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 15

工商银行兖州支行营业部

创造良好的软硬件环境 凸显优质服务品牌内涵

兖州西城区银行网点密布，方圆几百平方米就会分布着好几家银行网点，位于九州方圆的工商银行兖州支行银行外观亮丽，巍峨、壮观，自然而然地给客户留下了印象。

本报见习记者 彭成省

环境高雅 凸显营业厅商务环境

一进工商银行兖州支行营业厅，眼前豁然一亮。整个营业厅内光线充足，温度适宜，满眼绿色，一片生机勃勃的景象。营业厅大堂处是圆形的客户休息区，饮水机摆放在休息区方便客户取用的地方。休息区内报刊架放置在休息区皮革座椅旁，仔细翻阅报纸，你会发现日期都是当天的，没有过期。在休息区等待的客户们，正悠闲地喝着饮料，看着报刊。

引导台附近宣传柜面是银行接触社会公众最为频繁的地方，也是直接办理业务、衍生存款的地方，银行好的服务形象要靠柜面服务具体体现出来。兖州支行功能分区明确，现金柜台分为普通区和贵宾客户专属服务区，每一个柜台上都摆放着水培绿色植物和糖果。贵宾客户专属服务区内分区更为细致，每一个现金均有隔断断开，每一隔断内均设置了一个现金窗口和一个理财柜台。

为了方便客户办理理财业务，支行贵宾专属服务区设置了理财推介室、茶道室、理财产品展示柜台、贵金属展示柜台等职能分区，为客户提供了尊享、私密的理财环境。

仔细观察你会发现，该支行营业厅内硬件设施配备除了注重功能的方便快捷之外，还越来越多地融入了时尚、环保等流行元素，使整个营业厅环境越来越“出彩”。

该支行从营业网点内部布局、服务硬件设施配置，确保了营业网点内部分区合理、服务设施到位，为客户提供了温馨舒适的服务环境。通过对营业网点内部布局的调整，通过亮化、净化、美化营业网点服务环境，网点整体形象赢得了客户的广泛认可，有效提升了营业网点的服务能力。

特色服务 创造和谐工作氛围

为了营造和谐的服务氛围，该行推出了“多说一句话，少说一句话”活动，即对相关业务解释到位，从细节入手，通过多说一句话，避免客户在时间和金钱上的损失；通过少说一句话，争取客户给予更多的理解和支持。

据悉，工商银行兖州支行还开展了“快乐工作，微笑服务”活动，配置“微笑贴”、说好“三句话”，提示大家时刻保持愉快的心情、舒缓紧张的情绪。行里制定了先进集体和优质服务明星的实施办法，定期评选并表彰“微笑之星”员工和“微笑行动先进集体”，打造一种积极进取的服务文化和创新文化。

该行营业厅主任孔鑫表示：“我们行无论从硬件设施配备上完善，还是从特色服务打造上努力，都是围绕着一切从客户的角度出发，多为客户着想。我们的举手之劳，就能为客户解决很多麻烦事。”

服务创新 丰富营销的生活气息

小事里有大学问，细节上见真功夫。理财经理张金荣利用休息时间，根据理财客户开户的资料，自己制作了一份详尽的电子表格，把所有的客户资料都放在一个表格中，同时，根据表格，通过短信和电话，定期提醒相关客户去相关部门进行资料的年检和更新，一下子为这些客户解决了后顾之忧，为客户节约了大量时间。

全行员工们在努力提高服务技能和营销水平的同时，丰富多彩的银行的企业文化也进一步延伸到了员工工作、生活的方方面面。支行办公区会议室里，时不时地传来柳琴的旋律和一阵阵欢声笑语。那是该行员工们将日常生活中的营销小故事，编辑成了小品《老两口买理财》，正在排练。该小品还未上演，就引起了来行办理业务客户的广泛关注。

更为重要的是，将理财知识和营销工作中故事融合成小品，这些喜闻乐见的营销方式被广大客户认可，迅速转化应用到营销服务领域，对提升支行的竞争发展能力和服务能力产生了巨大的推动力。

中国银行跨境消费活动

中国银行 BANK OF CHINA

中国银行山东省分行于10月10日起全新开展了“中行环球旅行家”系列跨境营销活动。活动期间，中行信用卡客户在境外刷卡消费累计满等值1000美元，即可持刷卡POS小票至我行柜取回值100元加油卡一张；刷卡累计满等值3000美元，可获赠值300元加油卡一张。中行持卡客户在境外刷卡消费满额均可参与此活动，包括自由行和团队游，不限线路、不限产品。

东南亚篇：精彩亚洲缤纷日韩泰

中国银行信用卡陪您旅游，现在预定日本、韩国、泰国、新加坡旅游线路，可享最高立减1600元优惠，日韩泰消费满额还享礼券返还，定东航、南航机票更享折扣。

一、精品路线畅享刷卡立减

2013年12月1日至2014年2月28日，持中国银行银联信用卡(卡号以62开头)在中资旅，全球刷卡付款预订日本、韩国、泰国、新加坡自由行或参团旅游产品(不包括新加坡参团产品)，每单交易满人民币3000元及以上，即享立减优惠。白金卡(卡号以62开头)持卡人每单最高减免1600元，普卡、金卡(卡号以62开头)持卡人每单最高减免1200元。名额有限，先订先得！

二、精彩亚洲缤纷日韩泰

2013年12月1日至2014年2月28日，凡持中国银行JCB标识信用卡在日本、韩国、泰国全境商户(不含线上消费和ATM取现)，周末(当地时间周六、日)刷卡消费，且通过JCB网络进行支付，单笔交易金额每满等值30，000日元即可获赠100元电子形式的转盘任我行礼品卡，单笔交易最高返200元电子形式的转盘任我行礼品卡(即单笔交易金额为等值30，000-59，999日元返100元电子形式的转盘任我行礼品卡，等值60，000日元及以上返200元电子形式的转盘任我行礼品卡)，名额有限(限前4000笔)，先刷先得！

港澳台篇：精彩港澳台惠享多重礼

中国银行信用卡陪您旅游，现在刷中国银行信用卡预定港澳台旅游线路，可享最高立减1200元优惠，港澳台重点商户消费，更享最高12%的现金返还。

周末精选商户刷卡消费即享5%返现大礼，名额有限！

海淘篇：足不出户海淘国际大牌

只要您有中国银行信用卡，即可足不出户，海淘海外大牌，享5%返现优惠，更有5倍积分奖励哦！亚马逊(美国)、梅西百货，全都有！

一、足不出户海淘国际大牌

自2013年8月12日至2014年2月28日，凡持中国银行维萨、万事达标识个人信用卡在以下10家网上商户单笔交易每满100美元返现5%，单笔交易最多返现10美元。活动不限名额，不限时段，每卡返现金额不限。

二、海淘网购乐享5倍积分

活动时间：2013年12月1日至2014年2月28日期间每周一

活动内容：活动期间每周一，持有中国银行在中国大陆地区发行的维萨、万事达标识个人信用卡(不含长城国际卡、公务卡、单位卡等商务卡)，通过维萨、万事达网络在海外网上商户中进行跨境在线支付，即可获赠五倍消费积分的奖励(不包括通过支付宝、PAYPAL等第三方账户进行支付的客户)。海淘商户涵盖百货、商旅、美容保健、母婴用品、数码产品等类。积分将于2014年4月30日前计入客户的交易积分账户。

全球门户网站：www.boc.cn 客户热线：95566 官方微博：weibo.com/bankofchian