

2013聊城明星支行、明星理财师展示报道(上)

候选明星支行形象展示



融情融智 普理财服务新篇

——建行聊城市中支行创建“理财明星支行”材料



理财明星支行——市中支行

中国建设银行聊城市中支行是一支朝气蓬勃、充满活力的队伍,共有员工34人,平均年龄仅32岁。其中有1人具备国际金融理财标准委员会注册国际金融理财师(CFP)持证资格,4人具备金融理财师(AFP)持证资格;20人具备建行系统内中级理财师资格;1人具备中国黄金协会注册黄金投资分析师资格。市中支行金凤凰理财中心是聊城市首家专业理财中心,理财经理耿凤娟被中国建设银行总行授予“十佳客户经理”荣誉称号。近年来,市中支行将打造“理财支行”作为强管理、提能力的重要载体,通过大力开展“提升专业能力,融情融智做好理财服务”活动,有效提升了客户满意度,推动了全行业务健康发展。先后荣获“全市女职工建功立业示范岗”,省分行“业务标杆行”,省级“工人先锋号”,总行“五星级网点”、国家级“青年文明号”等荣誉称号,2012年11月被中国银行业协会评选为“文明规范服务十佳示范网点”。

以“理财支行”的品牌打造为目标,坚持理念先行,发挥整体合力

品牌创建是市中支行始终坚持的工作重点。围绕创建工作,成立了由一把手亲自担任组长的创建领导小组,成立了包含网点经理、专职理财经理、大堂经理、个人业务顾问等多个角色的理财团队,制定了具体的工作目标

和措施。

坚持理念先行,提升服务意识。倡导“以客户为中心”的服务理念,通过晨会、夕会、服务之声、客户恳谈会、现场服务观摩体验等多种形式,强化服务理念;引导员工通过角色换位、客户体验等方式进行换位思考,组织开展了“假如我是一位银行客户”专题讨论,使员工的规范意识自觉落实到日常服务流程中;鼓励员工在取得行内理财资格认证的基础上,参加社会专业理财资格认证。

突出特色亮点,打造“五个一”服务品牌

根据客户的特点,实施个性化服务。在倡导快乐服务的基础上,推行个性化、差别化、亲情式的服务,拉近了与客户的关系,提高了客户的认同感和信任感。加快服务方式创新,提供超值化服务。成立了专业营销团队,深入分析客户需求,重点客户制定“一揽子”特色服务方案。目前,该行拥有聊城市第一家流动银行、金融学校、房地产金融超市、金凤凰理财中心、VIP客户健身俱乐部等“五个第一”的服务品牌。

拓宽服务平台,创新服务方式

为满足客户不断提升的理财需求,市中支行的两名专职理财经理在理财客户的维护、观念的培养、理财服务的渠道等方面不断提升创新意识,实现了网点和客户的共赢。

尤其是在理财服务的渠道方面,理财师利用理财沙龙等多种交流平台,定期发布最新理财产品和理财资讯,真正实现了理财师与客户间的零距离沟通和无限交流。通过创新的服务方式,取得了老客户对理财师更多的信任和关注。多种交流平台的创建拓宽了与客户沟通的渠道,真正做到了与客户同发展,让理财走进万家。

服务只有起点,没有终点,建行市中支行全体成员将继续创新服务理念、拓宽服务渠道,让个人理财业务形成品牌影响力,真正像金凤凰一样腾飞翱翔、光耀东昌!

以客户为中心,打造明星理财支行

——建行聊城分行营业部创建“理财明星支行”材料



理财明星支行——营业部

中国建设银行聊城分行营业部现有员工29名,平均年龄29岁。在这年轻的队伍里,研究生学历2人,注册财务策划师(RFP)持证1人,国际金融理财标准委员会注册金融理财师(AFP)持证4人,具备上海黄金交易所交易员资格2人。积极践行“以客户为中心”的服务理念,并以打造“理财明星支行”为己任,努力推进规范化、差别化、个性化服务,将高效的服务贯穿于工作全流程,有力的促进了各项业务的持续健康快速发展。先后获得全国“工人先锋号”、全国银行业协会“十佳示范网点”、省级“巾帼建功示范岗”及“工人先锋号”,省银行业协会“十佳示范网点”、省建行“优秀集体”、“实物金销售示范网点”等众多国家级和省级荣誉称号。

