

记者体验工行服务系列报道之六：

人性化服务赢得回头客

细致用心为客户着想

本报记者 杨淑君

为了安全，客户办理业务需要出示各种不同的证件，如果银行柜员熟悉业务，在不违背规定和业务安全的情况下，多提供一些人性化服务，就能赢得更多客户；面对客户的业务需求，能换位思考、从客户切身利益出发，为他们着想，服务工作往往会事半功倍。

柜员>>

在规定范围内人性化服务

中国工商银行聊城分行振兴路支行的柜员李秋虹说，一天，营业大厅内客户不是很多，一位中年客户急匆匆的来到她柜台前，称需要把一笔大额现金立即汇到外地，跑了几个营业网点都没办成，让我想办法把款项汇出。

李秋虹说，根据工行规定，要汇大额现金需要持本人身份证原件才可以办理，而这位客户当时只拿了户口薄、户籍证明与身份证复印件，并没有身份证原件。

见客户十分着急，她用身份证核查系统与本人相对一致，经网点主任同意后，她迅速为该客户办理了个人汇款业务。当时客户连声感谢，她并没有在意，就

为下一客户办理业务。

李秋虹说，这件事过去之后，她很快就淡忘了。最近几天，那位中年客户又来到她柜台前，再次感谢她，说正是那次汇款，让他在生意上小赚一把。现在他把自己的存款全都取了出来，存到了李秋虹所在的网点，部分款项还购买了工行的大额理财产品。

“这笔业务使我体会到：在银行业激烈竞争的情况下，银行柜员的言行，业务熟悉程度，是客户选择营业网点开户和办理业务的重要因素。”李秋虹说，坚持“以人为本”原则，在不违背规定和业务安全的情况下多一些人性化服务，就能为银行招来更多的存款客户。



中国工商银行聊城分行振兴路支行的柜员李秋虹正在为客户办理业务。
杨淑君 摄

大堂经理>>

让客户收益最大化

中国工商银行聊城分行冠县支行的大堂经理郭建伟说，大堂经理是客户进入银行营业网点时最先接触到的人员，代表银行留给客户的第一印象，在工作时都应该时刻坚持以诚待人，用细致真诚的服务面对每一位客户。

郭建伟说，有一天，他像往常一样引导分流客户，网点走进一位穿着朴素，手提旧提包的老人，他忙走过去询问：“大爷，您办理什么业务？”“取钱。”说着从提包内拿出用报纸卷了几层的存单。他接过存

单一看是存期三年金额为六万元的定期存款，且差两个月到期。他急忙说：“快到期了，支出来损失这么多利息，多吃亏。”“急用钱，没办法呀，提出来吧。”

在与这位老大爷交流时，郭建伟了解到，他在外地的儿子临时用钱。他及时为老人推荐可以使用网上银行办理质押贷款，并耐心讲解使用网上银行来办理质押贷款业务，只需付少许的贷款利息，三年的存款利息不会损失。

老人用怀疑的眼神看了看他，

说：“麻烦吗？”“不会的，既快捷又安全。”接着他辅助老人填写申请表，办理了牡丹E时代卡及U盾，又帮助老人使用网上银行服务渠道，几分钟后便将贷出的款项汇入他儿子的帐户上。

当一切办妥后，老人看到三年的存款利息没有损失且汇款手续费也节省了一半，激动地说：“还是工行服务好，我挣钱不容易，多亏了你才能节省这么多钱，有钱还是存工行。”说着紧紧握住了郭建伟的手。

冠军荣耀 1亿元钜献



到店迎“福”
到店即送福彩



订车接“福”
订车即送交强险



购车纳“福”
购车即免50%购置费



贷款享“福”
贷款购车免息免担保免手续费



转介送“福”
介绍新用户购车，即送全年免费保养

海马汽车新年倾情回馈季 12月17日--18日 硬派绅士 骑士抢购日火热开锣

前所未有的钜献，只为冠军荣耀喝彩！在11月6日结束的CTCC中国房车锦标赛中，海马福美来车队勇夺量产车组厂商杯的年度总冠军，取得了自主品牌的中国赛车顶级赛事的第一冠，以实力开创新的历史。今天，海马汽车携全系车型，以总优惠额度过亿元的重磅钜惠，回馈您的支持与期待，令冠军荣耀，赢得满城喝彩！

聊城新广源销售服务店

地址：建设路东首路北新开汽车城院内

贵宾热线：0635-6106666 6105888 山东统一客服电话：96658

阳谷通达：6391111 东阿天源：3269696

茌平金达：4289118 高唐亨亚：3977377

冠县冠达：3275777



骑士 / 普力马 / 福美来 / 丘比特



www.haima.com 服务咨询热线：400-8888-323 招商电话：0898-66833958