

# 新闻博兴



每天早上七点钟的晨会所有人都会缺席。

## 博兴工行服务新常态

# 博兴工行2015服务更细致

博兴工行营业室作为博城业务量最大的营业室,新主任李汾河上任后,对2015年的工作充满信心,特别是在为客户服务方面有独到见解。

通过和李主任交谈,了解到今年的服务提高主要是体现在一些细节上。比如说缩短客户等待时间,这就得提高技能。接待客户时要双手接,双手递,微笑服务,这些事情光喊口号是不行的,关键要靠落实。顾客提出来的意见要尽最大力度改进。营业厅今年的工作重点是怎样提速。以快为目的,用细节来提升服务,但基础是把细节做好。

另外,工行的外汇业务、国际业务快捷结算也是服务中的亮点。营业厅现在安装了无线网,顾客在排队等候时,大堂经理可以引导顾客学会使用工行“容易购”,不会使用网银的,大堂经理可以指点如何使用。减少顾客等待时焦躁的心情。

春节期间,工行准备了大量新钞可以为市民兑换,对取现数额比较大的顾客,工行还派保安护送。在新的一年里,希望工行的服务能站在新的起点上,达到新的高度。



窗外的天渐渐暗下来,路灯都已经亮起,李汾河主任还在办公室处理各种业务。



下班后,没有任何一个人早早离开,依旧聚在一起讨论工作,做好一天的总结。



49岁的魏丽华在一丝不苟地核对每一笔业务,在这个岗位上奉献了32年。



时间接近晚7点的时候,工行紧闭的大门后面有这样一群在苦练点钞等基本功的职工们。



下午5:30,张晓莉的婆婆抱着孩子来银行里面找她喂奶。