

中国工商银行聊城茌平支行

“姓氏服务”打造“家”银行

温馨称呼 精进细节

带来客户“家”感觉

“您好,张大爷,请问需要什么帮助?”茌平支行大堂经理杜磊微笑着询问还未坐稳的客户张大爷。

“噢,我想给我在北京上学的孙子汇点学费。”听到温馨的称呼,60多岁的张大爷脸上也露出了微笑。

“张大爷,是这样的,我们有网上银行,这边的大堂经理小王会根据您的要求,帮您把款及时汇过去,您看行吗?”

“我还是觉得通过柜员小刘汇款更放心。”

“好的,请您填好汇款地址和收款人姓名。”大堂经理杜磊把一张汇款凭单递到了张大爷手里。

不到两分钟,张大爷就在柜员小刘的帮助下,把款汇给了自己正在北京上大学的孙子,带着满意的微笑离开了茌平支行营业部。

从进入网点的礼节性微笑到办完业务的满意度微笑,通过笑容的瞬时转化,是在茌平支行通过“姓氏服务”全力打造“家”银行,带来的涵盖管理、培训、服务流程在内的整体服务水平的大提升。自2013年4月起,茌平支行在全部4个网点中,全面推行“姓氏服务”,通过大厅服务人员准确、迅捷地把客户信息传递给后续服务人员,恰当、温馨地直呼客户的姓氏、职务、称呼,从客户进入营业网点的第一步起,就把客户像家人一样对待,全面地满足存取款、结算等各项业务的需求,以“姓氏服务”倒逼式地规范、理顺服务流程,有效提高银行的整体服务效率,全力营造宾至如归的“家”银行,优化了在客户心目中的美誉度。

一个温馨的称呼看起来是增加一个细微的“礼节”,而做好这一个细节却需要一个系统的流程再造,需要大堂经理全面准确地掌握客户信息,迅速快捷地传递给下一个工作流程,带来的是前台人员的工作量和岗位配合难度的大幅增加。但再大的困难也挡不住茌平支行推行“姓氏服务”的决心,他们通过提升职业素质、分流柜面业务、精进服务细节,把“姓氏服务”的总目标化整为零,着力营造宾至如归的“家”感觉。

以分流柜面业务为关键,为“姓氏服务”夯实业务基础。2002年初至今,工行茌平支行个人客户由2万户增长到13.5万户,日均业务量由1000多笔增加到15000多笔,客户增长6.75倍,业务量增长15倍,而职工却不增反减。在这样的大环境下,传统的工作模式,既把每天的营业时间延长1小时以上,也因长期排队等候挤跑了大批存款资源,严重影响了支行的社会声誉。为

此,茌平支行坚持通过以折换卡、自助设备、网上银行、手机银行、优化网点资源大力推进柜面业务分流,为推行新的服务模式夯实业务基础。大力推动以折换卡业务,对企业、行政事业单位代发工资客户全部以折换卡,对于个人结算客户,引导客户,及时更换。增加到25台自动取款设备,有效满足对公业务和个人业务的自助服务。

以精进细节为重点,为“姓氏服务”夯实配套基础。提出“难点重

创新管理 优化流程

筑强网点“家”氛围

银行的生存靠存、贷款业务,银行的发展靠整体服务效率的提升。但是,人员不增反减,业务成倍翻番,一增一减之间更加突出了服务提升与业务增长之间的矛盾。面对困难、矛盾,茌平支行坚持用科学的流程再造,持续的技能提升,来提高整个支行系统的营运效率,并把“姓氏服务”做为破题主笔,有力筑强网点的“家”氛围。

创新服务“强”机制,带来效能“大”提升。在茌平支行,职位越高、压力就越大,这是整个管理团队的共识。该行强化服务机制,对“姓氏服务”实行自上而下负责制。无论是行领导还是中层领导,都不再是安排工作、部署任务的简单角色。他们不但要带头执行“姓氏服务”的相关要求,还要对“姓氏服务”的过程和效果进行不间断监督管理。

