



头条评论

银行服务,讲效率还得有人情味

银行的工作,要想做得方方面面都满意,确实很难。但是有些工作的方式方法,完全可以再人性化一些,在不改变自己规章制度和利益的条件下,不光VIP满意,也该让更多的普通客户接受。



□王三华

同样是银行顾客,就是因为有了VIP卡,就能够插队加塞,这让普通储户们有些反感。前不久发生的这么一件事,让不少市民都有了自己的感受,觉得银行方面应该改善一下服务态度。

去银行办理过业务的朋友,好像都对银行的工作颇有微词,问题主要是集中在两个方面,一个是工作速度太慢,效率不高,每次去银行,排队等待总要花很多时间;另外一个,就是VIP顾客的插队问题。

银行工作速度不快,效率不高,我倒觉得可以理解。毕竟,银行的所有产品和服务都是与钱有关的,处理相关的业务就应该仔细一些,不必过于追求速度和效率,确保不出任何问题才是主要的。否则,一旦出了问题,无论对于顾客还是银行来说,都是比较麻烦的。

关于VIP顾客插队的问题,对于银行来说,理论上也没有错误。毕竟,很多服务行业,都有自己的VIP客户,对于他们,就应该提供优质优先的服务,以此

来抓住回头客,保证自己的业务利益,银行也不例外。不过,银行照顾VIP顾客的方式方法,可以不必这么直接,完全可以再做的人性化一些。

现在,很多银行营业所在办理业务的时候,都是开设几个窗口,普通顾客在办理业务之前,都要抽号排队等待,等到自己的号码才能办理业务。而VIP顾客一来,按照抽号程序设定,会自动排在当前办理业务客户的后面,等当前客户办完业务, VIP顾客可以优先办理业务,不必像普通的顾客一样排队等待。而这也是普通客户最讨厌的,本来等待就够不耐烦的了,居然还有人“插队”,让心理上不能接受,哪怕你是VIP。由此引发的银行与客户的纠纷的案例,我们看到的也不在少数了。

相较于上述银行,有些银行做得比较好。它们在下属营业所的业务窗口中,除了普通顾客窗口,还特别开设VIP窗口。有VIP顾客来办理业务的时候,可以给他们优先,但是VIP顾客只能在VIP窗口办理业务,不能到普通顾客窗口“加塞”;没有VIP顾客的时候,VIP

窗口也像普通窗口一样,可以为普通顾客服务。其实,这些银行也没有多做什么,只不过是把一个普通窗口改成VIP窗口,面对的还是那些顾客。但是这种方式就比较能让人接受,一般人都不会再有被VIP顾客“插队”的感觉了,甚至还有占便宜的感觉,心理上比较舒服,银行的工作也就便于开展了。

有些事情,看上去好像很难处理,但是如果换个角度和思路,可能就能让多方都接受。银行的工作,要想做得方方面面都满意,确实很难。但是有些工作的方式方法,完全可以再人性化一些,在不改变自己规章制度和利益的条件下,不光VIP满意,也该让更多的普通客户接受。这对于银行自身的工作,也是一种促进和提高。



□看见就说

跟自己的安全较什么劲?

□白芸

一位每天上路执勤的同事告诉笔者,有一次,他看到一男子骑着摩托车在公路上逆行,就招手示意并提醒对方“靠右行”。那男子听后没什么反应,反而突突突地从同事面前驶过,跑出十几米后,忽然回过头来恶声恶气地说了句“我就不”,然后扬长而去。

这位先生的反应真是让人哭笑不得。假设交警说“前面有个火坑,你跳下去吧”,那么他回答“我就不”,才应该是符合情理和逻辑的。而现在有了这样

的表现,只能说明,在他看来,交警的提醒极可能是存心不良让他“跳火坑”。

当然,我们不能以一概全,也但愿这只是极端个案。然而现实是,在经济飞速发展、很多家庭实现了购车梦的今天,的确有不少人交通安全观念还处在相当淡薄的水平。有的违法者会说,我骑摩托车不戴头盔都半辈子了,也没出过事儿,可让他们逮着一回,就得往外掏50!正是这种侥幸心理使他对交警的管理存在偏颇认识及抵触情绪。然而,国家有保护公民人身财产安全的责任和义务,对无视法规侵害他人正当利益者,只能强制,这也

是法律及交警存在的根本意义。

守法、文明出行,营造了良好的道路通行秩序,是为大众,也是为自己。前面提到的笔者那位同事说过一句“狠话”,说句不负责任的,劝你右行不是不听吗?如果真撞出了事儿,倒霉的是谁?还不是爹娘老婆孩子还有你自己?怎么就拎不清呢?这话说得挺到位,那位坚持左行的先生如果对这一点有一个正确、深刻的认识,也就不会说出“我就不”这三个字的。

违法违规的人,实在犯不着跟管理的人过不去,其实想想,您跟自己的安全较个什么劲呢?

