

齐鲁财金

微笑服务客户 专业打造品牌

建行大堂经理的一天

目前,银行大堂经理已被定位为各银行网站的总调度、总指挥,建设银行更是将之上升到“大堂制胜”的高度。在这个岗位上,一天8个多小时的工作时间内,不管客户的要求是合理还是不合理,你始终都得面带笑容。就是在这样一个做好了,属于尽本职,做砸了却得你买单的“不讨巧”的岗位上,建行济南历下区开元支行大堂经理王纯玉,用他的真诚与微笑赢得了客户的满意。

满意服务是“站”出来的

上午9:00,王纯玉准时站在银行门口,迎来了一天中的第一位客户。“早上好欢迎光临建行,请问有什么可以帮助您?”他面带微笑地服务着……其实,早在一个小时之前,王纯玉就已到达了岗位,开始了银行对外营业的准备:从单据、业务介绍单的数量和摆放情况,到桌椅摆放是否整齐,再到服务

电话、ATM等设备是否正常运转,甚至大堂内电视上、柜台下是否有灰尘,观赏植物的摆放位置,他都事无巨细的一一检查。建行济南历下区开元支行的一楼营业大厅被科学地划分成了客户等待区、现金服务区、个人理财区、自助服务区等区域。作为大堂经理,王纯玉的工作就是要统筹好这些区域内的所有服务工作,引导分流客户,指导客户填单,使用银行自助设备,介绍银行的服务区域、解答客户等待中的疑问等。

建行历下支行综合部的李彦庚介绍,王纯玉每天除去中午吃饭休息的一个小时外,几乎所有的时间都是在站着工作。因为平均每天要接待几百位客户,所以王纯玉几乎没有停下来休息的时候。“您这么大年纪了,一天到晚这样站着受得了吗?”记者问道。“刚开始站久了腿会肿,还会抽筋。但现在习惯了,而且一直在服务客户,自然也就忽略了这些身体上的不适。”王纯玉笑着回答。从上午9:00到下午5:00,王纯玉一天至少要站立服务8个多小时。在送走最后一位客户后,他还要对大堂工作进行一天的总结式检查,常常是晚上7:00后才能结束工作离开。

专业服务满足客户

记者看到,从银行开门开始,王纯玉就没有停过,为客户解决的问题涉及到银行的各种业务。记者问他:“要熟练掌握这么多业务技能,累不累?”“刚开始我也觉得很累,并且很烦,不但要掌握多种银行业务,而且还经常会遇到特别挑剔的客户,现在已经习惯了。”王纯玉说,“大堂经理是银行面对公众的一张名片。因为我是全支行第一个接触客户的人,第一个知道客户需要什么服务的人,第一个帮助客户解决问题的人。我的一张笑脸、一句亲切的问候,可以拉近顾客与银行之间的距离,所以,做这份工作我很有成就感!”

一个称职的大堂经理必

须是一个全面的业务能手。这对所有银行的大堂经理来说都是一个很大的压力。对王纯玉来说压力更大,因为在任职大堂经理之前,他从来没有经手过具体的银行业务。都说年过半百不学艺,可是王纯玉刚任职,就甘当“小学生”,从基础知识开始学起,坚持认真学习,向书本学、向领导学、向师傅学。他主动加压,广泛涉猎,不断学习,充实自己。从电脑数据的录入,电子银行的正确使用和安装等基础知识起,慢慢能够独当一面。几年来,他的学习笔记和工作心得就记满了厚厚的20本。现在,大家都称他为“电子银行能手,信用卡专家”。

在采访时间里,记者亲身体会了王纯玉娴熟的专业技能,无论面对什么样的客户,他都能游刃有余,为客户

答疑解惑。
(财金记者 薛志涛)

记者手记>>>

经过一天体验式采访,记者深刻地感受到了建行人对优质服务的无止境追求。大堂经理是一项对个人综合能力要求极高的职务。他们每天迎来第一位客户,送走最后一位客户。他们不仅代表了银行的整体形象,也代表着一个银行的文明服务水平。规范化的体态语言、耐心贴心的服务、专业化的知识技能、高水平的协调能力……王纯玉很好地诠释了建行“想客户之所求,急客户之所需,排客户之所忧”的服务理念。

到底做什么才真正能赚钱?

