

工行临淄支行

从细节入手做好客户服务工作

今年以来,工行临淄支行营业部坚持以客户为中心,从服务细节入手,规范行为,提升技能,积极开展旺季服务活动,推动服务工作向纵深发展,客户满意度不断提高。

一、积极做好服务动员,抓好宣传教育工作。为做好旺季客户服务工作,工行临淄支行营业部利用晨会时间进行全面动员,组织全体柜员认真学习《营业网点服务规范指引》,进一步明确文明服务和规范服务的各项要求,强化柜员主动服务意识,积极推动旺季服务活动的深入进行。

二、严格规范客户服务礼仪,倡导细节式优质服务。针对客户服务礼仪方面,工行临淄支行营业部倡导客户服务从细节做起,

要求全体员工为客户提供微笑服务,与客户交流时必须使用文明用语,要做到“来有迎声,问有答声,走有送声,赞有谢声,错有歉声”,为客户服务时既要亲切热情,又要稳重大方,努力为客户提供优质高效的金融服务。

三、强化员工业务素质技能,提高业务处理效率。柜员的基本业务素质 and 综合技能,是关系到业务处理效率和客户满意度的重要因素。为进一步推进旺季服务工作,工行临淄支行营业部多次组织柜员业务学习交流,让业务熟练的柜员分享工作经验和心得,同时加大对新业务知识和操作流程的培训,特别是针对NOVA+1.5.0版本进行了专门学习培训,为进一步做好旺季

营销工作,提升业务处理效率,提高客户满意度打下良好基础。

四、合理进行客户业务分流,降低客户等待时间。工行临淄支行营业部积极做好营销旺季期间的柜面分流工作,通过大堂引导员、大堂经理、客户经理的协调配合,对客户业务需求进行准确分类识别,凡是能够在自助设备、电话银行或者手机银行办理的业务,尽量不占用柜台资源,以减少柜面服务的压力,减少柜台客户的等待时间。同时,针对不同时段客户流量的分布,及时调整临柜人员数量,尽量减少业务高峰时段的客户等待时间,为客户提供便捷高效的金融服务。

(房坤)



保险小知识

淄川农信联社:

加大小微企业支持力度

今年以来,淄川农信联社结合党的群众路线教育实践活动工作要求,全面改进服务方式,积极创新金融产品,构建多层次、多渠道融资体系,先后开办“小微企业主贷款”、“商铺经营权抵押贷款”、“商户信用联盟贷款”等业务新产品,全力破解小微企业贷款难,取得明显成效。截至目前,该联社累计投放小微企业贷款25亿元,惠及辖内小微企业450余家。

(柳亚平)



产品创新

农行淄博分行近年来高度重视产品创新工作,推出了多项与实际工作紧密相联的产品创意,具有较强的实用性和可操作性,多次在总行、省行各类产品创意竞赛活动中获奖。图为部分条线员工共同研究新产品创意。

本报通讯员 陈鹏 李柱石 摄影报道

“粉丝大回馈,天天刮大奖”

——建行全新推出微信银行营销活动

4G通信技术开启了移动互联网的新纪元,休闲娱乐、工具媒体、商务财经等各类应用的同步革新正在探索期。微信银行像是多种应用的结合体,在社交平台上便可实现金融理财、生活缴费等功能,给用户提供更加便捷的服务。中国建设银行全面升级微信公众平台以来,受到众多新老用户的推崇。

日前,建行针对微信用户推出了粉丝大回馈活动。自2014年1月1日至2014年3月31日,用户只需关注“建行电子银行”公众帐号,即可体验“粉丝大回馈,天天刮大奖”活动。

形式新颖 回馈丰厚

据了解,在此次活动期间,用户只需关注“建行电子银行”公众帐号,即可享有刮奖资格。用户只需发送“刮奖”或点击微信菜单(悦生活-今日视点)访问活动页面,屏幕上就会出现一张“刮刮卡”,用户可直接在屏幕上刮奖。每个客户每天享有6次刮奖资格,并可在全天任意时间刮奖。

除了新颖的参与方式,此次活动还提供了包括三星智能手机和手机话费等丰厚的奖品作为年终回馈。

提升关注 促进体验

建行在去年11月升级了微信公众平台,兼具金融服务和在线客服功能,充分满足用户在碎片化时间办理金融业务的需求,并基于微信的社交应用,实现了一对一客户服务功能。升级后的建行微信平台转变为集微金融、悦生活、信用卡三大业务为一体的综合性服务平台。

据了解,此次粉丝回馈活动旨在促进建行微信公众帐号关注度增长,使更多用户有机会了解和体验建行微信银行提供的账户查询、购买理财产品、

信用卡等金融服务和缴费充值、购买机票票等生活服务。

科技先行 以人为本

从之前的网上银行、手机银行,到不久前升级的微信银行都不难看出,建行始终将客户体验放在首位,将先进科技与人文关怀贯穿在产品研发和服务推广过程中。

深谙移动金融发展脉络的建行,将丰富的民生业务融入到微信银行当中,为用户提供了诸多便利和福利,使用户在被创新科技吸引的同时,还能体验到浓浓的人文关怀。岁末年初的温情回馈,让我们拭目以待。



建行电子银行微信二维码。