

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 9

建设银行济宁古槐路支行

服务专业化 打造一流服务品牌

本报见习记者 彭成省 通讯员 于杰

济宁古槐路位于市中心繁华地段，路上车来车往，人流众多，历经岁月沧桑的老古槐树西侧是建设银行济宁古槐路支行。该行的邻居一个是济宁医学院附属医院，另一个是济宁市运河实验中学，附近都是大型的居民生活社区，每天来行办理业务的客户络绎不绝。

注重细节追求卓越

为人民服务小事不小，细节上的规范会换来客户顺心。建设银行济宁古槐路支行地处全市商务生活区的首善之地，每天前来办理业务的客户比较多，但是记者在上午10点左右探访的时候，只见营业厅门口机动车和非机动车分两行整齐排列，营业厅内外地面整洁，窗明几亮，营业厅内设施齐全，运行正常，单据和宣传物品摆放整齐，没有一丝凌乱……

大堂员工正在有条不紊地分流、引导客户，有的在帮助客户取号，有的在帮助客户填写单据，有的正在给客户讲解业务注意事项，现金窗口和自助现金区的员工们接待客户时均能做到双手递交物品，主动站立微笑接待客户；理财室的理财经理们正在娴熟地给客户介绍理财产品，推荐理财计划……

在整个古槐支行，一张张笑脸和一句句礼貌地话语，不停地闪现和回荡在每一个前来办理业务的客户眼前和耳畔。

精细服务提升效率

月初年末，营业厅人流量那么大，

为什么营业厅秩序仍然良好？建设银行济宁古槐路支行行长介绍说，“我们的服务标准就是：尽量让客户少等一秒钟。”

真水无香，精诚修业。建设银行济宁古槐路支行全体员工秉承“团结协作、积极向上，不怕困难、永争第一”的行训，提升“精气神”、提升执行力，在全行推行规范服务调查、评价、整改制度，推动凝聚共识，换位思考、提升能力，振奋精神的员工工作文化，为建设银行济宁古槐路支行打造成为济宁市银行业明星团队，提供了坚强后盾。

为了节约客户排队的时间，降低柜面的压力，大堂员工们准备了几套方案同时进行：针对年轻客户就推荐电子银行和自助设备，办理业务来既方便也快捷；针对老年客户，大堂员工及时引导，让持折客户到多媒体终端上去登折，办他们查账；有卡的客户，直接推荐到自助设备办理小额取款业务；从而实现了客户分流，减轻了柜面压力，客户等待时间短了，埋怨、投诉少了。

因为有了良好的营业厅秩序，大堂员工们才能成功地寻找目标客户，进行理财产品的营销，引荐给客户经理，实现了营业厅各岗位服务和营销



一体化。

贴心服务建行礼遇

看似平凡的银行服务，除了高效、快捷，更少不了一份耐心和爱心。建设银行济宁古槐路支行大堂经理颜丽，与很多客户建立了深厚的感情，刘女士便是其中的一位。

刘女士介绍，自己的独生女现在美国定居，她和老伴在济宁生活。起初，刘女士经常来行里咨询工资发放的事情，颜丽常会给她提供专业、合理的理财建议，一来二去便熟悉起来。

一次，刘女士急匆匆地来到银行取款，说老伴心脏病突发，需住院治疗。颜丽告诉她不用取太多钱不安全，医院都能刷卡。并且，颜丽还帮助她联系了医院，安排了床位，并将自己对象的医院职工餐卡给她使用，解除了刘女士的后顾之忧，老两口非常感动。

很多人都以为这只是个非亲非故的客户，颜丽做的这些都不是份内的事，何苦这么操心？颜丽坦然一笑说：“我是古槐路支行的一份子，古槐路支行的客户就是我的

亲人，我与客户心贴得越紧，客户对我行的忠诚度就会越高。以心交心，客户也将银行当成了自己的‘第二个家’。”现在，刘女士已经成为该行的VIP客户，把家里的大部分资金转了过来，让建行的理财经理帮助打理。

把平凡的工作做好就是不平凡，把简单的事情做好就是不简单。建设银行济宁古槐路支行的于行长说：“客户的满意，就是对我们这份平凡工作最好的回报，我们愿意一直把它作为认真工作的不竭动力。”

