

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

13

农行济宁开发区支行营业部

网点软转型 转出“硬”实力

本报记者 张夫稳

农行济宁开发区支行营业部开展网点软转型导入以来,秉承“客户至上,始终如一”的服务理念,坚持内强素质,外树形象,服务水平、服务效率得到了客户的好评。2013年,在农行总行组织的服务暗访中,开发区支行营业部进入全国前100名,为服务提升做出了表率作用。截至2013年末,开发区支行营业部各项存款余额达30.1亿元,较年初增加4亿元。存款、中间业务收入和经营利润等主要经营指标连续多年保持全市农行同类营业机构首位。

差异化服务为网点添彩

农行济宁开发区支行营业部按照“功能分区、业务分流、客户分层、产品分销”的标准,完善各渠道服务功能建设,进而细分客户,为不同层次的客户提供差异化服务。

据了解,农行济宁开发区支行营业部在严格执行农行总行《营业网点规范服务标准》通用服务礼仪基础上,针对网点内不同岗位服务人员的工作特点,进一步区分网点负责人、大堂经理、柜员、开放式柜员、客户经理、保安、保洁员七类岗位,制定特殊礼仪标准。

该支行营业部主任胡

伟说,网点各功能区人员会定期开展角色互换服务演练,在服务客户过程中,做到微笑服务“甜”,文明用语“亲”,亲情服务“暖”,便民服务“诚”。

另外,记者在采访中还发现,该支行营业厅内外干净整洁;客户服务区空气清新,绿植青翠,物品摆放整齐有序,给人以明亮、优雅、洁净的视觉感受;在柜台外设立休息处,摆放沙发、茶几,在柜台上配备签字笔、印泥台等结算文具;在营业厅设立咨询处,解答业务咨询,现场审批现金,方便顾客。

“补救服务”、“零缺陷服务”显真情

该支行营业部认真执行网点文明服务标准,积极构建优质文明服务环境,其整体服务质量和水平得到全面提升。对客户反映问题在第一时间调查处理反馈,做到“补救服务”暖人心,回访服务树形象,力争服务“零缺陷”。

实施“赢在大堂”策略。从分流引导、识别客户、产品推介等环节,突出大堂经理作用,根据网点客流量实行人员动态配置,实行弹性营业窗口,最大限度地提升网点服务效率,较好地解决客户排队长队问题。

多年的优质文明服务建设,硕果累累,也受到客户的认可,其中一位离退休客户在给柜员孙冬梅的感

谢信中这样写道:“由于我年纪大,记忆力、听力、视力都差了,在开发区支行办理存款、取款手续时,她一次又一次不怕麻烦、耐心解答,工作认真细致,特别是在办理挂失密码时,交待了再交待,嘱咐了再嘱咐,‘可要记住了,可别再忘了’,她的热心、耐心、真心和诚心,她的服务态度和敬业精神,让我感动。”

“客户只要一踏进大厅就可以听到亲切的问候声,大户小户一样接待,大币小币一样办理,是否相识一样热情,对待表扬批评一样虚心接受,真正做到来有问声、问有答声、去有送声、服务不周有歉意,协助工作有谢声”,胡伟说。

周到服务“抢”来大客户

据介绍,农行济宁开发区支行营业部执行开门迎客、业务咨询、业务接待、客户分流、客户教育、产品营销、投诉处理和挽留客户八大服务流程和具体服务标准,增强了员工团队集体荣誉感,激发了员工敬业爱岗、拼搏奉献的干事热情。为了更好、更快、更方便地服务每一位客户,践行“客户至上,始终如一”的服务理念,员工“你追我赶”、“充电”学习已蔚然成风。

2013年的一天,该支行营业部的一位理财经理对客户进行电话回访,了解到

客户的理财需求后,虽然其中一位客户算不上是大客户,该支行营业部仍然派出了理财团队上门服务,没想到促成客户从他行转入资金1093万元购买该支行的结构性理财产品。

“随着我国整个经济和金融形势不断的改善和变化,市民的投资需求,理财的需求非常旺盛,对银行开展财富管理和理财业务提出了新的要求,一切为了客户,把客户当做家人,为客户提供最需要的金融服务,亲人般关切和量体裁衣的舒适,才是吸引客户的关键。”胡伟说。



点哪汇哪

享全球

支持美元、欧元、英镑、港币等9个币种汇出汇款

中国农业银行推出网银跨境电汇个人汇款业务

手续费便宜

汇出汇款手续费+邮电费,低至每笔80元!

汇款方便

足不出户,不需排队,省时省心,想汇就汇!

操作简单

无需费心记忆,无需繁琐输入,“再次汇款”一键OK!

覆盖全球

支持美元、欧元、英镑、港币等众多热门币种,汇款可达100多个国家。

金e顺

GOLDEN ONLINE

www.abchina.com

客户服务热线 95599

中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

时代赢精彩

www.abchina.com 客户服务热线 95599

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA