

用品质铸影响,靠服务树形象

恒丰银行聊城分行举办服务提升培训活动

围坐一堂,信手涂鸦,欢声笑语,这并不是传统意义上的企业联欢,而是打破常规的服务提升培训活动。近日,为打造金牌的服务品质,树立优秀的企业形象,恒丰银行聊城分行开展了一场别开生面的服务提升培训活动,从员工的行为举止到办公环境的整理布局,都进行了全方位的改造。



细节着手 优化内部管理

“站相迎、笑相问、礼貌接、巧推荐、及时办、提醒递、目相送。”看似简短的20余字,对于员工而言,却付出了百倍努力。他们放弃了周末休息的时间,针对

柜面服务,进行了一系列细致的培训活动。

从客户步入银行的那一刻起,员工们就开始了全身心的接待,笔挺的站姿给人以良好的精神风貌,微笑耐心的解疑答惑让人倍感家人般的亲切与温馨,针对客户诉求,及时有效的进行业务帮助,急客户之所需,第一时

间快速有效地帮助客户解决业务问题,做到了让客户安心满意,同时,和蔼亲切的问候语提醒又带给客户一种来自企业内部独有的人文关怀。

在针对员工开展职业素养培训的同时,一场办公环境的整理归纳也如火如荼的展开,公共环境清理一新,良好舒适的环境

带给人耳目一新的感觉。细节处,大厅桌椅的摆放也更为舒适美观,为了带给市民更为直观的视觉效果,快速有效地办理业务,针对宣传折页设计也同样纳入到本次活动之中,清新淡雅的页面设计,整齐划一的栏内布局方便每一位来此的市民,有针对性的了解相关信息。整洁一新的储物柜,简洁明快的大堂,由内而外散发出一种积极向上的,饱满昂扬的工作热情。

据了解,本次服务提升培训活动着力于视觉系统,服务规范,营销技能,管理及意识理念等五方面内容,针对每方面内容,员工都得到了细致而全面的培训,培训后的营业厅环境整洁规范,人员面貌焕然一新,服务理念 and 团队合作能力显著增强。

业务并重 提升业内影响

本次服务提升培训活动兼顾员工形象和职业素养提升等方面的内容,针对营销技能的强化则成为此次培训的一大亮点,为了能更好的服务来此办理业务的客户,恒丰银行聊城分行着力强化针对提升客户感知,注重过程管理及制度引导等十方面内容的落实。

应运而生的阵地营销模式,

有效的联动柜台和大堂,通过台卡,密码券好,营销堆头,折页等采取联动营销,方便快捷。

同时针对管理工具的优化也纳入其中,“一会,两表,三巡检”制度的确立与执行将员工素养与企业内部管理有机的结合在一起,让企业内部文化得到全面提升,氛围愈加浓厚。

步入银行的大堂,一切紧张有序,业务办理迅速准确,市民等候安静平和。缓步行至办公区,花俏的宣传橱窗映入眼帘,围绕呈心形的员工照片和心愿便签使这里瞬间有了家的感受,一张张挂满微笑的照片,一句句饱含真情的话语都将员工们积极地精神风貌与企业文化良好的结合,正如员工们信守的一句话:优质服务就是使坚持成为一种习惯。

而正是员工们的一贯坚持,优质服务将行业内的“影响力”一词打响,从细节入手,从物品规整,到手势用语的规范都成为必要,高效的行为准则,执行力度的贯彻,每日的自我总结,让员工形成良好的自我监督意识。

同时,完善的激励机制和极具凝聚力的团队建设让恒丰银行聊城分行成为所有员工的大家庭,也使得其成为了金融业内的一面旗帜。

(张超)



2013聊城市银行业服务质量调查

随着经济的发展,近年来聊城市银行业发展迅猛,越来越多的股份制商业银行登陆聊城,抢滩水城市场,琳琅满目之下,行业内的竞争也是愈发激烈。这是金融体制改革不断深化,以及金融市场逐步开放的必然结果。

为进一步提升聊城市各银行服务质量,关注广大市民权益,本报特推出2013聊城市银行业服务质量调查,以便了解广大市民对全市各银行服务的意见和建议。

经银行业要求,本次2013聊城市银行业服务质量调查活动时间延长为:2013年10月22日至11月8日。银行业服务质量调查过程中,本报将组织优秀记者根据读者普遍反映的银行业服务问题予以核实并跟踪报道;本报还将每天公布读者投票情况,并请有关业内人士分析各银行所得票数数据,以供广大读者了解各银行情况。

主办:齐鲁晚报·今日聊城

中国工商银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

中国农业银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

中国银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

中国建设银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

齐鲁银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

交通银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

华夏银行聊城支行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

浦发银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

聊城东昌沪农商村镇银行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

聊城农村信用社

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

中国邮政储蓄银行聊城市分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

恒丰银行聊城分行

非常满意10分 满意6分 一般 5分 非常差 0分

截止11月6日下午6时,各银行得分排名:

- 1、中国工商银行聊城分行 13126分
- 2、中国银行聊城分行 13008分
- 3、中国建设银行聊城分行 12937分
- 4、中国农业银行聊城分行 12889分
- 5、交通银行聊城分行 10155分
- 6、恒丰银行聊城分行 9877分
- 7、浦发银行聊城分行 9632分
- 8、齐鲁银行聊城分行 8958分
- 9、中国邮政储蓄银行聊城市分行3811分
- 10、聊城农村信用社 3805分
- 11、聊城东昌沪农商村镇银行 3312分
- 12、华夏银行聊城支行 3109分

参与投票读者信息: 姓名 身份证号 联系方式

活动参与方式:

方式一: 本报记者深入街头随机采访市民;

方式二: 您可以直接将调查问卷填写好寄至聊城市兴华西路93号 齐鲁晚报·今日聊城编辑部(请在信封上注明“服务质量调查”字样);

方式三: 您可以加入水城财金俱乐部QQ读者群(群号:142290884),在群中对各银行服务质量予以评价;

方式四: 您可以发送短信至:18763528922参与银行业服务质量调查;

方式五: 扫描微信二维码加关注后,发送您对各银行服务质量的评价到微信平台。

齐鲁晚报·今日聊城在活动结束后将举办抽奖活动,参与本次活动的读者将有机会获得精美礼品一份。



微信二维码