

## 邮储银行巨野县支行

# 服务客户 铸就金字招牌

中国邮政储蓄银行巨野县支行成立于2008年4月15日,现有员工82人,内设管理部、业务部两个部室,共有18个网点,其中4个自营网点、14个邮政代理网点,金融网点覆盖了巨野县的所有乡镇。

目前,中国邮政储蓄银行巨野县支行个人存款余额达到6.14亿元,公司存款结余2.51亿元,销售基金理财4134.52万元,代理保险862.25万元,布放商务通、POS251部。

▶举办高端客户答谢会。



## 增强活力 创出工作特色、实效

长期以来,邮储银行巨野支行积极加入巨野县金融消费者权益保护协会,愿意主动接受社会公众监督,并不断提高金融消费者权益保护水平。建立了长期有效的服务质量管理体系,高标准的服务规范和服务保障机制,以服务于大众。邮储银行巨野支行始终坚持以“管理一流、服务一流、人才一流、业绩一流”为标准,不断提高员工服务营销水平。邮储银行员工自身也热爱本职工作,敬业意识强,职业道德好,能认真学习,积极执行党和国家的政

策,自觉遵守金融法规及邮储银行的规章制度,服务规范,近年来无违规违纪案件,无重大责任事故。

邮储银行巨野支行全体干部职工坚持利用业余时间集中学习国家政策和业务知识技能。通过学习,大家认识到作为一名金融工作者,要重视学习,不断提高自己的理论水平、思想道德修养和业务技能,提高为客户服务的能力;改进工作作风,不能只停留在工作态度,应在服务内容、服务质量

上下工夫,努力创出工作特色,创出工作实效。在金融改革创新中,要积极为银行管理制度的推行和进一步完善建言献策,增强银行内部管理活力。

为尽快熟悉新业务、新产品,克服新进人员多,业务不熟练等困难,邮储银行巨野支行利用集中授课的模式学习规章制度、操作流程、风险提示和管理办法等。日常工作中注重员工的业务技能培训、服务效率的提高,定期组织对前台营业人员的业务技能培训

及测评,对未达标人员强化培训,提升前台服务人员的业务技能,提高柜面工作效率。

邮储银行巨野支行各项业务处理规范,流程清晰。今年初,市分行和县支行举办“合规管理年”活动,我支行认真落实上级行的活动实施方案,采取多种措施扎实有效地推动此项活动的开展,在员工中牢固树立“违规制造风险,合规创造价值”的理念,养成规范的操作习惯,提高服务质量,保证了内控制度的有效落实。



李丹君事迹简介

李丹君,女,2009年参加工作,本科,现任中国邮政储蓄银行股份有限公司巨野县支行储蓄柜员。2013年个人净增储蓄余额300余万元,代理保费280万元,销售基金理财产品80余万元。一直严格要求自己,加强学习,提高服务,多次受到客户好评,领导嘉奖,业绩突出,多次被评为月度、季度服务明星。在市分行组织的2014年全市柜员技能比武中,取得全市综合排名第十名的佳绩。

李丹君同志所从事的是储蓄前台营业工作,工作几年来,她以阳光般灿烂的微笑,热心周到的服务,给大家留下了深刻的印象。李丹君同志是一个对工作认真投入,兢兢业业的女孩。在业务学习中有不解之处她会虚心向其他同事请教,并且认真的做好笔记。每天早晨她会提前十分钟到达网点,检查宣传资料是否摆放整齐,厅台上物品摆放是否整洁有序,大厅的桌椅是否摆放有序,看到有不妥之处,她会细心的整理。她热情的询问前来办理业务的顾客:“您好,请问您办理什么业务?”明白客户的来意之后,以快捷的工作方式为客户办理完业务,等客户办完业务后,她会真诚的道一声:“欢迎下次光临,请慢走。”那亲切温暖的问候,优雅大方的服务礼仪,阳光一样灿烂的笑容让人感到舒心,惬意。