告 声 明

实力媒体 更专业优惠
欢迎新老客户及
业务相关单位来电洽谈

中缝广告订版热线
13225369990
13001537880

联系人:吴先生

遗失声明

任玉玉丢失身份证件,号码:
370784198908266825,特此声明。
宋相楠丢失身份证件,号码:
370705199007272530,特此声明。
孙云亭丢失第二代身份证件,号码:
370703197906040045,签发日期:2007年08月08日,特此声明。

巨泽海丢失身份证件,号码:
370724198411074979,丢失时间为:
2010年11月6日,特此声明。

潍坊人民商城嘉明电器店
丢失税务登记证副本,税号:
37072219760845015G0,声明作废。

潍坊金永盛家具有限公司
丢失银行贷款卡,组织机构代码:
68592480-3,贷款卡卡号:
3707010007870729,声明作废。

奎文区东园金丰石材专卖店
丢失税务登记证正本,税号:
370702197408052231G0,声明作废。

注销公告
潍坊易视网络科技有限公司,
注册号:37070528050692,经
股东会决议解散,拟向公司登
记机关申请注销,请债权人自
公告之日起四十五日内向本公
司提出清偿债务或提供相应
担保请求,特此公告。

注:请业务双方妥善检验好
对方的有效证件,本版广告不作
为承担法律责任的依据。

中医中药治疗

鼻 炎 咽 炎

解决反复发作
久治不愈的痛苦

潍坊尊一医院采用中
医中药“绿色平衡三联疗法”治疗各种顽固性鼻炎、
咽炎。1.病灶部位直接给
药,活血化瘀,通关透窍;2.
外用纯中药喷剂,修复病变
黏膜,提高鼻、咽腔免疫功
能;3.口服纯中药系列制
剂,补益肺气,消肿排脓,该
疗法见效快,治根治本,不
产生依赖性。从而解决鼻
炎、咽炎久治不愈的难题。

专治:过敏性鼻炎、
慢性鼻炎、鼻窦炎、鼻甲
肥大,慢性咽炎引起的咽
干、咽痒、咽痛、异物感
等。

提示:无论病史长短,
当天见效,不用激光、
手术、等离子和一切
带有创伤性治疗。

免检查费、治疗费半价。
医保定点单位
节假日不休息

0536-2958633

地址:北海路与玉清东街交
叉口向东100米(火车站乘
20、23路到歌尔声学站下车
往西150米潍坊尊一医院)

金鲁源海参在潍坊从怀疑到接受

近年来,随着人们生活水平的提高,健康意识增强,海参因其含有普通食品不可替代的营养成分而备受潍坊市民青睐,海参从昔日豪华筵席进入到普通家庭的餐桌,海参这个过去只有有钱人才享用得起的营养珍品,今天已经成为普通人选择进补的食品。但是,近年来行业的迅速发展也导致一些海参商家为了盲目追求利润,对海参进行不良加工,坑害了消费者的利益,使消费者对整个行业信任度下降。为此,作为中国海参行业龙头品牌的“金鲁源”公司领导甚为担忧,“金鲁源”海参自2006年

落户潍坊以来,始终以“把健康营养送到百姓千万家”为己任,选用无公害海域野生刺参,辅以独有的门道加工工序而成,然而,开业初期,与其他小店相比,高昂的产品价格却受到潍坊消费者的质疑:为什么金鲁源的价格比其他高呢?从外表看与其他海参没什么区别啊!但是,大家也许不知道,业内一直流传着“宁吃海参一两,不吃盐参二斤”的说法,金鲁源海参全部选用生长期五年以上的野生刺参,这种参不同于圈养参,没有人工喂养,不添加激素,生长期长,另外,金鲁源海参经过独有的门道加

工工序,从屠宰、蒸煮、消毒、烘干等完全电脑监控,这样生产出的海参,外表干爽洁净,无杂质,体型肥满,肉质厚实,加工整齐,更重要的是这样的海参营养含量高,所含的海参独有的氨基酸、蛋白质、海参皂甙、海参粘多糖等营养成分保持完好,不受破坏损失!但是,由于选料的精良造成成本增加,仅仅收购原料的价格就比圈养参高出很多,另外由于海参的特性,20斤海参才能加工出一斤干参,所以每斤干参价格相差一、两千元也就不足为奇了!

近两年来,金鲁源公司

全体员工不断努力,热情奉献,为潍坊消费者宣传海参知识并提供周到热情的服务,力争把最好的海参产品奉献给潍坊广大市民,同时也博得了广大消费者的信任,并有顾客主动把产品介绍给亲朋好友,使“金鲁源”海参真正成为潍坊人民礼品馈赠、保健进补的营养佳品!东风街上有两家金鲁源海参,福寿东街圣帝广场附近也有一家,联系电话是18663786362,据说这个品牌是全国连锁,质量、服务都是一流的,有机会可以去看看,可以学一些健康营养知识回来。

敬告读者:
自本报刊登金鲁源海参的营养知识以来,接到大量读者的咨询电话,为了能更

直接、更全面回答消费者所提的问题,特增设一部热线:
8222019,以后读者咨询海参知识请拨打此热线,谢谢!

