

践行社会主义核心价值观工行在行动(二) 高红敏:为客户提供人性化服务,永不止步

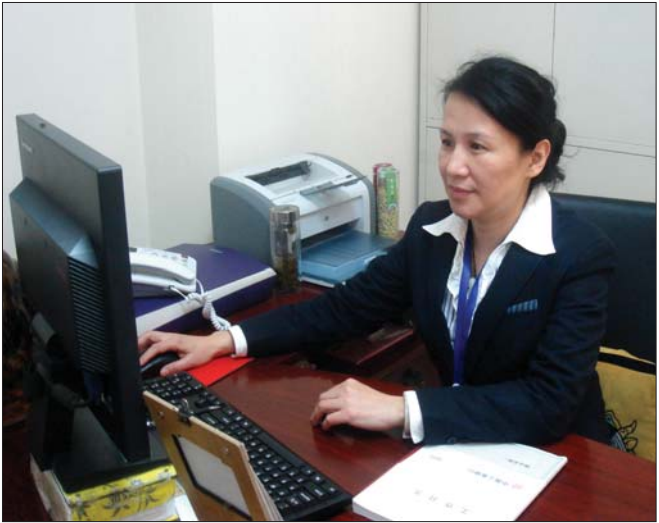
第一次与高红敏见面是上午将近九点,身着工装的高红敏脚步匆匆,温婉地笑着走进贵宾室,直抱歉太忙了。高红敏曾说这两天就这个时间有空,但是看起来依然片刻不得闲:电话不停地打进来,不停地有客户走进贵宾室,高红敏简直忙得脚不沾地。

解决客户困难 要及时不含糊

高红敏担任工商银行龙山支行营业部主任,银行的日常工作已经足够忙碌,但是她常在工作之外的时间也不得闲。“网点虽小,五脏俱全。”高红敏笑称银行每天总有两三小事儿,而这些小事儿常常需要占用工作外的时间。高红敏谈起去年九月份的一件小事儿:当时一位客户占先生在柜台上急取了5万元,着急地出了银行,没想到2个小时后,他又返了回来,气愤地指责银行少给了他1万元。高红敏连忙指挥查库对账,发现没有任何差错,于是调取了当时的监控录像,随即发现

了其中的原委:占先生离开后,密码器旁边有被落下的现钞,下一位客户在办理业务时,将之纳入了自己包中!高红敏瞬间作了难:两方都是客户,两边都要兼顾!为了避免直接冲突,高红敏揽下了这个费力活儿,安抚占先生:“你放心!我以名誉担保,一定给你一个交代!”只字不提钱已经被另一位客户捡走的事儿,以免占先生着急。而后高红敏开始迅速对捡钱客户进行寻找,通过银行信息和广泛查找,终于找到了捡钱的刘女士。刘女士默认为自己捡到了钱,但是态度很不配合,还对好言

相劝的高红敏说:“钱离柜儿了,就没你们银行什么事儿了,你们也别管了!”高红敏没听劝,工作时间正常在行里上班,下班就去刘女士那儿苦劝,期间不知情的占先生也不理解高红敏的工作,十分烦躁。就在这两难的处境中,高红敏一连跑了五天,人都憔悴不少,第五天,刘女士终于被高红敏的坚持打动,叹气说:“我把这钱还回去!再不还回去,不就是昧良心了吗!”最后才知情的占先生,带着全家人去给高红敏送锦旗,直言“真没想到你们能把工作做到这一步!”



高红敏在查阅2月份网点客户满意度评价表。

人性化服务 为客户着想

高红敏说,作难的事儿时时刻刻都在发生,但是作为龙山营业部的领头羊,这么多眼睛看着她呢,她就要以身作则,树一个好榜样。身为龙山营业部的主任,她肩负的责任更多,也需要更多的勇气,带领团队闯出新天地。2009年,高红敏率先响

应省行要求,成立“绿色通道专区”,为弱势群体、特殊人群辟出绿色通道,这个做法无疑走在了前面。此后的2013年底,“7旬老人被用担架抬到银行改密码”的新闻震惊了网友,也震惊了高红敏:“我都不敢相信,怎么会有这种事情,我们早就针对

特殊事件做了应急预案,为客户打造最方便的服务。”高红敏说,就在这个春节前,一位客户拿着母亲孔女士的存折取钱,试多次密码都没成功,需要重置密码,这可需要孔女士亲自来办。得知孔女士生病在家,这钱正是要为孔女士看病急用的,

高红敏二话没说,带着员工、拿着授权书,亲自赶到了孔女士所在的龙湾家中核实情况,并且当面看着孔女士将授权书签好,由孔女士的儿子负责修改密码。孔女士感动得不知说什么好,直夸他们的服务人情味浓!高红敏说,其实这种事儿常常

发生,因为网点附近小区特别多,上年纪的老人也多,特殊业务、办理挂失、急需用钱的情况时有发生。有些人可以通过强硬的制度解脱自己,可是制度是死的、人是活的。“我们的服务宗旨、我们的人性化服务,让我们做不出来这种事儿。”

全身心奉献 常怀感恩心

“我们这行,如果不是全身心的投入、奉献,绝对做不好。”高红敏说,人员少、压力大、任务重,这么多年已经习惯了,每逢上班就像上战场一样:穿上工装、戴上工牌,像个军人一样去战斗。高红敏笑说:“我的手机,就跟客户的热线电

话似的,24小时准时在线!”有一次,一位客户晚上10点多打给高红敏,说自己所有的银行卡、存折、身份证全丢了,不知道怎么办。高红敏将几家银行的客服电话一一告诉该客户,还告诉他怎么操作,保证了资金安全。

“常说我们的服务感动客户,其实我们是相互感动,有些客户,你为他做的是应该的,他却满怀感恩地去回报你。比如丢卡的那位客户,从那以后就非工行不去,成了我们的一位优质客户。”高红敏说,在工商银行这个平台上,她从一个

内向、拘谨的职场新人,成长为一个心怀感恩的职业女性,与客户建立了深厚友谊,也锻炼出了自己的团队。2006年—2011年,高红敏带领龙山分理处从一个存款余额不到一亿的规模,发展为一个存款余额达三亿多规模的支行,至今,资

产规模已达5个亿。高红敏多次获得“先进个人”称号,2010年获得“省内控先进个人”,2012年获得“总行防诈骗先进个人”;她带领的支行,多次获得“先进集体”、“省青年文明号窗口”,2012年获得“总行防诈骗先进集体”。(文/片 窦晴)



慈铭体检春暖特惠 买女性套餐 送男性套餐

3月春暖行动，体检套餐特惠——

活动一

聊城慈铭体检在3月开展三个组合，八个特色套餐的体检优惠活动。

活动期间，凡购买指定女性套餐，即免费得到男性套餐一份。

活动时间：2014年3月1日—3月31日

注意事项：请提前1-2天致电0635-8308999咨询预约。

体检地址：聊城慈铭健康体检 聊城市昌润路南首（望湖花园2-1号）

以上活动最终解释权在于聊城慈铭健康体检

活动二



微信扫一扫 健康早知道

关注“聊城慈铭健康体检”官方微信号，并转发本微信信息，即可持手机到体检中心免费领取价值88元的体检卡一张！
扫一扫二维码，添加慈铭体检微信号即可获得；
动一动小指尖，将慈铭体检春暖活动转发至朋友圈即可获得。

预约电话：
0635-8308999
0635-8303999
请您提前1-2天预约

聊城慈铭体检：聊城市昌润路望湖花园2-1号

