

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

14

济宁银行共青团支行

特色服务暖人心

本报记者 高雯

以秒计算的业务要求、温暖人心的特色服务、立足本土的扎实信念……济宁银行共青团支行步步践行着一切以客户满意为基准、优质服务为训导，渐渐成为济宁老百姓口中称赞的银行。

锤炼业务让客户更满意

“您好，需要办什么业务……”近日，记者来到位于红星中路的济宁银行共青团支行，刚推开门，大堂经理迎面走来，面带微笑，礼仪工整。五个窗口正在受理业务，窗口旁放着一小盘糖果，有市民取来拿给孩子。报夹、书画、花卉……陈列雅致的大厅里放着舒缓的音乐，虽是周末，等候的人并不多。

“要想让群众满意，首先就要减少他们办理业务的等待时间。”济宁银行共青团支行行长张魁告诉记者，为减少客户的等候时间，他们开通的五个窗口全都为综合业务窗口，即任何业务都可以在一个窗口里完成。“这对业务员的要求很高，需要他们掌握储蓄、出纳、会计等所有的综合业务。但是客户就会很便利，不用二次排队也可以避免窗口被长时间占用。”

张魁认为，只有高标准要求业务员，经常练兵、锤炼业务，才能提供优质的服务，让客户真正感到满意。所以他们对业务员的每项业务都以秒来要求。“业务员每天下班后都会进行秒PK的技能比赛，把每项业务按秒计时，评选出业务能手。”张魁说，全行2013年共办理业务30万笔，

平均每个窗口每天约160笔。

特色服务让业务暖人心

去年9月份，济宁银行共青团支行的业务大厅来了一个很着急的小伙子，要办理重置密码业务。小伙的父亲突发脑溢血，急需取钱治病，可除了已经不能言语瘫痪在床的父亲，没人知道银行卡密码。无奈只能选择办理密码重置的小伙，却得知这项业务必须要求父亲本人亲自办理。

“要求他父亲亲自来处理是不可能的，但是他们又急需取钱治病，商量之后我们决定去他们家上门服务。”营业部主任安然告诉记者，她和同事一起来到长沟镇小伙的家中，看到其父亲已经瘫痪在床，不仅不能言语，四肢也不能动弹。可是重置密码又需要获取本人的应允，情急之下，安然想到一个办法，她对老人说，若是同意其儿子为他重置密码，就眨一下眼睛。“当时就看到老人用力地眨巴了一下眼睛，然后我们紧接着为他们办理了密码重置，取出了卡里的钱拿去治病。”

这项事件发生后，济宁银行共青团支行成立了应急特色服务小组，而全体职工主动申请加入。安然说，不拒绝每一位顾客，站在顾客的角度思考



正在微笑服务的业务员 本报记者 高雯 摄

问题，让顾客少跑路，少费心，是他们全体业务人员的“心规”。

落脚本土让服务更扎实

“在我们这里，每个客户都是VIP，没有专设的VIP办理处。”张魁告诉记者，很多同行会推出VIP卡等贵宾服务业务，而济宁银行共青团支行的VIP客户接待室是向全体客户开放的，只要客户涉及大额业务，为保障安全都可以申请VIP服务。

一次业务的办理，让安然记忆深刻，她发现再麻烦的业务只要齐心协力，也可以很快完成。“电汇业务是下午5点截止，4点40分的时候走进来一位客户，要进行电汇。如果当天汇不过去，客户的投标就会失败，损失很大。”安然回忆说，当时她迅速召集了录入、复核、授权等各项步骤的负责人，开通VIP通道，多项步骤同步进行，仅用了7分钟就完成了平时正常情况下至少二



济宁银行特有的举手招迎 本报记者 高雯 摄

十分钟才能完成的业务。

张魁说，作为本土银行，就要为本地老百姓扎扎实实的服务，提供精准的

业务同时，也要有人性化的服务，通过变通，尽量满足每一位客户的需求，让济宁银行成为济宁市民家里的银行。

农行掌银购火车票

助您顺利回家

注册并使用农行掌上银行和铁路 12306 客户端，即可轻松购买火车票。

www.abchina.com

客户服务热线 95599

中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA