

服务源自真诚 信赖创造感动

2014年10月,江北水城、运河古都—山东聊城东昌湖畔,一家崭新的银行—北京银行展现在市民面前。

在不到一年的短短时间里,北京银行聊城分行秉承“真诚,所以信赖”的服务理念,用心用情创新服务,感恩感动服务客户,犹如荷月莲花,映出一片让人流连忘返的新天地。在3.15消费者权益保护日,在水城广场街头,在人民公园广场,总能看到行动中的京行人。为迎接创城活动,积极配合市政府开展各项活动,该行工作人员总是奔波奔走在宣传的第一线。

在今年的3.15消费者权益保护日,该行员工积极宣传,为广大市民讲解金融小知识。从识别真假钞,反洗钱等方面进行讲解,提高市民自我防范意识。工作人员分兵两路在水城广场,五星广场,人民公园做了游击宣传。聊城日报社组织的3.15汽车展览会在聊城体育馆举行,我行另一小分队前往宣传。“3.15消费者权益保护日”的宣传,让广大市民提高了金融自我防范意识,也取得了不错的效果。

不止是在3.15消费者权益保护日当天,该行更是将每一天都当作是3.15,并按照银监会、人民银行的相关要求,时时刻刻严格要求自己,分行的每位员工秉承北京银行“真诚,所以信赖”的服务理念,将保护消费者权益渗透到日常工作的每一个细微之处,渗透到服务的每一个环节。

温馨服务化春雨

“亲爱的客户朋友们,早上好!伴随着清新的空气,又迎来了美好的一天,北京银行聊城分行欢迎您的光临!”甜美清脆的欢迎词、优雅舒畅的背景音乐,大堂经理和理财经理款款列队,迎接每天第一批前来办业务的客户。

“一大早就感受到这样的服务,一天都感到很舒畅,以后办业务还要赶早!”感受到晨迎礼的张女士逢人就说。温文尔雅的浅鞠躬,真诚热情的甜美笑容,晨迎礼让客户感受到了舒心,很多客户为争办第一单业务,早就排在银行门口,只为体验一下晨迎礼。

不仅早晨有欢歌曲,在中午休息和下午临近下班时,同样能够听到舒缓悠扬,轻松活泼的乐曲声。从选曲到配音,晨迎、午乐、夕送这三部曲都是由该行员工自己创作。看似简单的三部曲,却蕴藏着大家的温情,成为了与客户之间的连心曲。

伴随着舒畅的三部曲,该行员工的温馨服务也像春雨一般滋润着人心。今年5月4日,一位客户走进营业大厅,“先生,请问您要办理什么业务”,大堂经理微笑着向前问候。客户皱了皱眉头用手比划了几下,大堂经理立即心领神会,赶紧递上纸和笔,原来客户是位聋哑人。

大堂经理和客户在纸上一言一语的交流后,引导他到柜面前。办理业务时,每一个环节都在纸上一步步注明,经过手语训练的小张也到客户面前进行业务指导。面对客户疑惑的地方,大堂经理和柜员用尽可能简练明白的语句写下。

办完业务时,客户看着面带笑容的大堂经理和柜员,又看看图文并茂的两张纸,感动地写下了“谢谢你们,北京银行服务真好!”在

离开时又一次用手语有力地表示“谢谢”,就连大厅里等待的客户也向员工投来赞扬的目光。

一盏甘香润心田

“刘大叔,您来了,怎么样,喉咙好些了吗?”大堂经理把客户刘大叔引至贵宾区,沏了一杯他最喜欢的日照绿。

“好多啦,好多啦!这不前几天去北京看了看。你们的卡也好用,在那里取钱不要手续费,真方便!”刘大叔笑呵呵地说。

说起刘大叔和北京银行的缘分还要从1042元的零钱谈起。今年四月的一天,刘大叔第一次来到北京银行,刚进门看了看大厅等候的人群,就满脸犹豫地向门外走。大堂经理赶紧前去问候:“您好,先生,请问您办理什么业务?”

刘大叔哑着嗓子问道:“你们这里能存零钱不?我刚才跑了好几家银行了,都不给办,真难啊!”

