

## 建行服务 客户至上

### ——走进建行菏泽开发支行感受大堂经理日常工作小记

分流客户、发现高端客户、为客户答疑解惑、推荐理财产品...这样琐碎又繁重的工作内容,就是一位银行大堂经理每天必备的工作。12日,记者走进中国建设银行菏泽市开发支行亲身感受了大堂经理的工作。

12日上午9点半,记者来到位于丹阳路与人民路交叉口的建行开发支行,推门进去,就看到一位身着工装的女士微笑着问:“您好,欢迎光临建行,请问您办理什么业务?”这位女士就是开发支行的大堂经理桑锁兰。

“虽然银行8点半开始营业,但我们每天都在7点半左右到岗,打扫卫生、检查设备,做一些提前准备,”桑锁兰告诉记者,银行大堂经理是一个十分重要的岗位,有效分流客户可以减轻柜员压力,因此也需要,

每天都要应对不同的客户需求,要有“慧眼识金”的能力。同时在服务的过程中,要保持微笑和耐心,把客户当成自己的家人,“来有迎声,走有送声”。

记者看到,一进入该支行左手边就有一个排号机,大堂经理通常在此等候客户,并从排号机开始为客户做业务引导,由于该支行目前有3个现金业务柜台,6个非现金业务柜台,并有6台自助服务设备,“业务办理的方向非常明确,在询问了客户需要办理什么业务后,即为他们引导办理的柜台和方式。”桑锁兰说。

半小时的时间里,记者看到桑锁兰一直用甜美的微笑接待了十余位客户,不管是兑换零钱、忘记银行卡密码、理财产品,还是有些客户不合理的要求,她总是耐心地为客户



本报记者体验大堂经理日常工作。

解释,不急不躁。看到桑锁兰一副轻松应对的样子,记者也忍不住拿起工作本充当了一下大堂经理,可事实却说明,不是每个人都可以轻松胜任这份工作,他需要充足的专

业知识储备和无比耐心的服务,要本着“以客户为中心”的原则,才能真正做到优化流程、简化手续,节省等候时间,为客户提供丰富的金融产品。

记者 陈晨 通讯员 张庆颖

## 农行郓城县支行: 召开新员工入职座谈会

日前,农行郓城县支行召开了由支行各行长、新入行大学生和有关营业网点主任参加的2012年新入行大学生座谈会。

座谈会上,该支行行长段中锋对各位大学生顺利成为农行大家庭的一员,表示热烈欢迎,并向新员工简要介绍了郓城农行的发展历程、当前业务发展状况和经营管理情况。段中锋指出新入行大学生,有朝气、有活力、综合素质高,是郓城农行今后发展的新生力量,希望大家热爱农行,在为郓城农行做出贡献的同时,努力实现自身的价值和目标。

就今后的工作和生活,段中锋向新入行大学生提出了四点具体要求。一是要求新入行大学生多学习业务知识,多掌握技能,工作中多思考、多总结、多向同事学习,快速融入团队,尽快完成由大学生到农行业务身份的转变,早日成为专业化的人才;二是在工作中要认真践行农行“客户至上,始终如一”的服务理念,用心真诚为客户服务,通过一言一行树农行形象;三是要牢固树立合规就是效益的观念,细心工作,按章操作;四是严格要求自己,时时、处处、事事向客户展现新时期大学生的时代风采和农行业务的精神风貌,做一个政治上合格,业务上精通,纪律上严明的农行业务。

座谈会上,新员工们也畅所欲言,分别从不同角度介绍了自己的成长经历和心得体会,表示要珍惜进入农行工作的机会,全心全意为郓城农行的发展奉献自己的青春。

(通讯员 王付忠 腾义友)

## 工行菏泽分行: 全力支持县域经济发展

日前,工商银行山东省分行下发了关于加快全省重点县域支行发展的意见,东明支行入选全省30个重点县域支行。在东明支行享受省行所有政策的基础上,工行菏泽分行又进一步强化了政策倾斜力度,制定了关于支持东明支行加快发展的意见,出台了五大政策。为将各项政策措施落到实处,9月7日,中国工商银行菏泽分行与

