



日照银行营业部

## 明星理财支行

## 日照银行营业部:为客户创造利益

日照银行营业部是日照银行存款规模最大的一家支行级单位。2013年,日照银行营业部继续以争创国家级“青年文明号”为动力,以为客户创造利益为出发点,不断深化服务内涵,站在客户角度看问题,大力推销理财业务,全年理财产品销售额10.36亿元,较2012年新增8.71亿元。营业部被总行授予“先进单位”,被人民银行济南分行评为“山东省现金服务示范网点”,被中国银行业协会评为“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”。

## 亮点一:设立理财专柜,方便广大客户

在营业大厅设立了理财专柜,由两名员工专门负责,全力以赴做好理财业务的咨询、推销、办理,解决了以往理财业务没有专门窗口、客户买理财困难的状况,最大限度地方便了客

户,受到了客户的赞扬。

在业务高峰期,他们专门安排一名柜员为等候区的客户讲解理财知识,公布当期理财信息,宣传推介了理财产品,减少了客户因等待而引起的焦虑,赢得了客户赞誉。

## 亮点二:全面立体宣传,巧妙引导客户

为更多的市民第一时间了解到信息,每一期理财产品出台后,他们都会及时在客户等候区上方的电子屏上打出滚动介绍,并通过电视机来回播放,在荧光板上对比理财收益与同时段定期、活期储蓄收益情况,列出理财产品优势,为客户提供选择。

通过这种“上、中、下”立体

式宣传,对客户形成听觉与视觉的冲击,客户在等候办理业务的同时,自然而然、不知不觉对理财产品有所了解,进而产生兴趣。

他们还充分利用营业厅门口的大屏幕,宣传相关理财知识,让更多的客户和行人充分了解日照银行的理财优势。

## 亮点三:做好厅堂转介,实施按需营销

日照银行营业部积极开展“服务与营销一体化”活动,实行转介卡,鼓励大堂经理和柜员主动开口营销。

在日常业务办理过程中,柜员及大堂经理不厌其烦,及时将客户转介绍到理财区。很多时候,客户只是出于好奇,办理业务时顺便咨询一下,理财

工作人员抓住时机,迅速了解客户需求,按需营销,最终达成协议。

他们还利用营业厅客流量大的特点,开展“赚钱一刻钟”活动,积极营销理财产品。理财工作人员手绘了卡通形象的海报,配以收益比较和通俗易懂的理财知识,受到客户的好评。

## 亮点四:提供温馨服务,收获感动效果

在对客户晓之以理的基础上,再动之以情,经常能收到意想不到的效果,这是日照银行营业部经营理财业务以来的心得。

理财工作人员将客户按年龄、职业、累计认购金额等因素进行分类,有针对性、有目的地进行营销,起到了事半功倍的效

果。同时,他们建立营销库,健全客户信息台账,根据客户购买产品的风险等级、起存金额、收益率等,熟知客户信息,对客户进行后续跟踪服务。资金量较大、首次购买理财产品的客户是他们回访的重点,一般保持在每天回访3-5人。



两名办完业务的顾客从“黄海万利宝”荧光板旁走过。

## 亮点五:多措同时进行,扩大社会影响

为方便客户及时了解相关信息尤其是理财信息,日照银行营业部通过短信通知,让客户第一时间得到信息。

为扩大宣传面,他们还

联系相关单位,通过其内部网站发送理财信息,或在其内部宣传栏张贴理财信息。如面向日照港集团开展了“阳光服务 情暖港口”金融服务活动,制作理财宣传版

面,在集团内网发布,在日照港生活区、自助设备处设立理财宣传栏,推介该行存款利率和理财收益率高的优势,并提供电话预约服务、上门签约理财等。

## 亮点六:打造社区银行,扩大社会影响

日照银行于2013年3月启动了金融服务进社区活动,营业部通过社区金融服务工作,融洽与社区居民的关系,丰富社区居民的精神生活,宣传推广金融知识。

每到周末,日照银行营业部的工作人员都会在市直一区、日照港三区、城市花园、城建花园、望海小区、碧海社区等,通过举办文艺活动、设立咨询台、发放

宣传单页、张贴海报、携带移动终端现场办理业务等方式,向社区居民和过往群众推介包括理财在内的特色金融产品,提供便民、惠民、利民服务。

## 亮点七:开展多种活动,密切银校关系

一年一度的新生入学时,日照银行营业部也会精心组织开展上门服务。去年,他们在山东水利学院、曲阜师范大学、山东体育学院开展了“个金业务进校园”宣传活动,方便广大师生办理金融业务。

他们还与东港公安分局联合,在山东外国语学院开展了“大学生防范网络诈骗培训暨创平安网络校园”活动,工作人员专门为大学生们举办讲座,详细讲解该行的各种金融产品知识。这些活动

不仅为广大师生提供了方便,也使他们切身感受到日照银行的优质服务,为深化银校合作打下了坚实的基础,仅山东水利职业学院就有16名教师购买了理财产品,成为稳定的客户群体。