

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 8

济宁银行西城支行
亲情化服务 让客户倍感温馨

本报记者 张夫稳

近日,市民张先生来到济宁银行西城支行,向大堂经理诉说他的苦衷。原来张先生的父亲是济宁银行的客户,由于车祸卧床在家,急需一笔医药费,而老人却忘记了自己的银行卡密码,需要重置密码。按照银行的规定,重置密码需要本人亲自到网点柜台办理。

保障客户资金安全是银行的职责,对于客户的难处也不能袖手旁观。该支行的工作人员了解情况之后,做出了双人上门核实的决定,专程派车为客户提供上门服务,解决了客户难题。

“上门服务已经成为我们的特色化服务,因为种种原因不能亲自来支行办理业务的客户,我们都会派人为他们上门服务,为客户特事特办,这也是我们积极倡导人性化温馨服务的一个缩影。”该支行大堂经理孙玉红说。

春节临近,济宁银行西城支行特别推出了“免费把‘福’带回家”活动,即凡到济宁银行西城支行办理业务的客户,均可免费领取春联一副或挂历一个,为客户送去新春祝福。



强化标准
营造温馨服务环境

在银行产品日趋同质化的今天,唯有强化服务特色,追求卓越才能满足客户不同需求,适应客户体验,取得客户认同。

据了解,济宁银行为了提高自身的服务水平和服务质量,全行从2012年起就开始“苦练内功”,专门聘请了国内知名的银行服务礼仪培训公司为全行做全员轮训,对全员的仪容仪表、服务礼仪、服务沟通技巧及员工素质拓展等进行全面培训。按照培训要求,建立了全行规范服务的礼仪样本。该行在推进自身业务经营更好更快发展的同时,服务提升工作也逐渐迈入了

一个新的时期。

孙玉红向记者展示了一份《网点服务质量监测评分表》,测评内容包括营业环境、职业形象、服务行为和非现场检查四部分,每一部分都分门别类详细列出几十项检查内容及细节描述,如“《客户意见本》放置在营业厅显著位置,客户留言需在三天内进行有效回复”、“设置无障碍通道和残疾人标示牌:网点门口有台阶的,是否粘贴‘小心台阶’标识”、“业务办理完毕时:‘您的业务已经全部受理完毕,请问您还需要办理其他业务吗?’”等等,该支行每天对照评分表,坚持严格执行,努力打造高标准、温馨如家的营业环境。

走进济宁银行西城支行,可以

看到宽敞明亮的营业厅内各个分区:现金业务区、非现金业务区、客户等待区、网银体验区、自助银行服务区、信贷业务区、VIP客户区等功能分区。孙玉红说,功能分区实现了业务分流、服务分层,有效缩短了客户办理业务的排队等候时间。

**立足当地
提高客户服务认可**

济宁银行西城支行位于城西

城乡结合部,地处“西部商贸物流圈”,周围城镇居民和小商户较多,同样需要实惠便捷的金融服务。

济宁银行西城支行积极走访当地居民,普及金融知识,详细讲解“儒商卡”的诸多惠民贴心业务,推介适合中小企业特点的济宁银行特色信贷产品。据了解,附近的老年客户和一些小商贩零钱多,前来存零钱的客户较多,无论面值大小,济宁银行西城支

行都同等对待。

有个做物流生意的客户,几乎天天来该支行存零钱,每次工作人员都耐心细致地为其服务,客户深受感动,了解到济宁银行的更多便民实惠服务后,该客户逐渐把自己的银行业务转移到该支行办理。

“通过我们的细心服务,广大客户在享受济宁银行特色优势业务的同时,也逐渐增加了对济宁银行优质金融服务的认同感。”孙玉红说。



“2013济宁金融年度盛典”启动

济宁金融年度盛典互动热线：0537-2108129

哪些金融机构在激烈竞争中的成绩可圈可点？哪些金融人物是搏击金融风浪的弄潮儿？又有哪些金融产品深得人心，受人信赖？“2013济宁金融年度盛典”的启动，即将为全市人民揭晓这一答案。

“济宁金融年度盛典”已成功举办了一届，我们一直致力于为投资者提供具有权威性、导向性的理财排行榜和投资参照体系，提升了人们对金融人物、金融机构品牌价值和优秀理财师、理财产品的认知度。

今天，“2013济宁金融年度盛典”再次起航，作为大众评委，欢迎市民将这一年来的金融消费感受告诉我们，并为自己心中最优服务机构投上一票。

A.综合类
2013年度济宁金融杰出领军人物

B.银行类
1.金融人物
2013年度济宁理财领军人物
2.明星理财师
2013年度十大杰出明星理财师
2013年度十大卓越明星理财师
2013年度十大金牌明星理财师
2013年度十大精英明星理财师
2013年度十大新锐明星理财师
3.理财团队
2013年度济宁卓越理财团队
4.银行支行
2013年度济宁地区最佳服务支行

C.保险类
机构奖
2013年度济宁最具社会责任保险机构
2013年度济宁最具成长力保险机构
2013年度济宁最具影响力保险机构
2013年度济宁最具竞争力保险机构

D.证券类
2013年度济宁三佳证券营业部
2013年度济宁十佳证券营销服务明星