

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>>
主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

中国工商银行单县支行营业室：家门口的银行服务更贴心

文/本报记者 陈晨
片/本报记者 邓兴宇

2014年4月9日,一位个人客户将一面锦旗送到中国工商银行菏泽单县支行营业室,感谢营业室对他兑换残缺币的要求不推不拒,加班加点清点兑换,他称赞营业室员工“不怕脏累点残币,金融服务赢人心”;2014年11月10日,一位对公客户将一面锦旗赠送菏泽单县支行营业室,感谢工行长期以来为他们单位提供收现、结算等全方位优质服务,称赞工行“工作负责,服务热情”……在菏泽单县支行营业室,像这样的例子数不胜数。

菏泽单县支行营业室是一个综合网点,在支行下辖网点中业务量最大、客户最多,每天都要服务众多个人客户与对公客户,但他们始终秉承“以客户为尊、客户至上”的宗旨,不折不扣地贯彻省市行规范化服务要求,致力服务品质提升,所以他们也得到了客户赞美,赢得了客户的口碑。

一道干净的“门面”

进入营业室,给人的第一感觉就是——窗明几净,一尘不染。这种洁净不是短暂或阶段性如此,而是天天如此。

网点始终注重服务环境的建设与维护,抓好室外环境和室内环境。工作人员把网点看成自己的家园,做到人人关心,人人参与,积极动手,并坚持做到“三看”：“抬头看”,看营业场所外行徽、行名牌、告示牌、营业时间牌、灯箱等网点基本信息牌是否都能正常使用,并保持干净;看外墙面是否有污渍、广告。“低头看”,看门前地面是否无纸屑、无烟头等;看营业场所是否正门道路通畅、且门面净、地面净;看自助区、自助设备是否干净整洁、无杂物。“眼前看”,看自己的服务柜是否桌面净,办公机具净、没有纸屑、杂物和灰尘;是否没按规范服务要求摆放了个人物品。通过人人动手打扫卫生并落实“三看”,使室外环境和室内环境符合环境规范要求,做到窗明几净,美观整洁,让客户愿意进、喜欢进,进来舒心。

一张热诚的“脸面”

一进门,热情的大堂经理微笑着迎来:“先生(女士),您好?请问您办理什么业务?”他们的微笑真诚自然,姿态彬彬有礼,让人感觉很是温馨。

要始终坚持微笑服务,并冠以“热诚”二字,是该支行营业室特别强调突出的。首先是“热”,在服务中展现热心、体现热情,待客户和善亲切,决不出现“生、硬、冷”的面孔,坚持广泛使用文明用语,杜绝服务禁语,并已养成良好的习惯,“请、你好、对不起、谢谢、再见”十字文明用语,是营业室使用频率很高的词汇;其次是“诚”,要诚心对待客户,诚实营销产品,营销过程决不诱导客户,对一切可能的风险点、风险环节,风险隐患都会不厌其烦地告知客户。正是待客以诚,才使那么多客户纷至沓来。

一派生动的“场面”

营业室内,工作人员有条不紊,高效准确的服务也让人讶然。他们始终坚持服务“三对照”。一是对照客户期盼,解决实际问题。紧紧围绕服务态度、服



务效率、服务功能等重点问题,着力解决客户诉求,要求网点内部积极互动,互相配合,相互支持,将着力点放到客户需求解决上,将落脚点放到提高效率与提高客户满意度上。一方面,切实解决高峰期窗口开放不足的问题,依托排队管理系统客户流量监测功能,科学预判网点业务高峰,统筹安排网点劳动组合,实

行弹性排班制,确保业务高峰期开足窗口,有效解决高峰期客户等候时间较长的问题。另一方面,对客户诉求中出现的新情况、新问题,网点难以解决的要及时向支行汇报,通过上下联动解决。

在菏泽单县支行营业室,不仅工作人员的服务让人叹服,他们因优质服务带来的累累成果也

让人折服。今年营业室签约私人银行客户6户,800万以上2户,截止2014年9月30日,储蓄存款新增达4795万元,个人客户资产增长9359.86万元,机构存款新增6000多万元,市场第一位,信用卡发卡1018张,累计销售理财产品35862.7万元,私人银行产品累计销售6920万元,基金销售2701.13万元,保险销售862万元。

中国农业银行菏泽分行个人业务发展持续向好

2014年,农行菏泽分行始终把“有效发展”作为推进工作的第一要务,采取了一系列务实、有效的工作措施,个人业务发展态势持续向好。截至年末,该行个人存款余额186.48亿元,较年初增加20.25亿元,增量、存量均居同业首位。电子渠道交易量占比较年初提升4.91个百分点,个人网银、个人电话银行、贵宾客户增量、私人银行签约客户等4项超额完成年度计划。

积极做好个人贵宾客户维护拓展

一是积极开展私人银行业务宣讲。邀请省行专家对11个支行全部进行了私人银行业务宣讲,提高了全行个人金融产品的营销能力。二是落实客户分层管理和服

务,夯实个人贵宾客户管理基础。借助PCRM、CFE和PBS等客户识别系统,对金融资产500万元以上的高端客户,实行“名单制”管理。依托私人银行客户管理系统,密切关注客户动向,特别是对理财收益有较高要求的客户,及时关注客户产品到期情况,跟踪对接新的理财产品。

持续推进网点综合竞争力提升工程

一是结合外聘客户培训了33名内训师,完成了全行44个网点软转型导入,转型覆盖率69%,导入

网点的营销业绩和服务质量提升明显。二是完成人工网点改造51个,占比达到78%,投入运营的自助银行共18个。网点改造后,硬件设施更加健全,网点市场竞争力得到有效提升。三是实行营业网点三级联查和周视频监控服务检查制度,促进了全行规范化服务水平持续提升。三季度时,全行网点服务测评由二季度系统内第14位提升到第4位,前进10个位次。

科学考核促进个人业务稳健发展

一是完善营业网点服务考评办

法。修订了《中国农业银行菏泽分行营业网点综合竞争力考核评价办法》,将考评结果纳入支行综合绩效考评,充分发挥了考核的指挥导向作用。二是做好网点综合竞争力考评工作,对进入“30强”的网点进行通报表扬及相应的奖励,激发了网点人员积极性。三是专项考核,着力推进金穗“惠农通”工程。以“智付通”为主体,POS机具、自助设备、电子银行产品为补充,构建了多渠道、广覆盖的农村支付结算体系,惠农卡用卡环境持续改善。

本报通讯员 王付忠

交通银行您的财富管理银行

保本型理财产品：保本保证收益写入理财销售合同；产品到期当日到账，国有大行信誉保障。

产品名称	销售起日	销售止日	起息日	到期日	到账日	期限(天)	投资起点(万元)	预期年化收益率	规模(万元)	销售模式
稳添利175天山东	2015-1-7	2015-1-13	2015-1-14	2015-7-8	2015-7-8	175	5-500	5.5%	80000	线下预约
稳添利91天山东	2015-1-7	2015-1-13	2015-1-14	2015-4-15	2015-4-15	91	5-500	5.4%	80000	线下预约
稳添利92天山东	2015-1-7	2015-1-13	2015-1-14	2015-4-16	2015-4-16	92	5	5%	80000	电子、柜面
稳添利63天山东	2015-1-7	2015-1-13	2015-1-14	2015-3-18	2015-3-18	63	5	5%	80000	电子、柜面



理财经理：李 昂 18905307287 曹翠翠 18053009877 李俊香 18053009896 魏 杰 15562005150
地 址：人民路658号（开发区管委会南邻）