投资创业攫取财富,是围绕在很多人心中的迫切愿望。但在经历了浮躁、盲从、风险之后,我们需要思考,需要更成熟理智的选择行业和项目。

每隔一段时间走过繁华街道,常会发现不少个体商业店又换牌易主了。但也总有一些店面却能七年八年的持续经营,是什么成就了这些“开店不倒翁”呢?朵拉洗衣连锁店就是一个很好的例子。其实秘密就是客源稳定、持续盈利,做就做有市场的生意。

必须专业干洗,自己不会洗涤,有钱懒得洗衣,太忙没空洗衣,这四种市场需求为朵拉洗衣孕育了不计其数的稳定客源。朵拉是源于法国的国际洗衣连锁机

构,实力和技术不容置疑,服务和品质更无须担心,所以全国300余家朵拉连锁洗衣店演绎着开店创富的“不倒翁”现象。在山东,朵拉更是用10余年的时间证明了自己是洗衣连锁第一品牌。朵拉还是2009年全运会指定洗衣服务机构、济南市著名商标等,为更好地服务客户,节约客户时间,现推出朵拉优客服务,只需一个电话我们将在最短的时间内到达您指定的地方,足不出户,轻松洗衣。加盟朵拉国际洗衣连锁,加盟稳赚有目共睹。

加盟热线:0531-86117788, 86119988
http://www.drolahq.com



周爱宝

微博上的名人“作业本”说:我觉得目前最大的问题是,人与人之间丧失了那种最宝贵的情感——天然信任感,生人互相戒备,熟人彼此提防,无条件的完全信任的质朴关系在几十年间消失的无影无踪。爱宝没有“作业本”这么悲观,仍然相信只有自己真诚,别人才会真诚,你不能改变世界,但却可以改变自己。

本期说说银行业的故事。大多数情况下,股份制银行的人不会做事,大国有银行的人不会做人,这是爱宝多年跑金融口的感受。有一次与某股份制银行的一位副行长聊天,他说,除了私人场合,特别讨厌工作应酬吃饭,你

真诚无价,从自己做起

求别人或别人求你,功利性的饭局让人难受。我的建议是社交场合难免,但是参加了就认真地参与话题,亮出观点、好恶、价值观。社交时总想着功利,担心利益得失,怕别人看透,那就太累。

在社交时,有的人拒人千里,有的人却充满真诚,分享他的人生经验。一位国有银行的副行长这样告诉爱宝,他的老领导告诉他,做人一要有事业心,二要有入人情味,后来干银行几十年他就认这个理儿。既会做事又会做人,才算一种境界,爱宝深以为然。

是的,无论你多高的职位,无论多高的收入,如果你缺乏了真诚,或者是你讲一套做一套,别人只会敬而远之。最近,奥巴马夫人的一段演讲在网上疯传,爱宝看过了几遍,确实感人。这演讲里当然有政治,但搞政治也需

要真诚,需要亮出你的信仰和价值观。她的演讲里没有空话,讲的是奥巴马为什么奋斗。这位夫人最经典的一句话应该是:“成功的标准并不是收入,而是对他生活的积极影响。(Success isn't about how much you make, it's about the difference you make in people's lives)”她12分钟的真诚演讲赢得多少真诚的掌声!我等旁观者也为之动容。

爱宝觉得,无论做事还是做人,真诚永远是人们之间最为渴求和值得赞赏的品质。如果你对别人的真诚怀疑态度,并且抱怨社会缺乏信任感,那么,我建议,在要求别人真诚之前,先从自己做起。

宝眼看金融
Tel: 13505416757 Email: abab669@sina.com
http://blog.sina.com.cn/u/1409496210

