

●践行社会主义核心价值观工行在行动(三)

# 工商银行振兴路支行营业部 规范管理、文明服务结出累累硕果

聊城工商银行振兴路支行营业部,是聊城工行规模最大的综合性网点。近年来,振兴路支行营业部以“打造卓越金融服务,建设客户满意银行”为目标,大力推行文明、规范、优质、高效的服务,做到了管理规范、内控严密,运营安全,实现了经济效益和社会效益的双丰收。

### 突出团队协作精神,增强凝聚力与向心力

走进振兴路支行营业部,明净的大厅秩序井然,业务繁忙。营业部主任王晓红介绍,营业部共有26个员工,平均年龄34岁,全部具有专科以上学历,其中本科以上学历的有10人。她说,在这里,每一个员工都能参与到网点的建设中,比如每天的晨会,就是集体员工建言献策的优质平台:“我们服务窗口摆放的太阳能植物,贵宾室准备的糖果茶水,都是员工自己想出来的,就是为了让客户感受到宾至如归的感受,每个员工都献计献策,力图把咱们网点建设做到最好。”

作为核心竞争力网点,优化员工结构,提高员工的积极性,是推动网点经营发展的重点。王晓红说:“核心竞争力项目流程实施是否成功,不是取决于一个人,而是取决于营业部这一团队的整体合作水平。”她谈到,例如大堂经理与理财经理的对接,大堂经理与柜员的对接等等,都需要一种长时间形成的默契和配合,为此在提高柜员能力、服务能力的同时,要着重培养柜员的团队精神,协作精神。在这方面,营业部做出了很多努力。

一方面,开展丰富多彩的文化娱乐和体育活动——以文化凝聚人心,提高竞争力。营业部积极参与文体活动,在聊城工行首届职工运动会中,获得7项冠军,进行多项拓展训练,让员工在紧张的工作之余得到放松,同时展示自我,陶冶情操。通过技术练兵,鼓励员工提高职业技能,在每年聊城市分行举办的技术比赛中,营业部员工多次获得奖项,增强了员工的成就感和自豪感。另一方面,开展亲情化、人性化管理,为员工创造良好的工作环境。在工作中对员工严格要求,在生活中对员工关心爱护,及时将组织的温暖关怀送到员工家庭,送到员工心中,保证让柜员没有后顾之忧,全身心地投入到工作中去。如此一来,网点的凝聚力就有效地转化为主动的执行力,每位员工都自觉、主动地投入到日常工作中,这种“主动的执行力”有效保证了营业部各项工作安排的落实和预期目标的实现。

### 打造特色服务品牌,争创一流服务窗口

振兴路支行营业部始终坚持认为优质的服务是增强核心竞争力的重要方法。他们曾经多次研究改进服务的有效措施,制定完善了员工行为规范、柜面服务规范、技能服务规范、服务纪律规范、卫生环境规范等,使服务质量显著提升,促进了业务快速发展。

首先,加强网点形象建设,改善服务环境。营业部重新进行了改造,使网点形象焕然一新,各种便民设施一应俱全。为了更好地打造

工行服务品牌,他们打造了自助设备区与贵宾理财区,高端舒适的环境带给客户宾至如归的感觉;还不定期举办理财沙龙,邀请高端客户品茶交流,了解最新市场讯息和客户需求。其次,开展优质文明服务,提高服务质量。为了将工作做到精细完善,营业部每周定期对员工进行培训,向员工传授服务礼仪,组织员工分享自己的服务小故事,相互借鉴;为了解决客户办业务排队时间长的问题,网点主任、大堂经理主动引导客户使用自助设备进行分流,使客户平均等待时间由过去的20分钟缩短到了8分钟以内。另外,为了建立长期有效的激励机制,营业部积极开展“创星级服务网点 争做明星柜员”的活动。从服务语言、服务态度、服务仪表、服务技能、客户评议等十个方面进行考核,每季度评选一次。为使这项活动不致流于形式,还长期聘请社会监督员,定期向有关部门和客户发放《服务现状调查表》《征求意见书》,自觉接受社会监督。客户走进振兴路支行营业部,不仅会感到环境整洁,明亮,舒适,印象最深刻的是员工端庄的仪表、娴熟的技能和规范的服务。

### 坚定不移把发展作为第一要务,重视提高经营效益

面对竞争日益激烈的金融市场,振兴路支行营业部主动出击,从客面对。其一,是以市场为导向,发挥贵宾理财中心理财优势,坚持以客户为中心,以优质客户、优秀团队、优质服务、优良产品的“四



工作人员正在指导客户填单。

优”发展为主导,利用“网点”品牌、“产品”品牌、“人才”品牌效应提升理财中心的形象,加大目标客户市场的拓展力度,天道酬勤,恒心致胜,截至2014年2月,网点服务于1500多户企业客户以及12万余名个人客户。至2014年2月末,新增个人高中端客户6879个,电子银行客户数6496个。其二,是突破了陈旧的发展模式,将营销工作贯穿在每位员工的日常工作中。不管是大堂经理的一声问候,还是前台柜员的一次推荐,亦或是客户经理的一次营销,都如春雨润物般,营造出“人人懂理财,处处讲营销”的大环境,让每位员工都感受到营销的快乐。功夫不负有心人,2013年,该网点发生人民币结算业务量3340万笔,现金交易金额19798万元;全年开立各类银行卡8700余张,代发工资总额3.2亿元。其三,高度重视贵宾客户的

业务咨询及理财策划工作。为了充分体现高端客户的尊贵身份,营业部将高端客户分类建立客户服务档案,详细记录客户的有关信息,每到重大节日,主任与客户经理登门拜访,遇到重要客户过生日,或是送去温馨的短信,或是送去祝福的鲜花,与客户建立了较稳固的关系。针对客户实际情况,结合理财产品特点,有针对性地进行推荐服务,提升客户对工行实力的认可度。

努力付出总会有所收获,近年来,振兴路支行营业部在聊城市中国金融网点中中脱颖而出,创造出了独具特色的服务品牌,取得了可喜的经营业绩,更是获奖无数,先后荣获“省行级先进集体”、“省内控先进集体”“聊城分行十强网点”“山东省巾帼文明岗”等荣誉称号,文明服务规范建设结出累累硕果。

文/片 窦晴

# 百度推广搜索营销体验车

## 全国巡展盛大启程·山东站

活动时间（山东站）：

3月26日 聊城站 烟店老汽车站向南400米

百度推广 让有需求的客户找到你

活动现场与体验车合影分享至朋友圈，邀请20个朋友点赞并将截图发送至官方微信平台，即有机会获得价值200—300元精美礼品一份。

e.baidu.com 400-806-0022