

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 6

招商银行济宁分行营业部

阳光下盛开的笑脸

本报见习记者 彭成省

一朵花

“葵花向阳”彰显服务理念

金葵花是招行的行花，亦是招行的品牌象征。走进济宁招行营业部大厅的客户会看到各个地方都有葵花。有油画的、摄影的、实物的，有真实的也有塑料的。因为葵花总是向着太阳，而招行把客户当作自己的太阳，葵花围着太阳转，招行围着客户转，很多客户选择招商银行理由都是服务比较好。

招商银行“金葵花”理财产品集中体现了招行服务体系运作的成功之道。随着社会的发展，个人资产逐渐增大，高端客户对资产的需求不再仅仅满足于存款，对增值的需求越来越大，理财也就成了客户服务的一项重要内容。

与一般金融产品的品牌和营销不同，“金葵花”理财第一次把服务体系引进到产品中来。“金葵花”的服务体系包括七个方面：一对一理财顾问、专享理财空间、定制理财信息、多种超值优惠、全国漫游服务、24小时在线咨询、方便到家的服务渠道。

“一对一”是“金葵花”理财的核心。围绕“理财顾问”服务，招商银行济宁分行建立了高素质的客户经理团队，他们经过专门职业培训，对客户提供专业、贴心的理财服务。同时，招商银行每周不定期举行与客户互动的高端增值活动。

据招商银行济宁分行王晓笠主管介绍，该行结合客户需求，与济宁市多家单位、商家紧密的结合，为客户们量身定做一系列活动，增加客户的参与度。如论坛形式的秋冬季节养生、中医讲座大讲堂，针对客户儿女的有与济宁市口腔医院合作的“爱牙日”牙齿健康大讲堂。

此外，为了带动家庭成员参与，该行将举办一些以小朋友为主的主题活动，如：与多家企业合办的儿童才艺表演大赛，蛋糕DIY、T恤DIY全家总动员的亲子活动等；针对高端客户该行还举办了多期奢侈品鉴赏活动，诸如，在北湖一号高尔夫球场的高尔夫体验沙龙，与济宁万达广场合办的高端红酒品鉴会。

以刚过去的圣诞节来说吧。去年圣诞节前夕该行营业部厅堂“砸金蛋送好礼”圣诞欢乐大派送活动中，客户来到营业部厅堂办理定投、开卡开通银联通等业务即可获得相应积分，1个积分可砸金蛋一次获得奖品一份，中奖率100%，在浓浓的圣诞节气氛中，来到厅堂的客户都积极参与，顾客对招行的温馨、贴心服务竖起了大拇指，并给予了“办业务来招行，服务看招行”的高度评价。

这些活动为品牌商家及金葵花客户提供一个沟通的桥梁，奢饰品鉴赏会不仅能引导金葵花客户的消费习惯，还能提升其对该领域的鉴赏品味。

金葵花不仅仅是产品营销，还是一个服务体系的营建，所以金葵花不仅仅是一个小活动、一种种合理的理财套餐，更是招商银行优质服务的一个缩影。

一句话

“因您而变”彰显创新理念

“因您而变”是招行的经营理念，这句话是葵花向阳的一种延伸，是招行不断创新精神的体现，而这种不断的创新正是为了满足客户不断变化的需求。

说到创新就不能不提到招商

银行的“一卡通”，因为“一卡通”是招行“因您而变”的经营理念的最生动的展示，其中理念的创新是招行“一卡通”业务不断发展的源泉，而技术创新是“一卡通”多年打拼所练就的硬功夫。

如今，招商银行济宁分行客户手中的这张小卡片已经具有了包括负债业务、中间业务和资产业务等30多项个人金融服务功能，可以较全面地解决客户日常储蓄、消费、缴费和投资等金融支付结算的需要。

正是因为不断创新，“因客户而变”的“一卡通”每次都让人惊喜。应该说，不少客户是通过“一卡通”认识、了解从而喜爱上了招商银行的。

招商银行济宁分行的服务管理也在不断创新，以柜员常萌近期经手的一项业务为例，一位客户在临近营业厅下班时来办理对公业务，因为客户有特殊需求，急于提取现金。对公窗口员工就提前与常萌联系，为客户预留出专柜。最后，在对公窗口员工和常萌的协作配合下，该客户在营业厅关门后，运钞车抵达前顺利办理了全程业务，客户一再表示感谢。

招商银行济宁分行创新服务管理，领导率先垂范。行长郭晓和总经理贺霞在每月不定期的“行长大堂日”中，与大堂员工工作在前台，履行大堂员工的迎宾、填单、业务介绍、巡视的职责。

招商银行前行长马蔚华曾经说过一句十分经典的话：“没有品牌的银行注定悲哀。”在本土金融国际化竞争日趋激烈的今天，品牌已成为银行的核心竞争力。

的员工工作时间不长，但是腿部就已经出现了静脉曲张的症状。

年轻的她们，在标准化工作流程中，规范操作，将日常的接待、引导、推介、巡视工作规范化、常态化，与客户真情互动，为客户提供细致、贴心的服务。一张张温暖的笑脸诠释了招行的品牌个性；一句句礼貌的话语，承载了多少招行人的“我思故我变，招商银行因您而变”的品牌文化。

一朵充满活力和亲和力的葵花，一句“因您而变”的承诺，一个在服务领域努力攀登寻求超越的年轻团队，面对挑战和压力，招行围绕着“三个一”在创新的路途中打造着济宁银行界的一个坚实品牌。

**开“快乐伙伴卡”
让您的宝贝从小爱理财！**

孩子的未来需要什么？智商、情商、财商，一个都不能少！

招商银行“快乐伙伴卡”，专为16周岁以下儿童发行的“一卡通”，可与家长“一卡通”建立亲子关联，可灵活设置各种储蓄计划。同时，家长与孩子可通过我行“i理财”的“魔力财智”组件展开互动，提升孩子财商，让您的宝贝成为“小小巴菲特”。

招商银行
CHINA MERCHANTS BANK
UnionPay 银联
因 您 而 变

95555 cmbchina.com 微博 @招商银行