

# 榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>

主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

## 中国农业银行菏泽分行营业部:

# 真诚服务缔造客户信赖基石

本报记者 李凤仪  
通讯员 李志联 王付忠

提起银行,不少人会想起漫长的等待和冰冷的玻璃窗。然而,中国农业银行菏泽分行营业部却是一个能带给人温情的地方,柜员在岗位上兢兢业业力求为客户提供优质服务,大堂经理笑容满面,迎来送往。“穿上这身工作服,就要时刻为客户着想。”这是中国农业银行菏泽分行营业部始终秉承的理念。

### 以客户为中心 提升金融服务水平

走进农行菏泽分行营业部,光线明亮的大厅,优雅整洁的环境,笑脸相迎的工作人员,无不让人心旷神怡。尤其在客户等候区,前面贴心的放置一台液晶电视,上面播放着一些理财知识,避免了客户等候的无聊,同时也让客户学到了知识。

“这个银行最大的亮点就是

等候区不无聊,工作人员态度好。”经常来这里办业务的赵女士表示,自己是一家公司的出纳,每次来这里即使等候也不着急,要么和工作人员聊聊天,要么看等候区播放的理财故事。

营业厅内设有咨询引导区、客户休息等候区、现金服务区、非现金服务区、自助服务区、贵宾服务区、贵宾理财区等七大功能分区,配有自动发卡机、自动填单机、网上银行、叫号机等电子化金融服务机具,方便客户,实用高效,满足客户日益增长的金融需求,提供高水平的综合金融服务。

### 服务无止境 “超级柜台”上线

在营业厅内的西南角,有一个超级柜台,不少客户在柜台前自助办理各种业务。“为了节省客户等待时间,我们特地推出了个人综合服务‘超级柜台’,可以运用智能化人脸识别、指纹认



证、影像采集、触控等技术,可自助办理个人开卡、电子签约、外汇、基金等八大类52项银行业务。”营业厅主任张庆艳介绍道。

据悉,超级柜台上线后,客户可以办理的52项业务,基本上涵盖了全部的非现金业务,客户无需填写纸质协议和申请书,节约了排队叫号的等候时间,大大提高了业务办理效率。

农行菏泽分行营业部坚持“以客户为中心”,与客户交朋友。秉承“客户至上,始终如一”的服务理念,无论对中高端客户还是普通客户服务时,始终理解客户,尊重客户,成就客户,确保

服务质量。

### 建设学习型服务团队 真诚服务每位客户

“对待客户,我们最重要的一个态度,就是真诚。”张庆艳说道,真诚的态度可以换的客户信任,客户的信任比什么都重要,为了取得客户信任,农户营业部通过各种措施建设学习型服务团队,用真诚换得客户信任。

“我们引入网点6S管理,提高精细化管理水平,通过现场指导、召开晨会和例会等方式指导

员工服务操作。”张庆艳介绍道,组织实施表扬与激励、网点服务质量日常巡检等,坚持“以员工为中心”,建设“尊重客户、尊重员工、相互激励,团队协作,追求卓越”的网点服务文化。

同时,全面落实客户识别推荐、引导分流、服务营销、客户关系管理等服务流程;固化客户价值判断、客户高效沟通、客户需求分析、客户关系管理、客户价值提升等关键点的技巧和话术;落实开门迎客、业务咨询、业务接待、客户分流、客户教育等服务流程标准,全面提升网点服务水平。



**菏泽市农村信用社**  
RURAL CREDIT COOPERATIVE OF HEZE

# 菏泽市农村信用社存款利率上浮啦!!! 网上银行、手机银行转账汇款全免费!

## 人民币存款利率表

期限	人民银行基准利率	农村信用社执行利率	1万元定期到期利息	10万元存款利息多得
活期	0.35	0.42	利息多得20%	
三个月	2.35	2.82	70.50	117.50
六个月	2.55	3.06	153.00	255.00
一年	2.75	3.30	330.00	550.00
二年	3.35	4.02	804.00	1340.00
三年	4.00	4.80	1440.00	2400.00
五年	-	5.10	2550.00	-

即日起,菏泽市农村信用社存款利率上浮20%! 农村信用社个人网银、企业网银、手机银行转账全免费。

## 省时! 省力! 省钱! 菏泽市农信社网上银行!

### 轻轻松松存款, 实实在在受益就选菏泽市农村信用社。