专刊》第一期第一篇。

通过对服务规范和专家型理财队伍的锻造,大观园支行的服务品牌“春天理财”也擦得更亮了,王宁行长介绍,“春天理财”以团队形式组成,一共有8名员工具有理财师资格,其中有2名CFP(国际金融理财师)6名AFP(金融理财师)。理财团队由三个岗位组成:有4名专职客户经理,2名个人业务顾问及2名大堂经理,大堂经理负责发现和推荐客户,个人客户经理、个人理财业务顾问分别负责专业服务,这种岗位联动形成了集客户发现与推荐、客户挖掘与产品销售、专业咨询与追踪服务为一体的一站式团队客户维护模式。

目前“春天理财”已经成为建行在济南地区最响亮的服务品牌,大观园支行的优质客户群体越来越多,个人高端客户超过2500名,管理客户金融资产超过10亿元,可以全方位满足客户基金、保险、黄金、理财产品等各种需求。

育人: 员工深造 根深叶茂

如果把企业比作是一棵树,那么员工就是树根,只有根深,大树才能茂盛。“春天理财”已经扬名大观园商圈乃至泉城,如何让这个品牌持续闪亮,是一个平常而又难解的命题。所幸,大观园支行已经找到了有效的答案:员工深造。

在大观园支行,“三会一课”、“沙盘演练”、“团队PK”等新鲜词经常被员工挂在嘴边。所谓“三会一课”是指每日召开晨会、夕会,特殊时期召开午会,每周进行一次专题培训。晨会重激励,午会重交流,夕会重总结,培训重提高。

大观园支行的“晨会”让记者见识了一种全新的员工培养模式,它有固定的环节、固定的内容,目的就是为了一天工作的开始制定一天的目标,鼓舞员工的士气。首先是财经新闻播报:每天,大观园支行的理财人员都要搜集股、汇、黄金等市场行情和分析走势,以及最新的影响市场的政策、经济新闻等,每天晨会用抽签的形势选出一位理财人员为大家进行10分钟的播报。王宁行长说,为了这10分钟的播报,每个员工前一天要在下班后收集当日新闻,提前做功课,至少要准备2个小时,因为播报人是随机抽选的,因此谁也无法偷懒。刚开始播报时,理财人员常会出现看着资料都讲不太顺畅的状况,有的员工紧张的手都打哆嗦,但随着次数增多,效果越来越好,一段时间之后,理财人员都做到了脱稿背述,这使得每个人的市场敏感度和逻辑能力、专业能力都有了一个质的飞跃。

“沙盘演练”“团队PK”则更注重培养员工的实战经验和技巧,演练的内容都是银行的真实日常工作,演练的“剧本”则完全由员工自己设计,涵盖了金融服务工作的每个细节、客户需求挖掘、营销技巧以及客户心理探究等内容。通过这些实战模拟,员工既熟悉了工作流程,同时也壮大了胆量,还通过扮演客户真正理解了客户心理,员工的工作能

力有了非常明显的提高。团队PK,就是将员工根据不同岗位进行分组,并在每組间进行PK竞争,以整个小组的绩效为单位,在塑造员工的团结协作意识的同时,也形成了更加合理有序的竞争环境。一系列有效的培养竞争措施使得大观园支行所有员工“拉得出、打得赢”。

专业的培训让员工有了鹰一样的战斗力,合理有序的竞争让员工有了雁群一样的纪律。近年来,大观园支行人才辈出:有2名行长提拔为二级分行副行长、3名副行长提拔为支行副行长,2名员工提拔为支行副行长,6名短期合同制员工改签中长期劳动合同,9名员工拥有CFP/AFP资格,并拥有4名五星级柜员、6名四星级柜员、8名三星级柜员,转正员工、星级柜员、理财师资格人数均位于网点首位。同时网点员工也荣获了多项荣誉:其中,1名员工荣获全国金融系统“五一劳动奖章”称号;1名员工荣获“全国女职工建功立业标兵”,两名员工荣获总行级荣誉称号。

刘叶是2010年2月加入大观园支行的一名新兵,在“春天理财”团队里,她既是黄金产品经理,又是财经新闻播报员,还是与证券机构的联络员,同时又带领一个“pk”小组。她对记者说,刚到大观园支行是经历了很多困难,但也得到了更多的机会与磨砺。“春天理财”团队特别鼓励创新,放手发挥员工的聪明才智,每位员工都有机会,内部学习的氛围特别浓厚,这种氛围可以让每个人最大程度的成长。优秀的团队成就个人的成长,每个人的共同努力塑造团队的荣誉,这是刘叶在“春天理财”团队最深刻的感受。

走出大观园支行,泉城的夏天火热依旧。相比火热的天气,“春天理财”更透着一股春天的淡然和柔弱,作为一个最基层的服务品牌,它虽然淡然、虽然柔弱,但它是新生命,孕育着无限生机,正在成长,方兴未艾。

(财金记者 薛志涛)