农信动态

宁阳农信 宣传优质文明服务

宁阳县农信社按照办事处“优质文明服务月”活动要求,结合自身制定的活动实施方案,抽调业务骨干走出营业室,走向街头、超市、集市等人流密集的地方,开展了以“新形象,新服务,新发展”为主题的集中宣传活动。通过设立流动宣传站点,接待客户业务咨询,向广大群众发放宣传折页,并对信用社新近推出的金融产品向过往人群进行推广演示。活动的集中宣传拉近了农信社与客户的距离,为营造和谐、有序的服务环境,培育服务品牌起了很好的推动作用。(宁盼盼)

新泰农信 “一村一品”受欢迎

在汶南镇北鲍村黄金梨种植园内,大嫂们说说笑笑忙着采摘成熟的梨子。“多亏了新泰农信社,要不这梨园哪能发展这么好,俺们也找不到这么好的活儿啊!”在梨园打工的一位大姐激动地说。近年来,新泰农信联社着力打造“一村一品”工程,根据汶南镇的地理条件和传统特色产业的实际状况,确定了北鲍村的亮点产业,贷款60万元大力扶持黄金梨种植园,目前梨园面积已达到100多亩。(潘营营)

新泰农信 小额贷款扶植特色农业

日前,在汶南镇村民王鹏的葡萄园内,一串串葡萄娇艳欲滴,绿如翡翠,紫如水晶,玲珑剔透。2010年,王大哥在新泰农信联社申请了小额贷款,开始培育葡萄新品种“金手指”,两年来克服种种困难,育苗成功,大获丰收。现在“金手指”顺利销往济南、青岛等城市,一斤能卖到30块钱。在新泰农信联社的继续支持下,王大哥的葡萄园也扩大了规模,发展到80多亩,品种有金手指、摩尔多瓦、美人指等。(潘营营)

泰山区农信 弘扬敬老传统美德

重阳节临近,为弘扬中华民族尊老、敬老、爱老的传统美德,切实推动农村信用社精神文明建设,激发广大干部职工干事创业的热情,泰山区农村信用社在全社范围内开展了“感恩父母 共度重阳”活动,活动期间,组织在岗员工及内退员工陪父母外出旅游,这一活动受到了广大员工的热烈欢迎,也让员工们表达了自己的孝心,也让员工及父母感受到了农信大家庭的温暖。(赵伟 刘睿)

引领行业发展新高潮

工银信用卡新产品重磅出击

近年来,中国工商银行充分把握信用卡支付方式快速普及的市场契机,大力开展信用卡产品和业务创新,不断提升产品品质和服务水平,信用卡业务呈现出规模、效益和质量协调增长的良好势头。2012年,工商银行精心策划,倾力打造了多款全新的信用卡产品,最大限度地满足了不同客户的消费需求。各款信用卡明星产品特色鲜明,亮点迭出:

亮点一: 闪酷卡 闪电支付引领炫酷生活

工银闪酷卡是国内唯一一款拥有PBOC2.0标准芯片的非接触式小额快速支付卡。数十款时尚新颖、形式多样的闪酷卡产品充分契合了时下年轻人的需求。只要客户持有工商银行银联品牌个人贷记卡,即可到工行营业网点现场办理,即时申领闪酷卡。

闪酷卡相比标准信用卡身形小巧,易于携带。客户持闪酷卡进行小额消费时,只需将卡片在感应器前轻轻触碰,即可完成交易,不刷卡、免签单。同时,还可自主设定1000元及以下的支付限额,

最大限度保障资金安全。目前,全国共有60余万台带有银联标志的非接触式快速支付受理设备,涵盖百货、餐饮、影院、娱乐以及超市等多种行业。可以预见,工银闪酷卡将是工商银行产品序列中一颗蓄势待发、前途无量的新星。