用心服务,理念先行,努力打造“理财支行”服务品牌

建行聊城分行营业部作为市分行对外服务的窗口,服务质量的好坏直接关系到建行的总体形象和精神风貌。营业部从全体员工的服务精神、服务意识、服务行为入手,牢固树立“以客户为中心”的服务理念,以优化客户服务为重点,提升优质高效的服务意识,打造适度规范的服务行为,提高员工服务的主动性、语言的标准性、行为的规范性;并将柜

面营销和大堂经理、客户经理团队营销相结合,合理划分客户等候区、交易区、VIP客户理财室等区域,高低柜结合,从不同层面、不同区域满足了普通客户与VIP客户理财需求。以打造“理财支行”服务品牌为目标,创新客户服务方式

建行聊城分行营业部以打造优秀“理财支行”为目标,高度重视客户的发展和维护工作。在日常工作中,加快服务方式创新,成立了专业团队,深入分析客户需求,提供超值服务。对于重点客户,量身订做特色服务方案;对于普通客户,提供热情服务的同时,积极提供理财信息,给予合理化建议,以满足客户各种需要。同时创新营销方式和渠道,做好大众富裕客户的服务工作。通过短信、电话回访及上门服务等形式,了解客户需求,介绍我行业务。员工服务水平与效率的不断改进与提升,不仅提高了客户满意度,更极大地提高了建行的知名度和美誉度。

秉承创建“理财支行”的服务理念,展现“理财支行”的服务风采

“好银行是老百姓评出来的,好形象是自己创出来的”,这句话一直是营业部信奉的经营准则。营业部从创建明星“理财支行”出发,以优质服务来回馈客户的厚爱。在日常工作中,营业部积极对全体员工进行爱岗敬业、诚实守信、奉献社会的职业道德教育,使每位员工懂得自己的行为代表着银行的形象,促进优质服务更上一个新台阶。同时,认真做好网点环境的清理与维护,使营业室的软环境与硬件配备相匹配,使标准化的服务流程成为柜面人员的自觉行动,从而不断提高对客户服务的水平与质量。

优质服务,永无止境。建行聊城分行营业部全体员工将继续秉承“以客户为中心”的服务理念,不断提升服务与专业水平,用不懈的努力和辛勤的汗水,擦亮建行的理财品牌,赢得客户,赢得市场。

“以心相交,成其久远” 做当地最好理财银行

——建行阳谷支行“明星理财支行”创建材料



理财明星支行——阳谷支行

中国建设银行阳谷支行为综合性支行,下设一家营业室和三家分理处共四家营业网点,在岗员工57人。是山东省建行系统30家重点县域支行之一,并在2012年度考核中名列全省建行系统第二位。该行以努力“打造阳谷最好的个人理财银行”为目标,各项业务指标与综合经营实力在全县金融系统中名列前茅,在同业和客户中树立了理财银行的良好形象,先后荣获省分行“旺季营销丰收支行”、“市级青年文明号”、市分行“理财特色网点”等荣誉称号。

打造精品,提供一流理财服务

建行阳谷支行始终坚持“以客户为中心”,从打造精品网点、旗舰理财中心做起,努力提升客户满意度。在硬件建设上,理财中心不仅设施齐全、功能完备,还更加注重私密、安全和人人性化,客户可以在此享受一对一的理财服务。在硬件设施加大投入的同时,更在“软”环境上狠下功夫。借助外部培训公司从服务环境、服务规范、服务标准等方面持续改进,提升精细化服务水平。对客户综合需求进行有针对性全方位、个性化、差异化的综合金融服务,为客户提供财务分析、财务规划、投资顾问、资产管理

等专业化服务活动。

专业专注,培育一流理财团队

近年来,阳谷支行针对性开展了一系列培训,加强理财队伍建设,强化理财业务培训,提高理财人员业务素质,培育了一支业务能力强、综合素质高、从业经验丰富的理财团队,截至目前该行有9人取得了国际金融理财标准委员会注册金融理财师(AFP)持证资格。为提升理财客户经理的综合素质,该行多策并举,要求理财客户经理每天关注市场,关注宏观经济面,提高理财经理专业水平;组织理财团队成员学习茶道、养生、艺术品鉴赏等,寻找与客户的共同话题,融入客户生活,关注客户需求;依托市分行私人银行中心,成立专属服务团队为高端客户服务,让客户时时处处感受到建行服务的专业与专注。