激活工作“新”方法,切准服务“强”支点。茌平支行把服务方式创

新作为转变发展方式、推进业务升级的有力支点,“姓氏服务”就是其中的主要一环。在推进过程中,茌平支行还积极优化信贷流程,营造客户、行同心的可持续发展新格局。大力推广网上银行、手机银行等业务,以信息化银行为“姓氏服务”拓展空间。将“姓氏服务”与首问负责、限时办结、预约上门、贵宾通道等特色服务有机兼容,有力打出服务组合拳,促进服务效率提升。

长效推动 瞄准未来

打造强劲“家”银行

“三亮”照思想,亮出员工紧迫感。围绕提高“姓氏服务”质量,组织员工开展“三亮”竞赛,全体员工上至行长,下至柜员亮标准、亮身份、亮承诺,引导员工明确服务标准,亮化自身职能,做到公开承诺,做到服务事项、工作流程、收费标准三公示,全部公开接受监督。客户可以通过电子显示屏、意见簿、服务投诉电话、服务评价器等载体,随时监督和评议员工服务,增

强了全体员工优化服务的紧迫感。“三比”显水平,比出员工机遇感。围绕提升员工的服务积极性,在全行员工中开展比技能、比作风、比业绩“三比”活动,引导员工对照先进标准和先进典型,开展“对标定位”、岗位练兵、技能比武,不断提高专业技能,争当行业“排头兵”。

“三创”增后劲,创出客户归属感。坚持把“姓氏服务”嵌入支行整体业务发展,与存款、贷款等重点

点领导做,具体工作员工做”,层层分析业务流程和服务环节,敢想、敢试、敢闯、敢干。采取专人、专门负责引导客户使用自助设备,全力减少非技术故障率,自助设备运行率在全市支行遥遥处于领先地位。全力提高网上银行客户满意率,对办理支票业务的对公客户,全面细致地讲解使用网银支付及时到账、节省客户精力等优点,并做好跟进服务,不但引导其使用网银,更保证他们使用网银的满意率。

丰富服务“新”载体,赢得职工“广”认同。搭建灵活多样的平台,活化丰富多彩的形式,让“姓氏服务”在职工中间获得广泛认同是“姓氏服务”开展的关键所在。茌平支行在职工中间先后开展了“党员先锋岗”、“明星柜员”、等评比活动,发动职工争当服务明星、岗位能手。通过“姓氏服务”的开展,开创支行客户满意度100%、客户投诉归零、社会美誉度共鸣的新局面。

业务同部署、同考核、同步推动。在实际工作中,有力开展了创客户满意柜员、创服务先进窗口、创优质服务品牌“三创”活动,积极倡导“三声三同”服务,做到来有迎声、问有答声、走有送声,生人熟人同样热情,忙时闲时同样耐心,大事小事同样对待,为客户提供更温馨、更全面、更精进的优质服务,有力的增强客户的归属感,带动全行各项业务的攀升。






JIN YANG | PEUGEOT 东风标致

浓情贺岁,东风标致钜惠献礼

东风标致207浓情贺岁版钜惠2万元!

各车型贺岁版最高优惠3万元!

更多购车惊喜,请来店详询。



金羊东风标致4S店 抢车热线: 2921777

207|301|307|308|408|508|3008




比亚迪聊城汇友店

岁末送礼 价格抄底

一人也团购

同欢、同乐、同畅享

FO 88 折起售

L3 特惠 5000 元

加赠 5000 元导航礼包

S6/G6 特价销售

汇友感恩团购会 内部价格自独享!

团购风暴

感谢有您 与我们一路同驰骋

展厅地址:聊城市建设路东首新开汽车城院内 销售电话:0635-2927999

4S店地址:聊城市开发区新东环与东昌东路交汇处向北500米路西 销售热线:0635-8878866