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:菏泽市金融消费权益保护协会 齐鲁晚报

中国建设银行定陶支行

用专业贴心的服务赢得客户

本报记者 董梦婕

营业厅内一尘不染、座椅整洁舒适、推开门迎来的是明媚的笑脸和温暖的问候,映入眼帘的是干净明亮、功能分区合理的大厅……坐落在定陶县闹市区的建设银行定陶支行点滴的细节服务,为整体服务增色不少。多年来,该行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,先后被菏泽市委、市政府评为市级文明先进单位,被定陶县委县政府授予行风评议“先进单位”,2012年被银行业协会评为千佳示范单位。

分区服务 开通业务快速通道

为方便客户办理业务,节省客户时间,建设银行定陶支行用心打造硬件设施,通过梳理服务渠道,进一步推行客户分区分层服务。设立转账服务区、现金服务区、电子银行演示体验区、贵宾区等,满足客户的不同需求。

除此之外,记者看到,该行营业厅内还设立了产品经理办理区。“这三个柜台主要办理挂失、办卡等繁重业务,这样一来,一侧的普通柜台就相当于快速通道,能大大提高办理业务的速度。”建设银行定陶支行大堂经理马方真介绍说。

合理的分区服务加快了普通业务的办理速度,也提升了对理财客户服务的专业性。该行为了节省客户在业务高峰办理业务的时间,充分利用自助设备办理业务,在自助区配备了4台ATM机,缓解柜台工作的同时,最大限度确保营业柜台的服务力度。

灵活应变 温情服务感动客户

员工们爱岗敬业精神也让建设行业定陶支行的优质文明服务取得了质的飞跃,在该行办理业务的客户,经常会被这里员工的热心服务所感动。

去年4月份,该行接到客户电话,一位重病的老人在弥留之际提到其在建行有定期存款,此时老人已经没有办法前往银行办理业务了,于是家人希望该行能够帮忙解决。

接到电话后,建设银行定陶支行根据突发事件及特殊人群服务的相关管理规定,立即派人上门为其办理了业务。老人的存款一分不少的取了出来。这一做法也得到了广大客户的一致赞扬。

记者留意到,建设银行定陶支行营业厅内,还特别为老年人和孕妇开设爱心专区,设立了残疾人通道,特殊客户窗口,给特殊客户群体提供优先服务。大厅也细心地配置了充电器、雨伞等多项便民设施。

下雨天为客户提供伞具使用、为继续用钱的客户办理快速通道,毫无怨言地为客户兑换残零币等,建设银行定陶支行的员工每天都是这样平凡而努力的工作着,以耐心的服务赢得广泛赞誉。

业务娴熟 软实力赢客户信任

“令人满意的服务态度、令人赞许的服务效率、令人信赖的服务质量、”一直是建行服务客户的宗旨,是定陶建行员工服务客户的座右铭。该行从练内功入手,加强员工培训,不断提升服务效率和质量。

为提高员工的软实力,该行定期组织业务技能比赛,提高员工职业素养,依靠过硬的本领,为客户提供一流文明服务。通过不断创新培训方式,实行互动式测评、抽考等方式,正确引导员工在星级柜员动态管理中加强业务学习,强化操作训练,不断提高自身综合素质。

根据业务发展需要,营业室制订了学习计划,每个员工根据自身情况制定了目标和措施,坚持每周一次的集中业务学习和培训讲座,会计主管进行学习理论和业务技能指导。为检验学习效果,每月进行摸底考试,对进步的员工,设置最快进步奖,进行正积分和通报表扬,对排名后三名的员工,进行负积分和通报批评。

ATM及电子银行的普及考验着银行的风险防范能力,这关系到客户的财产安全。该行还定期为客户讲解金融安全防范方面的相关知识,为客户提供综合性、专业化、特殊化服务。为了给客户提供更为专业的服务,该行不断加大员工培训力度,鼓励员工参加社会资格考试,截止2014年10月份,该行营业室17人中有6人次获得AFP理财师资格证书,能为客户提供理财咨询、产品推介、业务办理等一站式服务。

