

想客户所想 急客户之急

服务显关怀 真情暖人心

当客户遇到困难时,不管身在何处,工行员工都是随叫随到;当客户焦急万分时,工行员工们尽其所能,给予客户最大的安抚。正因为这无数次设身处地、急客户所急想客户所想,才吸引来这么多的忠实客户。

柜员

客户遇到困难,都能随叫随到

9月11日是中秋节的前一天,在这个原本与家人团聚、享受闲暇的日子,中国工商银行聊城分行开发区支行的员工却过的相当忙碌。

上午11点多,市民肖女士在该行的ATM存取款一体机上取款时,意外事情发生了,她的卡和钱都被吞入机器内。急着用钱又担心钱和卡被他人盗走,情急之下她拨打了工行服务电话95588。

很快,她的情况就被转到聊城分行服务办桑主任那里,桑主任放弃休息,当机立断联系到了开发区支行营业部主任吕凤平,两分钟不到又召集到了负责ATM机器的营业部副主任何昆和负责ATM机器的柜员周晓会。当时,她们有的陪着老人孩子,有的正准备吃团圆饭,有的忙完一周的工作刚开始休息。接到电话后,她们都二话没说,放下碗筷,放弃休息,告别家人,匆匆就往行里赶。为

了让肖女士安心,她们在电话里承诺一定以最快速度帮助解决。考虑到肖女士中午需要吃饭和休息,便约定下午三点银行门口见。可她们提前一个多小时就到了,很快便取出了被吞的钱和卡。

当肖女士赶到银行时,迎接她的是工行员工诚挚的歉意、高效的服务和节日的祝福。拿到钱和卡的时候,肖女士激动的说不出话,只是一个劲儿地重复着“谢谢、谢谢!”“您客气了,这是我们的职责所在,祝您中秋节快乐!”员工们的回答再次让肖女士感到温暖。

当客户遇到困难时,不管身在何处,工行员工都是随叫随到;当客户焦急万分时,工行员工们尽其所能,给予客户最大的安抚。当天的忙碌只是平日工作的一个缩影,他们始终以自己的实际行动践行着工行的服务理念:中国工商银行,您身边的银行,可信赖的银行。



中国工商银行聊城分行文化路分理处网点主任郭德星教客户如何使用缴电费机。邹俊美 摄

网点主任

不怕麻烦,帮客户解燃眉之急

九月底的一天中午,一位中年女性客户匆匆忙忙来到中国工商银行聊城分行市中支行文化路分理处,情绪激动地大声质问网点主任:“我的钱为什么不让我赎回?我着急用钱怎么办?”

原来,该客户购买了工行灵通快线无固定期限超短期理财产品壹拾肆万元,不料,该款产品因为遭遇巨额赎回,暂时停止了赎回功能,并在工行网站进行了公

告。巧的是客户急需大笔资金,并订好了十月初外出旅游的火车票,时间紧急一时之间无法借到这些钱,因此着急发火。

面对情绪激动的客户,网点主任郭德星首先安抚了客户的情绪,告知了工行的相关规定,并表示一定会帮助客户想办法筹集资金。可是,该款产品在工行网站无法进行质押贷款,资金筹集一度陷入僵局,网点主任没有放弃,而

是多方求助,最后帮助客户联系了担保公司,办理了贷款手续,帮客户解了燃眉之急,客户拿到贷款后,满意地离开了。

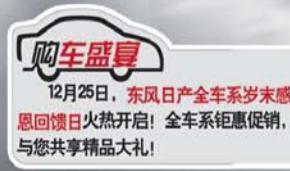
国庆节假期后,该客户便将她的资金全部存到工行,并根据网点主任的推荐办理了商友卡,同时她对工行人想客户之所想、急客户之所急的真诚服务举手称赞。

(杨淑君)

创新,所向无界 东风日产



“银冬入保 悅享豪礼”11月-12月,天瑞专营店续保有礼活动期待您的参与!



骐达涡轮增压升级仅需5000元

骐达CVT智能版疾速升级为1.6T骐达GTS

最佳加速性能0-100Km/h加速11.7s升级为8.2s

最大功率93Kw升级为140Kw

最大扭矩154Nm升级为240Nm

SHIFT_the way you move



技术日产 人·车·生活

东风日产

东风日产天瑞专营店

销售热线:2921111 服务热线:2945678 置换热线:2921111

地址:聊城市经济开发区东昌路东首

东风日产乘用车公司

地址:广州花都区风神大道8号
电话热线:400 830 8899
手机热线:400 830 8899
网站:www.nissan.com.cn
www.dongfeng-nissan.com

TEANA 天籁 SYLPHY 轩逸 SUNNY 阳光 TIIDA 風度 LIVINA 莱唯 MARCH 马驰 MURANO 楼兰 X-TRAIL 奇骏 QASHQAI 逍客 QUEST 贵士 NISSAN GT-R