

2013济宁金融年度盛典 之 寻找济宁地区最佳服务支行系列报道 20

工商银行邹城支行营业部

打造细节亮点 突出个性服务

本报见习记者 彭成省

走进工商银行邹城支行营业厅内,就能看到引导台旁和休息区摆放的各种各样制作精美的展板和展架。仔细观察,会发现,这些展板、展架上的内容丰富、通俗易懂,有《营业网点现金业务流程图》、《金融诈骗风险提示》、《怎样可以不开队》,以及最新理财咨询等便民服务信息。

营业网点还采用简单易懂的漫画图集形式,制作了一系列自助设备、网上银行、电话银行操作流程,播放操作示范光盘。大堂经理、客户经理现场还手把手地帮助客户熟悉并掌握使用方法。

灵活应变 弹性工作满足客户需求

工商银行邹城支行营业室位于邹城市繁华商业区,人流量大,前来办理业务的客户众多。据营业厅日常接待客户数据统计,每天该营业厅接待客户千余人。但是该支行营业厅内没有一丝混乱,普通业务受理区和贵宾客户专属服务区内业务受理柜台前没有拥挤,休息区内等候客户也在耐心地等待。

该行营业部主任杨梅表示,目前该行正在网点推行“弹性窗口”制度,根据网点业务繁忙程度、客户流量等情况合理调配对外服务窗口数量,确定每个窗口营业时间,做到忙时多开柜,闲时少开柜,灵活有效地缓解柜面压力。

比如在基金销售日开立基金专柜,在发薪日开立存取款、缴费快速窗口,在养老金发放日开立养老金专门窗口,集中力量办理当日主要业务,避免由于业务过于集中造成排队现象。

如果网点中午客户较多,网点负责人则轮流值班疏导客户,并适当将柜员中午用餐时间提前或延后,保证中午高峰期窗口开工率。在核定一线员工岗位编制、调整工作时间两大日常工作流程的基础上,该行根据实际需要,实行弹性制度,切实解决客户需求与银行供给之间的矛盾。

分区服务 开通业务快速通道

为切实解决了银行内“办理业务2分钟,需要等待2小时”的现象。该行通过梳理服务渠道,进一步推行了客户分区分层服务。设立转账服务区、现金服务区、咨询区、电子银行演示体验区、休息区及贵宾室,满足不同客户的需求。

把复杂的理财业务和一般金融业务进行分流,将复杂的理财业务集中到理财中心办理,形成“普通业务原网点办理,理财业务贵宾客户专属服务区办理”的客户分层服务模式,加快普通业务的办理速度,提升对理



财金客户服务的专业性。

此外,该行为方便广大客户在业务高峰时间,充分利用自助机具设备办理业务,支行自助区配备了6台ATM区,缓解了柜台工作的同时,最大限度确保营业柜台的服务力度。

耐心服务 业务娴熟赢赞誉

硬件设施上的细节打造,方便了客户办理业务,节省了客户时间;员工们爱岗敬业、服务奉献,让支行优质服务取得了质的飞跃。

“您好,来银行开户需要的材

料比较多,您对照这个明细单,把所有需要的材料备齐,下次再来我们网点就能一次办好了。”现金柜台柜员张伟正在处理一笔客户开户的咨询。对于新开户的客户,每次她都准备好了开户步骤和注意事项,方便客户办理。

对于一名刚刚进行不久的新人,张伟一直以最高的标准要求自己,积极地向前辈们学习,丰富业务知识,努力学习新出台的制度和业务流程,以最快的速度胜任工作,以最好的技能服务众多客户,赢得了周边社区居民和企事业单位的赞誉。

近日,市民李先生因为自助设备正在维护、升级,未能在自助区正常办理转账业务,一下子把李先生生气的要投诉。张伟得知李先生的情况后,便耐心劝导客户,微笑着向客户解释。

最后,终于获得了客户理解,李先生满意地处理完了业务。再次来到营业厅时,李先生拿来了100余万购买了该行里的理财产品。据了解,张伟入职以来,从来没有发生一起争执和投诉,不少老客户都对她的赞不绝口:“这个姑娘办事利索,反应快,我们每次都来找她办。”



建行金 您的黄金之选



【慈爱之馨】
慈爱之心,感恩有你
产品材质:AU9999
重量:6g、12g

【立马迎财】
骏马飞驰踏浪,立马迎财滚滚
产品材质:AU9999
重量:15g

【天马赐福】
天降祥瑞,天马赐福
产品材质:AU9999
重量:12g

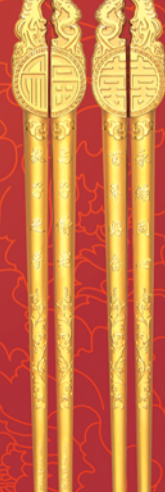
【骏马献宝】
骏马献宝,马上发财
产品材质:AU9999
重量:8g

【金马送福】
金马送福,富贵吉祥
产品材质:AU9999
重量:3g、5g

【幸福平安】
平安是福
产品材质:AU9999
重量:10g

【并蒂成双】
并蒂成双,同心同德
产品材质:AU9999
重量:10g*2

【同生同福】
并蒂莲,爱相随
产品材质:AU9999
重量:9g/个



【百福马】
天马奔腾神州,驰骋山河创辉煌
产品材质:AU9999
重量:50g、100g、200g、500g、1000g、2000g、5000g

【盛世双骏】
盛世八骏,马到成功
产品材质:AU9999
重量:50g、100g

【盛世双骏】
盛世双骏齐飞腾,奔腾幸福好生活
产品材质:AU9999
重量:30g、20g、50g、100g

【龙凤金簪】
龙凤金簪,成双成对
产品材质:AU9999
重量:100g/套

欢迎广大市民咨询建行各营业网点选购

咨询电话:0537—2937085