中国银行曹县珠江路支行

“六心”协力 情暖一方百姓

本报记者 张建丽

银行作为金融服务业,要在激荡的竞争暗流中,占得先机,独占鳌头,唯有提升服务水平,打造优质文明服务的“金字招牌”才能笑傲群雄。中国银行曹县珠江路支行深知其中道理,积极打造这个“金字招牌”,做出了自己的特色。

优质服务,唯有用心

自成立以来,中国银行曹县珠江路支行不断超越,总结这段服务之路,概括起来就是“六心协力”。工作上心,服务用心;以客户为中心,对客户要贴心;服务有信心,持之以恒心。同时支行积极贯穿上级安排的网点转型,结合自身实际坚持以服务客户为中心,奉献社会为宗旨,坚持提高员工的服务态度,服务意识,服务水平。

进入珠江路支行大厅,一切都显得井井有条。其中最显眼的还有一部电话机放在大厅里。“这是我们的投诉电话,市民对我们的工作有什么不满意,均可以进行投诉。”该行负责人告诉记者,投诉的号码也是标明在显眼的位置。

“工作上心,服务用心。优质服务,唯有用心。”该负责人说,工作上心,服务用心,就是以积极的心态去工作,去服务,努力经营提升优质文明服务。珠江路支行给人的直观感受是负责人以身作则,从严要求,从宏观上掌握厅堂整体情况,及时发现问题,分析问题,解决问题,总结不足。充分利用每天晨会,及时同员工探讨,商量解决办法,总结经验教训,促进工作和服务提升。同时该行从细节着手,严格规范员工工作仪态,推行微笑服务,站立服务,承诺服务,保持服装清洁,工号牌佩戴正确。对高柜区员工,要求“举手招迎,双手接递,站立目送”的流程化要求,全面提升服务水准。力争每天来这里办理业务的客户,满意离开。这也是全行对工作上心,做服务用心的结果。

贴心是服务试金石

以客户为中心,对客户要贴心。该行始终坚持以客户为中心,对客户要贴心,把这一条作为工作制定的出发点和服务质量是否合格的试金石。

该行经过数年的摸索与实践,已经形成了三步走战略,第一狠抓业务,优秀的业务办理是提高优质文明服务的关键。对此,以行长为首的领导团队,以各种形式来提升业务办理水平,每周两次的业务学习研讨会,积极发言,先会带动后会。同时每周早上举行一次实战模拟,情境还原业务办理,努力使每一笔业务都系统化,优质化,全面提升服务水准。第二坚持为客户所想,为客户所动。“你的服务及格么?你的服务能否改进?给客户办理业务时候多些微笑了吗?俗话说“赠人玫瑰,手留余香”,对客户多点多点微笑,多点关心,客户往往也以微笑回应,这样员工同客户形成了良性互动,业务办理也感觉轻松愉悦很多,形成了良性循环。”该支行行长常常教导下属员工要换位思考,换成客户的角度来思考。第三从细节入手,增添人性化服务的要素,例如在柜台处摆放老花镜,方便老年客户签名用,增加报刊阅览区,下雨天为客户提供雨伞,为客户准备热水等。贴心为客户服务。以客户为中心的三部曲,自实行以来,一致得到好评,很多客户都表示,来这里办业务有种回家的感觉。

服务有信心,持之以恒心。珠江路支行坚持自己的服务理念,不断前行,自成立以来,来这里办业务的客户逐渐增多,这都是优质文明服务带来的结果,今后珠江路团队将会无比自信来开拓更高的境界。“优质文明服务不是一蹴而就,而是通过长时间的不断努力积累的。”中行曹县支行行长朱国正说,优质文明服务只有起点,没有终点,珠江路支行将勇往直前,持之以恒,一步一个台阶将优质文明服务进行下去,不断超越,不断开拓,服务一方百姓!