“您别急大叔,您先坐下”,大堂经理随手递上一块薄荷糖。看看大厅满满的客户,现在存零钱定会影响到其他业务办理。大堂经理随即与营业室做了沟通,决定下午专门空出一个窗口,安排柜员临时加班。

下午,刘大叔如约而至,令银行员工吃惊的是,他不仅带来了那些零钱,还带来了20万的现金。

“你们这态度好,不觉得零钱麻烦,我的钱不多,以后都存这儿了!”接下来的三个月,刘大叔成了常客,资产竟达标了白金卡级别!

像刘大叔这样因为真诚服务而受到感动的客户不断而来,为了让客户在北京银行感受到如家般的温馨,尊享贵宾级礼遇,每天清晨大堂经理都会在大厅“能量补给小推车”上上添上茶叶、菊花、柠檬片、饼干等各种食品。在财富中心,特



设了冰吧,全行员工每人奉献了红酒,配备了咖啡、淡奶等物品,并开设了一间古色古香的茶室。服务客户,从心开始,夏天一杯香茗送甘凉,冬日一盏咖啡添暖意,财富中心的茶室成了客户小聚小憩的地方。

关注细节显真情

成立以来,该行就时刻关注服务细节,不仅在营业网点内将“真诚服务”一以贯之,而且走出银行,走进高档社区、机关单位、重点企业,为北京银行进驻聊城宣传造势。

“闺女,能把这一百块钱换开不?”,寒冬腊月里,一位大娘来到网点,从兜里掏出皱巴巴的一百

元,一边递给柜员一边叹气,“最近白菜不好卖,几天了都也不见少”。虽是随口说说,大堂经理却记在心里,转身和几个员工商量了下。大娘换完钱刚要走,她们赶上来:“大娘,您先别走,我们看您这白菜挺好的,家里正好也缺菜,您就把剩下的卖给我们吧”。

“谢谢你们啦,我就换个零钱还这么帮我,真是帮了大忙啦”。大娘喜出望外,连连道谢。

随后几天,她们还与其他菜农联系,将滞销白菜配上“福”字,趁过年宣传期间发到周围小区,社区居民足不出户就收到了“爱心蔬菜”。既解决了菜农蔬菜滞销的问题,又为市民送去了福利,小小善举,赢得了大家的纷纷称赞。

除此外,他们还积极和小区物业公司联系,争取进驻社区,并经

过多次商谈,将印有“北京银行聊城分行”大字样的物业信息公布栏落在众多知名社区门口,使原有的陈旧公布栏焕然一新,而且每当推出新理财产品时,“社区金管家”就会更换宣传折页,让社区居民及时了解到最新理财资讯;不仅如此,在今年的中考和高考期间,他们还制作了“京行宣传袋”,向高考学子分发“京行助力水”,江北水城到处充盈着北京银行的爱意真情,不仅拉近了与市民的关系,而且树立了北京银行服务大众的良好品牌形象。

服务永远在路上,消费者权益保护永不松懈,北京银行聊城分行将为打造成政府信赖、社会认可、客户认同、员工满意、服务最优的当地最具活力的商业银行而不懈努力。

北京银行高收益理财产品重磅来袭!

类型	产品名称	募集期	投资起点(万元)	预期收益率	产品类型	购买渠道
理财产品	181天直销银行	8.19-8.25	5	4.25%	保本保证收益	直销银行
	183天组合投资	8.19-8.25	5	5.40%	非保本	网银、手机银行
	京华尊享	不定期	20	6.30%	非保本	柜面
	天天盈	开放式	5-100	4.15%-4.25%	非保本	网银、手机银行
大额存单	三个月	8.20-8.25	30	2.25%	一般性存款	网银、手机银行、柜面
	六个月			2.55%	一般性存款	网银、手机银行、柜面
	1年			2.85%	一般性存款	网银、手机银行、柜面
	2年			3.64%	一般性存款	网银、手机银行、柜面
	3年			4.55%	一般性存款	网银、手机银行、柜面

理财非存款,产品有风险,投资需谨慎。