东明县人民政府隆重举行战略合作协议签约仪式。

其政策主要一条就是在信贷规模、准入政策上,只要是企业的有效需求,只要符合行业政策、产业政策,市行信贷规模予以优先满足;市行规模总量受限的情况下,将专题向省行汇报,争取专项规模,千方百计做好服务。同时,还将充分运用债务融资工具,

银团贷款、信托理财、融资租赁、内保外贷等多种方式,吸引省内外资金,不断加大金融支持力度。

此次协议的签订,是双方融合自身资源、实现互利共赢的战略举措,标志着双方合作迈上了新的台阶,提升到一个新的高度。工行菏泽分行将以此次合作机会为契机,将对所辖相关部门实行目标责任考

核,全力支持东明支行加快发展,支持东明企业做大做强、支持东明经济跨越赶超。在协议框架内,严格履行承诺,热情周到服务,不断拓展合作范围,深化巩固合作关系,确保实现双方确定的合作目标。

(通讯员 李鲁民)



## 中国邮政储蓄银行菏泽市分行: 看望慰问包村“第一书记”

9月5日,中国邮政储蓄银行菏泽市分行党委书记、行长任之国及办公室总经理杨培兴等一行5人赴曹县阎店楼镇赵白堂村看望慰问中国邮政储蓄银行菏泽市分行选派的包村党组织“第一书记”,并围绕选派村帮扶工作进行了调研督导。

图为邮储银行菏泽市分行相关负责人在赵白堂小学向学生发放书籍、书包等学习用品。

(郭新立)



## 菏泽农信社: 创新服务举措 倾情推出VIP服务

走进牡丹区联社营业部宽敞的营业大厅,很多细心的客户发现,在原来的功能分区外,多出了一类贵宾服务区,这就是菏泽农信社为满足高端客户需求推出的VIP服务项目。

随着高端客户数量增长、客户需求更趋多样化和复杂化。为不断满足优质客户的需求,积极应对市场竞争,增强个人银行业务综合服务能力,菏泽农信社不断深入了解客户的

需求,对不同需求的客户进行合理分类,适时推出了VIP贵宾客户服务,设立会员专柜,专注为存贷款规模大的个人客户提供优先、优质服务,从融资到投资,提供强大的金融资讯服务平台。菏泽农信社推出的VIP贵宾客户服务,旨在落实贵宾客户维护职责,加强与客户之间的感情维护、业务沟通,不断巩固和提升与客户之间的关系。这是标志着菏泽农信社服务水

平提升的又一重要举措,是对客户服务的全面升级。

菏泽农信社一直坚持“以服务赢得客户”的经营理念,开展了规范化服务、温馨家园建设,并在全市网点配备了大堂经理,从员工队伍中,成立了一批内训师队伍,并聘请了上海专业咨询公司进行文明礼仪培训,督促全市网点服务建设上台阶,制定了服务培训常态化机制,力图为客户提供最优质

服务。

为赢得客户的满意,菏泽农信社将差异化服务、特色服务落到实处,在提供特色的服务理念和服务文化的同时,不断推出新的服务功能,为客户提供更优质、更高效的银行服务。VIP客户服务实行“客户自愿、重点发展、为客户保密”的原则,根据存、贷款规模以及本人信用度作为衡量VIP客户的重要指标,向符合规定条件并自愿成为会员的客

户发放VIP卡,作为享受VIP服务的依据。

据介绍,VIP客户服务内容包括优先服务、优惠服务、理财咨询服务、消费打折服务和信息资讯服务等五个方面的优质服务。同时,在重要节日、客户及其家属生日等特殊纪念日,开展温馨问候、提醒等亲情服务,并配备其他服务,使客户体验到“上帝”的待遇。

(通讯员 董倩)



### 《快乐理财吧》栏目征稿

常说,你不理财,财不理你。为更好服务读者,为读者提供一方沟通交流的平台,菏泽财金工作室策划推出一档关于金融、关于财富的栏目《快乐理财吧》,只要您平时喜欢打理自己的财务,或经常与金融部门打交道,对财富有自己独特的见解,都可以给我们来稿。

及早做好理财规划,合理配置资产,快乐理财,相信财富会在不远处等着您。让我们携起手来,为共同的财富梦想执着前行!

投稿邮箱:qlwbhzcj@163.com  
投稿热线:0530-6330010  
13905300057  
投稿地址:菏泽市府东街17号三楼