求真至诚,实现客户财富增值

在对客户服务的过程中,针对不同年龄层次以及风险偏好差异的客户,从理财理念、产品特点给予了悉心的讲述和分析,帮客户理财,助客户增值。同时,建立全程跟踪的服务机制,让客户轻松理财。客户在购买理财类产品后,我行理财经理持续提供后续服务,时刻关注客户投资情况及相关市场信息,做好充分的信息披露及时提示风险,让客户及时了解相关市场的最新情况、了解所购买产品的最新表现,并提供相关建议。理财客户经理还定期回访客户,根据客户财务需求的变化及时调整服务内容。

天道酬勤,阳谷支行正是通过个人理财业务发展,为客户带来了收益,赢得了客户信任,同时也带动了个人业务的快速发展;截至2013年7月末,阳谷支行个人存款余额达到11.7亿元,跃升为当地四行首位;较年初新增1.54亿元,新增四行占比达到46%,列当地四行第一位。

做精诚理财服务,展高唐腾飞英姿

——建行高唐支行创建“理财明星支行”材料



理财明星支行——高唐支行

中国建设银行高唐支行是一家综合性支行,内设两部一室,并辖三家分理处,在岗员工63人。其中8人具备国际金融理财标准委员会注册金融理财师(AFP)持证资格,45人具备建行系统内中级及初级理财师资格,一名专职客户经理被省分行授予“十佳客户经理”荣誉称号。近几年来,高唐支行一直秉承“以客户为中心”的服务理念,打造“理财型支行”,塑造现代商业银行形象。

以网点转型为契机,打造专业理财型支行

依托全行网点经营模式转变,高唐支行充分发挥岗位分工的优势,打造理财型支行。围绕“以客户为中心”的服务理念,突出“优化客户服务流程、打造适度规范服务、达到提升优质高效行为”的服务意识,成立了以网点经理为中心,专职理财经理、大堂经理以及个人业务顾问相互配合接力补台等多个角色和职能的理财团队,并以岗定则制定了具体的工作流程,营造了人人营销,处处理财的氛围。在存、贷款业务的快速发展的同时也带动了基金、保险、贵金属、理财产品等理财业务的良性发展。

高唐支行所有网点各种功能分区明确,交易区、理财区、自助区等让人一目了然,耳目一新,给客户创造了良好的服务环境;理财区、VIP专柜具备较强的私密空间,让高端客户能够舒适坦然地放心理财。

以标准服务为基点,不断追求卓越

高唐支行从标准服务入手,聘请专业培训师给员工授课,每周一次全员模拟演练。利用观摩录像给员工找差距与不足,不断完善服务流程,使客户来有迎声、问有答声、走有送声。员工的微笑服务使客户拥有了受尊重的感觉,轻声细语拉近了员工和客户的距离。

为使客户更加便利、快捷的办理银行业务,该行客户经理及时将优质的理财类产品及工具推荐给客户,例如使用建行结算通卡不仅在全国建行汇款双向免费,而且跨行付款也免费,非常适合结算交易频繁的客户,该支行客户经理就经常深入商厦向商户进行介绍,商厦商户使用起来的确又省钱又方便,一般的商户每天也可省50多元的汇款费用。

与时俱进,不断创新理财服务方式

随着客户资产的不断扩大,客户理财需求亦呈现多样化,为满足客户不断提升的客户理财需求,该支行组成由各网点客户经理、个人业务顾问为主要成员的理财团队,收集研究与产品有关的市场信息,分析客户需求,定期发布相关信息,不定期举行理财沙龙活动,2013年举行理财沙龙近40次,参会的VIP客户超1000人次。

建行高唐支行拥有一支卓越的客户经理队伍,他们与时俱进、不畏困难,用更加专业的知识时刻武装自己,用自己的真心、真情服务于客户,努力打造“理财支行”品牌,为建行高唐支行插上了腾飞的翅膀。