

2013济宁金融年度盛典 之 寻找济宁地区最佳服务支行系列报道 4

建设银行济宁北城支行
阳光服务暖人心

本报见习记者 彭成省

贴心服务

金融服务高效化

“高老师，您好，来领对账单啦？”

“陈姐，你这边请，我先给你取个号。”

“王大爷，您慢点，包拿好。”

一走进建设银行北城支行，一身工装的大堂经理立刻迎上来：问好、问需、释疑解惑、提醒，这早已成为大堂经理根深蒂固的习惯。

大堂经理和客户经理是银行对外服务的第一窗口，是银行形象的“代言人”。当客户踏进银行大门时，直接进入视线的第一人就是客户经理或大堂经理。建设银行济宁北城支行的大堂经理除了要引导客户分流外，还掌握了解建行的各项业务，能对客户进行业务讲解，协助客户办理一些业务手续，从而提高了网点工作效率。

优质的服务需要以细心、耐心、贴心为基础，以客户为中心。去年12月31日上午，建行北城支行的客户经理胡正一抱着一叠银行材料，和两个大堂同事热情、亲切地招呼着往来的客户。胡正一是一名普通员工，他能叫出经常来支行办业务的客户的姓名，他的服务亲和力赢得了客户的一致认可，大家直呼“小胡”或“胡胡”，客户满意度可见一斑。

个人人格的魅力总是来自背后的力量。建行北城支行在济宁市银

行众多的网点中能够脱颖而出，不仅是因为配套齐全的厅内设施，营业厅的整洁、温馨，财富中心的高雅、私密和专属，更是因为北城支行开辟了一条专注客户需求、与市民贴心、不断创新的服务思路，建立起了一支深受客户信任的团结、专业、高效的服务团队。

精细服务

业务素质专业化

服务是考验一支团队实力以及赢得客户信赖的金牌标准。在这一点上，建行北城支行团队注重细节，以心交心。

负责北城支行营业厅门口卫生区的环卫工人们，共有两班，每班有两人，这四人对建行北城支行的每一位员工基本都能叫出名字来。其中一名环卫工阿姨介绍，该行多年来始终如一日地为他们环卫工人提供爱心休息区，请他们到营业厅内休息，喝水，避暑驱寒，久而久之他们都成了朋友，叫上名字就自然不是什么难事了。

据现场办理理财业务的张女士介绍，建行北城支行不仅服务好，理财经理给介绍的产品也都不错。临近年关，她来这里就是想选购一套马年建行黄金新产品的。

北城支行网点负责人介绍，客户信赖是有原因的，平时，针对每一支上市的新产品，理财经理们都会开专题研讨会，邀请专家一起交流，深入了解产品特点、优势及风

险，确保团队成员对于产品理解的准确性，提升为客户服务的专业性。

面对激烈的市场竞争，银行提供的服务也日益多元化。谁拥有了客户，谁就掌握了竞争主动权。

深谙客户的重要性，建设银行北城支行将服务作为一种习惯，坚持用心服务、细心服务、阳光服务，把服务做到尽善尽美，打造客户心目中的精品服务网点。正是凭借不断追求“德礼相伴行 卓越建行人”的服务境界，建设银行北城支行赢得了客户的认可信赖，并因精细服务成为服务品牌的标杆。



骗局，避免了客户不必要的经济损失，李齐也赢得了客户的信任和交口称赞。

最近，来支行营业厅办理业务的客户日益增多，但整个北城支行营业大厅内忙而不乱：大堂经理礼貌热情的迎送声不绝于耳；现金窗口员工们站迎站送，双手递交；对公柜台员工们正在微笑地辅助客户填写资料；贵宾室理财师们正热情而又专业地给客户推荐合理的理财

产品；保安着装严整，警觉地关注着厅内的环境……办理业务的客户均能得到及时地接待、分流，并能快捷地办理完各自的业务，满意而归。

谈及客户服务，建设银行北城支行行长张微微说：“服务没有最好，只有用心，用心服务才能与客户心贴心。正是以真诚的服务换取客户真情，才使我们的工作变得生动而多彩。”

中国银行 济宁分行
BANK OF CHINA JINING BRANCH



金马迎春贺新年

中国银行济宁分行举行 迎新春贵金属展销会

时间：1月7日、8日

地址：新世纪广场西侧中国银行济宁分行三楼大厅

联系电话：2609649/2609659



马年金镶玉金章

此款马年金镶玉，将玉的内涵与金的高贵完美融合，交相辉映，尽显中国玉文化及生肖文化，又极富吉祥寓意，是一款收藏价值极高的经典艺术品。



马年大金（银）章

马年金章构思精巧，以特写的手法，用高浮雕的工艺，超大规格行制，豪放大气中不失精雕细琢，极具艺术观赏和收藏价值。



熊猫金币

熊猫金币——中国人民银行发行；具有权威的发行机构。
熊猫金币——与美国鹰洋金币、加拿大枫叶金币、南非福格林金币和澳大利亚袋鼠金币并称为世界五大投资币；
熊猫金币——集收藏、投资与一体，升值空间无限。

熊猫金币——集收藏、投资与一体，升值空间无限。