

# 财金专刊

## 建行滨州经发支行求变营销之道

# 服务基层抢滩农村金融市场

中国建设银行滨州分行经发支行地处开发区杜店办事处,为夯实客户基础,搭建服务平台,做老百姓身边的银行,结合“走出去、请进来”的营销战略,以周边社区客户和乡镇客户为突破口,抢抓乡镇村干部每3年换届选举的契机,迅速行动,在乡镇市场格局重新划分的关键时期,以“情感营销+便捷服务+客户体验”三种营销方式相结合,打开营销新局面。

### ◆情感营销 真诚真心感动客户

建行滨州经发支行坚持为每一位客户营造友善气氛,全心全意为客户服务。“你好!请问您办理什么业务?”“请慢走,再见!”,每天工作人员热情周到的服务赢得了很多客户的赞赏和好评。组织开展大堂“微沙龙”,专门设立客户休闲区,配有小糖果、茶、咖啡等休闲用品,社区内的人员可以在营业厅里轻松聊天,了解银行相关业务,熟悉银行理财产品,结识更多的朋友。

### ◆便捷服务 优质高效赢得客户

建行经发支行所处地域为城乡结合部,人员较多且流动性大,为减少网点客户等待时间,多策并举,强化联动,网点经理、客户经理、大堂经理、柜员三级联动,加强岗位间的协调配合,分流引导客户到最合理的区域办理业务,防止客户多抽号、乱抽号现象的发生,及时疏导,有效分流;发挥非现金柜台优势,由大堂经理安排到非现金柜台办理业务;加大离柜业务宣传力度,鼓励客户在ATM自助设备办理业务。

昔日的网点排队难问题消失了,储户感觉银行更亲切了,不再面对银行时“望而却步”,便捷、高效的服务,赢得了客户的信任和称赞。

### ◆客户体验 专心专业服务客户

经发支行在本次营销活动前期,多次联系乡镇以及社区的相关人员,成立营销宣传团队,制定营销方案,印制精美的宣传材料,配置专项宣传费用,将该行优势产品作为

本次乡镇营销活动的宣传重点,通过现场讲解,使得社区居民对该行优势产品有了深入了解,并为前来咨询的居民设计出不同的理财方案,营业室每天都有多名客户持宣传资料前来咨询或办理业务。本次活动得到老百姓的肯定和赞扬,营造了温馨、活跃的氛围。

经发支行成立五个青年营销产品团队,分别为电子银行小组、信用卡小组、善融商务小组、pos小组以及中高端客户维护拓展小组,组织全行员工每周四夕会学习新产品,提升自身素质和知识储备,专心专业为客户服务

营销之道在于求变,该行因地制宜,找准市场地位,将建行优惠的产品,优质的服务带进乡镇社区,真正让老百姓感受到被理解和被关怀,以“特色化、差异化”的服务,使建行的品牌深入到老百姓心中,从而达到长期推广宣传建行品牌的目的。

(通讯员 王琮 记者 王忠才)

## 3地联动处理保单复效

### 太平人寿“全国通”升级跨地域服务体验

身处异地,无需奔波也能顺利完成保单复效。陕西王先生一家所获得的便捷体验,得益于太平人寿“全国通”的服务优势和庞大的服务网络。

王先生在陕西渭南老家先后为妻子和儿子投保了太平人寿保险产品。后因生意资金短缺,王先生未按时缴纳后续保费,为家人投保的两份保单均进入停效状态。此后,王先生欲为妻子和儿子的保单办理复效,但当时他同妻子均在安徽工作,儿子则在浙江读书,如果返回渭南办理复效,开车往返至少得花十几个小时,乘飞机的费用又太高,这让王先生颇感为难。在咨询了太平人寿服务人员后,王先生得知,“全国通”服务可以帮助客户在非投保地完成各项保全、理赔等手续,其中就包括保单复效业务,恰好能够解决自己的难题。随后,太平人寿陕西、安徽、浙江3地机构协调配合,很快就完成了相关资料的审核,他为家人投保的两份保单顺利复效,保险保障得以延续。

与王先生经历的3

地联动办理保单复效相似,程女士体验的2地协同理赔也让她颇感满意。据了解,程女士在太平人寿商丘中心支公司购买了重大疾病保险。移居上海后,程女士因罹患重疾进行了手术,并在术后申请理赔。太平人寿上海分公司和商丘中支迅速2地联动,由上海分公司理赔人员上门面见程女士,跨地域完成理赔受理、资料审核等工作,支付程女士重大疾病保险金3.5万余元。尽管投保和出险不在一地,程女士依然享受到了便捷快速的理赔服务。

从太平人寿受理的所有异地保单保全、理赔信息中看,像王先生和程女士这样,在一个地方购买保险,又因在非投保地工作生活而发生保险服务需求,如办理保单咨询、缴费、信息变更、理赔等的案例不在少数。凭借太平人寿独特的“全国通”运营服务平台,客户便可在全国各地享受不受地域限制的“通保通赔”服务,其时效、流程与服务品质不受任何影响,且不支付任何手续费。

## 金融维权走上街头

3月13日,滨城联社组织经过专业培训、考核合格的人员上街宣传金融消费者维权知识。主动向公众宣传“安全权、知情权、选择权、公平交易权、受尊重权”等权利、争议解决方式、投诉渠道及风险责任意识和金融知识。期间共发放宣传材料2000余份,现场解答各类相关问题200余人次。图为宣传人员进行讲解。(黎汝冰)



# 本报联合国家专利厂家为读者送好礼了! 春夏之交,正是根治腰腿疼痛的好时机

**产品结构:** 本品由优质棉麻布包装而成,内装天然优级海盐及中草药。

**产品功效:** 局部热敷。主要是刺激穴位,使局部皮肤温度升高,肌肉放松,毛细血管扩张,从而改善局部以及全身的血液循环,从而疏通血脉。天然海盐具消炎止痛、舒筋活血、促进血液循环、缓解肌肉疼痛之功效;中药具有疏通血脉、祛除血瘀之效果。通经活络功效显著。

**适用范围:** 久坐或长期伏案工作者、体力劳动者、运动人群、肌肉关节疲劳人群;妇科疾病;风湿、类风湿、关节炎患者等。

**使用方法:** 接通电源,20—30分钟即达到50℃,敷于患处即可。温度不够可继续加热。使用本产品时,严谨折叠!

**注意事项:** 本品为外用热敷产品,破伤、血肿处不宜使用。热敷时请根据热度适当加隔热垫,以防灼伤。产品禁止食用!

品名	规格型号
热敷盐	1×2
普通电热敷盐	1×3
豪华版车载电热敷盐	1
果蔬洗涤盐	
足浴盐	
洗浴盐	



产品型号分微波炉加热型热敷盐、普通电热敷盐、豪华版车载用电热敷盐3种,车展现场特惠价,是您平时开车、休息、办公以及节日送给亲朋好友的理想礼物!

