跨越式发展 潍坊交行实现弯道超车

交通银行潍坊分行营业部荣获“银行业服务百佳”荣誉称号

“弯道超车”,原本是赛车上的一个术语,指参赛车手在拐弯处比直线跑道上更易超越对手。当前,我国经济正处在转方式、调结构,加快进行供给侧改革的“弯道”上,此时也正是企业严格要求自己,提升管理水平,实现跨越式发展,超越对手的良机。

放眼齐鲁大地,潍坊市地处山东中枢,经济实力雄厚,是金融业的兵家必争之地,银行间竞争也十分激烈。在速度和服务双动力驱动的角逐中,各家银行如一列列高速行进的动车,潍坊交行营业部从客户需求出发,精准控制,精细管理,上演漂亮的弯道超车,先后被中国银行业协会授予“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”、“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”,近日又荣获“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”荣誉称号。

强化客户体验 提升服务水平

金融业的竞争,是客户争夺的竞争。而在客户的争夺战中,客户需要和体验感,是各银行短兵相接的战场。为此,潍坊交行营业部站在客户的角度,做强客户体验感和满意度的提升。

在潍坊的银行系统中,交通银行营业部首家推出机器人服务,这成为客户体验的一个亮点。每天,机器人“娇娇”身边人头攒动,客户在新鲜的体验感中接触智能机器人的服务。该营业部还推荐客户使用ITM、智能桌面、智能引导机等创新产品,利用电商平台,微银行,让客户走进交行,感受智能服务。

交通银行潍坊分行营业部员工晨会

为方便客户,营业部从满足多方位需求出发,在服务硬件和设施建设方面增加投入,设立了多个功能服务区,从客户休息等候到业务咨询引导;从电子银行服务区到现金区和非现金区、沃德服务区的科学设置,保证了服务效率,减少客户等待时间。营业部的茶室、儿童活动室、书吧、贵金属展示台高贵典雅,提升了客户的体验。

为方便客户停车,营业部还设立了爱心车位、温馨提示、各种便民服务,让顾客时时处处感受到温馨。

体验多做一份,满意收获十分。营业部还以倡导“绿色服务”为新型服务模式,丰富绿色信贷的内涵。积极提升电子银行的服务能力及客户体验,以电子银行产品及服务为客户带来便捷,降低成本交易,使电子银行发挥环保效能。

“绿色营运”的推出,承担了交行的社会责任,通过办公智能化,广泛使用节能产品,也降低能源和资源消耗。

狠抓细节雕琢 提升内部动力

细节决定成败。在服务客户的过程中,交通银行潍坊分行营业部注重工作中每一个细节的雕琢。

交通银行潍坊分行营业部小微服务宣传

惟有内强素质,方能谈及外塑形象。在日常服务工作中,营业部严格按照中银协制定的服务规范及交通银行总行、省行颁发的服务标准,在每一细节、每项要求上严格达标,一丝不苟。

坚持落实“五会制度”,即每周召开个金条线例会,营业网点服务例会,每月召开服务工作提升专题会议、客服工单分析会,每季召开服务例会,总结经验,交流情况,查找问题,全面整改。着装统一标准,使员工保持良好的整体形象。

通过理念灌输,树立以客户为尊的观念,一切以客户为出发点,想客户之所想,急客户之所急,热情接待每一位客户,快速准确办理各项业务。

面对客户,注重细节;面对员工,用细节挖掘大家的潜能。营业部共有45名员工,平均年龄32岁,青年是主体。在员工中,营业部倡导快乐工作、健康生活的理念。积极组织愉悦员工身心的各种文体活动,如户外踏青、远足旅游,举行趣味运动会、游泳比赛,举办手工才艺展、摄影书画展,组织青年员工参加全市银行业青年联谊活动,丰富了员工的业余文化生活,增强团队的凝聚力和向心力。推行健康软件工程,设立减压室、休息室、健身房,在女更衣室配置育婴床和消毒设施。组织员工参加健身运动,缓解工作压力,保持精神健康。开展心理关爱活动,实施“员工心理援助计划”,为员工进行一对一的心理辅导。积极实施和参与“如家”工程建设,让员工切身体会到家的温暖。

建立并多年坚持关爱员工制度。每年组织员工健康查体,慰问生病住院员工,向结婚、生育员工送去祝贺,赠送员工生日蛋糕,举办生日派对,“三八”节赠送女员工鲜花,重阳节给员工父母送健康礼品,给高考学生赠送书籍,对亲属去世的员工送去抚慰金,建立困难员工档案,定期走访慰问特困员工,装修员工餐厅,每周在内网公示健康食谱,让每个员工感受到大家庭的温暖。

从细节入手,营业部充分调动员工内部动力,为打硬面对的攻坚战作好了准备。

交行文化先行 精彩实现弯道超车

无论是客户体验还是细节控制,企业文化都是精髓所在。在参与潍坊金融角逐的过程中,营业部用交行独特的文化为先导,上演了精彩的弯道超车。

在推进企业文化建设方面,营业部广泛开展交行精神、理念的养成教育活动,倡导爱行敬业的风尚,宣扬先进人物事迹,通过典型示范带动行风转变。组织员工利用“交行发展之路”的这一教育园地,时时回顾潍坊分行艰苦创业的发展历程,增强团队精神,打造进取向上的员工队伍。通过制作文化屏风,向客户和员工展示潍坊丰厚的传统文化和人文历史,使交行企业文化扎根当代,相融相通。

在员工教育培训方面,营业部从系统化培训、提升业务技能、强化团队意识三个方面着手,多种方式开展员工教育培训,在苦练业务基本功的基础上,扩展到服务礼仪、手语、英语等专项技能培训,以提高员工综合素质和服务技能。教育每一位员工,从每个岗位、每笔业务、每个流程、每个动作做起,知行合一,内化于心,外化于行,使服务文化理念深入人心,把精神动力转化为实际服务行动。

一系列活动的开展,打下了交行营业部良好的服务口碑,树立了良好的社会形象,赢得了上级授予的多种荣誉,在荣获了中银协五星级、千佳、百佳示范单位的同时,还被授予省级“青年文明号”、交通银行总行级“我的微笑,真心相伴”文明服务网点及交通银行山东省分行“2014年优秀服务网点”等荣誉称号。大堂经理张丽婷获2012年总行“十大风云人物”称号,综合柜员戴慧慧被评为总行级服务明星,理财经理杜冰被省行授予“十佳零售客户经理”称号。