亮点二: 多币种信用卡 一张“神卡”走遍天下

工银多币种信用卡,是中国工商银行为商务差旅人士打造专属产品的又一次重拳出击。该卡针对频繁往来世界各地的人群,可同时支持人民币以及美元、欧元、港币、英镑、日元、新加坡元、加拿大元、澳大利亚元、瑞士法郎和新西兰元等10种外币在境内外的支付需求,充分满足客户商务差旅、境外旅游、出国留学和跨境消费等用卡需求,是工商银行发挥内外联动优势,推进境内外一体化的又一重大创新,将为持卡人带来革命性的全新体验。

据了解,持有工银多币种信用卡的客户可在以上十种外币对应国家或地区的万事达卡国际组织网络中使用此卡片刷卡消费,系统会自

动将交易币种记入卡内相应的外币账户,可节省1.1%的外汇兑换手续费,有效节约了客户的交易成本。同时,客户只需签署一份人民币自动购汇还款协议,便可轻松实现10种外币的自动购汇还款功能,既可以使用人民币账户购汇还款,也可以使用外币直接还款,还款方式灵活多样。

亮点三: 安邦信用卡 多重优惠帮车主省钱省力

工银安邦信用卡是中国工商银行股份有限公司与安邦保险集团股份有限公司联合推出集车险优惠、加油补贴、免费救援、金融功能于一身的信用卡产品。此卡以中国银联品牌,万事达品牌及美国运通品牌的牡丹贷记卡为载体,让持卡人在使用工商银行贷记卡信用透支、转账结算、存取现金等功能的同时还可享受安邦保险集团赋予的更多优惠与便利。

工银安邦信用卡持卡人不仅可以以优惠的价格购买安邦保险公司电话车险,同时,在购买安邦电话车险产品后,更可享受银联联名卡加油6%的优惠补贴,获赠全年3次免费救

援服务以及安邦指定合作的4S店提供的更多优惠服务,还可享受专属VIP理赔通道。

亮点四: 货币基金信用卡 信用卡也能赚“外快”

工银货币基金信用卡是中国工商银行与工银瑞信基金管理有限公司联合推出的国内首款兼具自动申购货币基金、货币基金自动偿还贷记卡欠款功能的信用卡,以信用卡与基金行业之间的全新合作模式,创新地诠释了“用自己的钱理财,用银行的钱消费”的生活理念,再次引领国内信用卡市场的技术、应用与服务新潮流。

持卡人只需将工银基金卡与工行基金交易卡绑定自动理财功能,并设定工银基金卡存款余额的自动申购上限和自动赎回下限,即可实现通过工银基金卡自动申购或赎回货币基金——当工银基金卡卡内存款余额高于“自动申购上限”时,系统自动触发将高于“自动申购上限”的存款申购工银瑞信货币基金;当工银基金卡卡内存款余额低于“自动赎回下限”时,系统将自动触发赎回工银瑞信货币基金至“自动

申购上限”。持卡人可最大限度利用闲置资金追求货币基金收益,并且一次设定,免于频繁操作之苦,用自己的钱轻松理财!工银基金卡的申购上限和赎回下限可灵活设定和调整,持卡人负责灵活设定,工银基金卡负责智能投资!

持卡人在将工银基金卡与工行贷记卡绑定自动还款功能后,更可享受货币基金支付的智能还款便利。在缤纷多彩的日常生活中,持卡人可刷工行贷记卡透支消费,惬意享受长达56天的免息还款期,在用自己的钱理财的同时,使用银行的授信融资进行合理消费。在到期还款日,工银基金卡中存款将自动偿还贷记卡欠款。如工银基金卡中存款余额不足偿还贷记卡欠款,工银基金卡还将自动赎回货币基金偿还不足部分。放心自动还款,工银基金卡够智能!

未来,工银信用卡将秉承“我们先做到”的品牌理念,不断改革,不断创新,沿着“规模化、精品化、全球化、专业化”的发展道路,朝着“全球第一大发卡银行,中国第一信用卡品牌”的目标奋进。