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 10

交通银行兖州支行

以微笑铸就品质 以服务赢得市场

本报见习记者 彭成省 通讯员 赵杰

走进位于兖州区九州方圆小区的交通银行兖州支行营业部，就能看到厅内岗位设置规范、各个岗位员工统一着装、仪表整洁、举止文明、文明用语、电话用语均能规范使用。

营业厅内整洁、舒适，鲜花和绿植散发着诱人的香味，虽然是在严冬，但是营业厅内绿意盎然，温度适宜，和厅外的寒风凛冽形成鲜明对比。

服务是一种管理

优质文明服务水平的提高必须依赖于严格、规范、科学的管理，严格规范的管理又能促进优质文明服务水平提高。优质文明服务的好坏体现着一家银行管理水平的高低。

交通银行济宁兖州支行的管理理念核心在于全面提高服务质量，提升交通银行市场竞争力。重点突出“交通银行，你的财富管理银行”品牌特色，不断提高服务质量，为兖州市民提供周到的金融服务，塑造交通银行的良好形象，从而实现客户的良性增长。

在服务创新方面，依托高品质的硬件设施积极策划主题活动，与客户展开互动，如邀请客户到支行健身、小规模乒乓球赛、知识讲座……

为培养未成年人的理财意识，交行兖州支行开展了“小小银行家”等活动，在互动中与客户建立了良好的长期友谊，也为提升客户生活质量提供了便利。

服务是一种文化

在交通银行兖州支行这个大家庭里，张尧是一个刚加入不久的新入。工作的这段时间，她渐渐地熟悉了银

行这种紧张而有序的工作氛围，也自觉地融入到了这个优良的工作环境中去。

开始时，张尧觉得银行大堂经理的工作很简单，很平凡，每天迎来送往不同的客户，办理着自己已经很熟悉的业务，按照行里的规定，完成着属于自己的“任务”。但她渐渐发觉，一切规定都是在告诉怎样做是对的，而怎样会做得更好，这就需要大堂经理们自己发觉了。

由于工作中充满着偶然性和变化性，网点规范服务的管理是没有止境的。张尧深有感触地说，她需要学习的东西还有很多很多。“对于交通银行，我只是一名普通的员工，但是对于客户，我就是交通银行，我工作中常常提醒自己：‘善待别人，就是善待自己。’”

长期坚持“客户至上”的服务理念，让交通银行兖州支行博得了最广泛的客户基础和发展源泉，该支行十分重视一线接待服务，这也为支行提升服务质量打下良好的基础。

服务是一种精神

银行文明优质服务活动的核心内容是引导职工树立一种正确的价值观念、职业道德、敬业精神，以行兴我荣，行荣我荣为服务理念，以信誉第



一、优质服务、廉洁守法为职业道德规范标准。

王利娟负责窗口服务工作，每天会面对很多客户。她认为她的一言一行不光代表着个人的修养，更代表着本行的形象。王利娟有一位比较特别的客户，她是一位50余岁的老大娘，带来的钱是用报纸精心包着的，询问后知道她是想把钱存一个定期。大娘很亲切，王利娟便耐心地回答着她的的问题，深怕她有什么不明白的地方。

但就是这样一个个让王利娟觉得平常的事，大娘却在办理完业务后，用一种很不好意思的语气问：“你们这有揽存任务吧？”王利娟疑惑地点了点头，大娘很肯定的笑笑说：“我这个钱就给你揽存吧。”王利娟不断地和大娘

说谢谢，她的身影渐渐地离开了银行的营业大厅，可她的几句话却让王利娟的心比喝了蜜还要甜，因为她肯定了王利娟的工作。

服务是一种气质

微笑不是一种职业化的笑脸，而是一种情绪，也可以说是一种气质的流露，是微笑者积极人生态度的表现，是他们充盈的内心世界真实、自然的流露，也是对待工作热爱，对待大家真诚的体现。

沈媛媛是交行兖州支行的一名理财经理。她遇到过因为业务手续相对繁琐，客户不理解抱怨的情况，谈及此，沈媛媛淡淡地说：“这时候，需要更

周到的服务，更耐心的解释和更真诚的微笑。在办理业务过程中，我们要站在客户的角度看问题，尽量保证客户的利益，尊重客户的想法，在非原则性的事情上不要随便对客户说‘不’。”

在交行兖州支行，通过所见、所闻，可以感受到令人信赖的服务质量，令人赞许的服务效率，令人满意的服态度。2011年，该支行获得济宁分行“最佳网点”荣誉称号，2012年入选中银协“全国千佳文明示范服务规范单位”，被济宁市团委授予“济宁市青年号”。

交通银行兖州支行行长裴云峰表示，“我们将继续为客户提供优质服务，感恩社会，用心把事业做下去；用汗水浇灌事业，用辛勤铸就辉煌。”