

齐鲁晚报

TODAY

今日黄三角

[东营]

2012.9.14

星期五

新闻有奖热线:96706

8065000

广告订版热线:8327067



战果

9月13日,垦利县公安局交警大队一中队民警对在交通违法集中整治中查扣的假牌、套牌、假证和盗抢、走私、非法拼装报废的机动车,以及非法安装的警灯和警报器进行统一造册登记。集中整治行动以来,垦利县公安局交警大队严格执法,维护了良好的交通安全秩序。本报首席记者 聂金刚 本报通讯员 王海波 摄影报道

0546-8065000
新闻有奖热线
新闻线索一经采用
奖励50—500元

建行“女子银行”大堂经理服务纪实——

把自己当成客户用心去服务

本报9月13日讯(记者 郝文杰) “您好,请问办理什么业务……您好,请慢走。”9月12日,建设银行东营分行科技新村支行营业大厅里大堂经理一声声轻柔的问候,温暖着每位客户的心。该行是一个全部由女子组成的银行,同事们都称她们为“女子银行”。

12日上午10时许,“女子银行”大厅内忽然响起提示音——“请大堂经理到5号柜”。值班大堂经理崔君快步走到5号柜前,这时刘女士刚好从柜台前的座椅上站起转过身来。原来,这位刘女士刚刚申请了网上银行,但不会使用。

崔君引领刘女士到大堂经理工作台电脑前,引导刘女士开通网上银行,并设置相关密码。“这个是设置U盾密码。U盾就像您网上银行的钥匙一样,保障银行账户的安全。”当刘女士没有问题后,崔君把刘女士送到银行

门口,送上一句“请慢走”。然后,崔君又迎上一位刚进门的大爷。“您好,请问办理什么业务?”

大堂经理的工作在外人看来,就是在大厅里走走看看,看似“清闲得很”。而银行业内的人都知道,大堂经理是个辛苦的岗位。科技新村支行行长岳恩君在一篇感悟中写到:“站大堂(担当大堂经理角色)可谓是‘眼观六路,耳听八方’,集‘迎宾、引导员、营销能手、卫生员’于一身。腿在不停地走,嘴在不停地说,脸上洋溢着诚恳与微笑,手里还拿着客户急需核查的身份证件”。作为银行行长,至今岳恩君还坚持每天站大堂1个小时。

大堂经理是整个银行服务的最前沿,也是营业厅内客户第一个接触的银行工作人员。“我们的大堂经理,要照顾到每一个来办理业务的客户。”岳恩君告诉记者,要做好大堂经理,不仅需要熟悉银行各项业务,提供热

情周到的服务,掌握与人沟通的技巧,更需要一颗仁爱的心。

大堂经理每天和成百上千的客户接触,会遇到形形色色的人。有时,客户会提出各种各样的违背银行操作规程的要求,当银行不能满足时便大吵大闹。每当此时,女子银行的大堂经理们都会报以微笑,不与客户争辩。

“他们骂你们,你们心里怎么想?”记者问。“这个时候,你要把自己当成客户,他们生气发火,很多时候根本原因不在银行,而在银行之外。”崔君告诉记者,一次一个客户在大厅里大发脾气,她一直报以微笑。最后,这个客户自己都不好意思了,临走的时候还专门向她道歉。

把自己当成客户用心服务,还体现在女子银行对客户资金安全的负责上。近年来金融诈骗特别是银行卡诈骗增多,为了防止客户被骗,对汇款的客户她们都从侧面问上一句汇钱的用途。



客户意见簿上,记录着市民的赞扬。本报记者 郝文杰 摄

每年,该行的大堂经理们都会堵截多起诈骗案,确保了客户的资金安全。

采访临近结束,前来办理业

务的科技小区张大爷告诉记者:“这些姑娘可好了,服务态度好,人也热情。小区里的居民说起她们来,都竖大拇指”。

今日C01-C08版

编辑:李黎 美编:魏菲 组版:孙晓旭

银座家居
缔造品质生活·引领城市风尚

店庆特惠 全场4折起

三千名 40万元 现金大奖疯狂送

活动期间在银座家居签合同购物交款满5000元,即可领取抽奖券1张,满10,000元取2张,以此类推,多买多领;参加商场购物抽3000名现金大奖活动,最高可返现金20% (工程单、特价单除外),即抽即返,100%中奖,机会不容错过!



活动时间: 2012年9月8日—2012年9月16日

皇家家具 展厅升级 样品一件不留
圣蒂斯堡 开业盛典 家具惠动全城

感恩回馈, 购物再抽 国庆节大奖!

参加本次抽奖的顾客,可持抽奖券继续参加商场 2012年
10月7日下午17:30国庆节购物现场抽大奖活动。中奖后将在
客服中心张榜公布,1周内未领取者将自动作废;
地点: 时尚家具馆一楼西厅。

300家品牌 厂价直销

贺4周年店庆,银座家居携全场300家品牌,工厂底价直销,

“0”利润馈油城!