

中国农业银行聊城分行 着力构建“大服务”格局显成效

为深入履行社会责任,提升网点服务水平,近年来,农行聊城分行先后启动“文明标准服务年”、“营销技能提升年”、“服务品质提升年”和“网点竞争力提升工程”等一系列重大活动,全力做好,做实优质文明服务这篇大文章,营造了网点形象、服务质量、竞争实力、员工精神风貌同步提升、同步改善、同步转型的可喜局面,优服工作考评始终位居全省前三。

今年以来,该行更是秉持“客户至上,始终如一”的服务理念,上下同欲,齐抓共管,标本兼治、内外兼修,加大网点员工基本服务技能培训力度,以规范化服务标准为指引,在全辖广泛开展“学标准、知不足、促规范”行动,着力构建“大服务”格局。

一、转变工作思路

该行党委始终将提升服务品质作为“一把手”工程,转变以往“为服务抓服务”的工作做法,结合党的群众路线教育实践活动,摒弃简单粗暴、以罚代管、空洞说教的误区,在全行范围内根植“大服务”理念。不断加强作风引领,夯实员工培训,坚持人本管理,构建立体化、全方位的服务管理框架,从根本上提高服务质量,形成了“前台为客户服务,后台为前台服务,机关为基层服务”的“大服务”氛围。

二、加大人员配备

配齐配强专职客户经理、大堂经理等重点岗位人员队伍,对客户服务流程进行优化整合。针对网点主任、大堂经理和新入员工等一线服务岗位举办了四期专项培训,累计培训552人次,有效提升了网点员工

综合服务能力。在省行服务检查中,该行58个网点均严格按照优服标准开展各项工作,柜员服务质量始终保持较高水准,大堂经理在岗率达到100%,整体服务水平得到显著提升。

三、统一管理标准

为进一步提升服务形象,该行积极美化营业网点服务环境,完善硬件配套设施,配齐了各类人性化服务设备,实现了网点WIFI网络全覆盖。严格按照省行6S标准管理,对老花镜、签字笔、便民箱、印章盒等13类办公用品进行集中采购,统一配送,实行网点物品统一布局,打造了一批高标准6S管理网点,为客户营造了温馨舒适的服务环境,有效提升了客户满意度。



现金服务区:在业务高峰期,增加弹性服务窗口,缩短客户等待时间;针对年迈者、聋哑残障等特殊群体,增设“爱心窗口”绿色通道,提供准确手语服务及轮椅等便民设施;针对外籍客户,增设专业化“涉外窗口”,提供全程英文服务。

气派的贵宾理财室



细节的规范化管理



电子银行体验区:农行电子银行渠道分为网上银行、掌上银行、电话银行、自助设备等。顾客可以在大堂经理的悉心指导下,体验电子银行便捷、高效的服务。同时,该行为客户提供临时手机,方便客户在体验电子银行服务过程中暂时使用。

为老、幼、病、残、孕客户预留爱心专座



农行客户鱼水情,和谐互助一家亲



贵宾区:该行始终秉持“以客户为中心”的服务理念,高度重视高端客户服务与维护工作,为高端客户开设独立贵宾区,提供基础业务、理财顾问、贵金属投资等一站式服务。贵宾区内配备高档沙发、电视、电脑,免费饮料、水果,为客户营造温馨舒适的服务环境。

好时贷
GOLDEN TREE LOAN

托起梦想 成就未来

好时贷
个人贷款,产品丰富、办理快捷、服务周到,全面满足您购房、消费、创业等贷款需求,与您共创美好未来!

随“薪”所欲,梦想成真!
农行随薪贷,无需担保,想贷就贷!

ABC 中国农业银行

随薪贷
无需任何担保,根据您的薪资收入水平和个人信用等级情况,综合确定您的信用额度,轻松满足您购车、装修、旅游、教育及其他生活消费需求。