李丹君非常重视和尊重来行办理业务的每一位客户,她能够很细心的记住并且准确的称呼出常来我行办理业务客户的名字,这等于给予了客户一个巧妙而又有效的赞美。于储蓄营业工作什么事都能遇到,什么客户都有,当遇见很挑剔的,易怒性的客户,李丹君同志总是耐心的讲解,从容的将问题解决。有一次,一名客户因没能携带符合业务办理的证件而没能办成业务,就在大厅内大声大叫。当天作为大堂经理的她便立即对顾客进行了耐心解释,使其消除了怨气。

除了服务好客户之外,她还加强了政治理论、业务技术等学习,在县行开展的岗位大练兵活动中,各项技能指标考核都名列前茅。

## 牢固树立 客户是银行发展的源泉理念

自2008年4月份邮储银行巨野支行正式挂牌运营以来,上级行为提升柜面服务水平和质量,十分重视营业网点人员的规范化服务工作,在2009年初开展了“规范化服务”活动,并在2010年-2012年全面开展了“网点转型”项目,及2013年开展的“强支行”战略。为深入贯彻上级行的活动精神,邮储银行巨野支行在县行领导的指导和关心下每天早上上班前和晚上下班后坚持每次半小时的礼仪服务训练。每天重复练习标准的站、坐、走姿,练习待人接物的每一个细节动作,练习每一句热情暖心的文明用语。通过认真的耐心、认真的练习,邮储银行巨野支行全体员工切实克服规范用语“开口难、微笑少”等的

问题。

同时,她们还积极贯彻落实上级行的活动精神,在全体营业部员工中开展了“我当一天大堂经理”,“客户体验日”等一系列活动,让员工牢固树立客户是银行发展的源泉理念,懂得换位思考,提高认识,把客户当亲人,当朋友,将被动冷漠服务转变为主动热情服务,把为客户提供优质服务变成我们自觉行为,逐步提高我行服务品牌的满意度和信誉度。

员工还经常利用晚上下班后的时间,结合本职岗位和亲身经历畅谈服务工作重要性及怎样更好做好服务工作,不断提高自身综合素质,用真心、诚心、细心、耐心服务客户,用优质的服务和良好的工



开展街头金融知识普及及宣传活动。

作状态赢得客户。在平时的的工作中,有许多个体工商户要在我们行存烟草购置款,她们每次都存大量的零钱,邮储银行各网点负责人都及时的安排人员对客户的零钱进行清点,以保证及时存钱,不耽误客户

进货。为了促进个金业务快速发展,明确营销对象、营销内容和营销目标,邮储银行积极激发员工营销热情,在菏泽市分行举办的营销竞赛中多次取得好成绩。

## 规范服务 切实保障消费者合法权益

在人民银行组织开展的人民币反假宣传活动中,邮储银行巨野支行成立了人民币反假宣传小分队,她们积极参加人民银行和上级行组织的人民币知识讲座,使全体员工识假、辨假和爱护人民币意识得到提高。她们还深入周边个体工商户、社区街办,发放资料、宣传画册等,耐心细致地向广大工商户和社区居民宣传法律法规,通过形式多样宣传,使周边广大市民认识

人民币,爱护人民币、正确使用人民币的意识不断提高,以优异的成绩完成了上级交给的任务。

同时,邮储银行巨野支行还积极响应人民银行和市、县行的号召,通过营业厅滚动屏和发放宣传单等方式积极宣传反洗钱的知识,切实呼吁广大居民客户遵守反洗钱法规,共同维护良好的金融秩序。

“路漫漫其修远兮,吾将上下而求索”。在金融服务工

作的发展道路上,全体员工深深感到自己取得的每一点成绩,每一步成长和进步都离不开组织的关心和支持,他们以此为契机,认真学习贯彻党的十八届四中全会精神,将以更饱满的精神,以“客户至上”的理念服务于大众。

“雄关漫道真如铁,而今迈步从头越”,在成绩和荣誉面前,邮储银行员工深知只有保持顽强拼搏,矢志不渝,昂扬向上精神风貌,才能在强手

如林的激烈市场竞争中,立于不败之地。正是这样一个全心全意为社会服务的光荣集体,使得邮储银行巨野支行在当地商户和市民中留下了良好的印象。

邮储银行巨野支行将在各级领导的指导和关怀下,进一步丰富内涵,规范服务流程,提升服务水平,展青春英姿精益求精,创工作辉煌锤炼品质,以切实保障和维护好消费者合法权益。