

爱心换交心 热情赢真情

——工商银行垦利支行营业部服务老年客户纪实

近日,中国社会科学院发布的一份报告称,到2030年,中国将成为全球老龄化程度最高的国家。老龄化社会的到来,作为服务窗口的银行,准备好了吗?近日,记者来到了工商银行垦利支行营业部,聆听该行基层员工们的服务故事。

故事三

手机银行,大爷大妈赶时髦

垦利支行营业部的大堂经理张亚男也告诉记者一件“趣事”。

一天中午,一位头发花白的老大爷走进了营业厅,张亚男微笑着接待了他:“大爷,您是要办什么业务?”“姑娘,我要开通手机银行,这样什么时候发退休金我就知道了。”说着递上了他的银行卡和身份证,张亚男一看老人都六十多岁了,第一反应就是大爷说的肯定是工银信使,便自以为是地解释:“您是要开短信提醒吧,就是您卡上发生业务会给您发短信的那个业务?”大爷急忙拿出手机说:“不,我就是开手机银行。”边说边打开了手机银行的登录页面,这下真让张亚男吃了一惊,难道眼前这位老年客户真的是要开通在大多数的人眼里只有年轻人才会操作的手机银行?

老大爷看出了张亚男的疑惑,便开始讲解起手机银行的方便快捷:“开通这个啊,不但能查到我的退休金,以后我的那些基金我就更能掌握了,给在外上学的大孙子转点零花钱也不用跑银行了,哈哈。”看到老大爷确实了解手机银行业务,张亚男赶忙给老大爷快速办理了业务。在办理过程中才知道,老人的儿子经常使用手机银行,还说工行的手机银行方便又安全,老人不甘落后这才来要求办理的。

张亚男告诉记者,这件

事情使他的观念发生了巨大转变,让他认识到电子银行产品并不是年轻人的专属,中老年客户对新鲜的事物同样感兴趣,老年人也希望学习到“时髦”的东西,只是需要银行员工更加耐心地讲解与引导。

工商银行东营分行负责个人金融业务的王经理告诉记者,为了更好地为老年客户服务,工行对老年客户进行了认真的分析,并提出了针对性的解决方案和服务措施,包括在网点准备老花镜,推出免费的到账簿服务等,并专门针对老年客户进行了多次网点服务人员培训。

王经理告诉记者,面对老年人这一群体,对他们更贴心的服务更是一种慰藉,许多老人的儿女都不在身边,他们更需要与外界的接触排解心中的烦闷。平时看到两位老人办理完业务,相互搀扶着走出网点,执子之手,与子偕老,这是人这一辈子最温暖的时刻,不是吗?

记者手记:老年人也渴望用上“手机银行”,这说明了无论哪个年龄段的客户,他的需求都在与时俱进,不断提高。作为服务企业而言,只有时刻想客户之所想,急客户之所急,才能不断将服务的品牌越擦越亮,也才能不断地提升市场竞争力。

(刘瑞民)

故事一

“上次给她摁错了,我得给她打满意”

宋劲竹是工行垦利支行井下分理处的营业经理,他给记者描述了一位可爱的老人。10月19日中午,井下分理处来了一位执着的大妈,3号柜台喊号让她办理业务,但大妈却对3号柜台的工作人员笑着摆了摆手,示意要从2号柜台办理,见大妈执意要从2号柜台办理业务,小宋过去提醒她说:“大妈,喊到您的号了,您先去办吧,2号柜台可能还要等一会儿呢。”大妈笑着说:“谢谢,我就等那姑娘给我办,等会不要紧。”说完大妈就站在2号柜台的一边。

就这样,大妈一直等到2号柜台的工作人员处理完特殊业务后,她才从包里掏出好多现金,2号柜台的

工作人员清点完成核对无误后,按大妈的要求存成了一张一年期的定期存单。办理完业务请大妈按键评价时,大妈说:“孩子,等我一下。”说着从包里拿出花镜,边戴边说:“这次我可得看仔细了,不能再给你按错了,上次服务那么好我这眼花没看清,按成不满意键了,回家可把我给内疚坏了,好不容易等到别行的定期到期,我是特地拿到你们工行让你给我存上,我要重新给你按一下满意键。”听到大妈真挚的话语,2号柜台平时伶言俐语的工作人员感动得一时说不出话来,一边的我也被深深地触动了。

小宋告诉记者:大妈的无心之过换作是我可能会内疚一下马上

就忘记,而我们面对的客户却是如此的认真感人,她用她的实际行动来弥补她的无心之过,将心比心面对这样的老人我们又怎能不真诚对待呢?

记者手记:服务能不能留住客户是检验一个企业经营效果的重要标志。因此,在服务的过程之中,要发自内心的爱护每一位客户,关心每一位客户,并且能够让客户深切地感受到。只有这样,客户才能对企业给予积极的反馈。发生在工行垦利支行井下分理处的这件小事,就恰恰印证了这个道理。我想,如果之前没有井下分理处的优质服务做“铺垫”,是不会有大妈日后的那番真挚话语的。

故事二

帮助老人填存单,老人始终记心里

工商银行垦利支行营业部的大堂经理刘婷向记者讲述了这样一件事情。10月中旬,刘婷正在大堂引导客户办理业务,这时看到一位老人在填单台前站着,刘婷急忙上前询问需要什么帮助,原来老人想存定期,可是填了几张存款单就是填不好,刘婷耐心地教着老人在单子上一笔一画地写下名字,并帮着老人填写好了存款单,写好后老

人长舒一口气,脸上露出慈祥的笑容说,孩子,多亏你了,以后我可不愁了。

日后,这位老人始终把这件小事记在心里,逢人一有机会就夸奖这家银行的服务。

记者手记:俗话说“细节是魔鬼”,任何事物都是由一个个的细节构成,细节决定着事物发展的成败和兴衰。银行作为服务型企

业,过硬的服务细节最终决定了银行的发展前景。大堂经理帮老年客户填存款单就是一个很小的服务细节,这些举手之劳甚至用不了5分钟时间,但也就是在这几个简单的动作背后,蕴含着工商银行垦利支行营业部员工的诸多优秀品质,这里面有贴心,有爱心,有尽心。细节出口碑,细节出真情,细节出效益,说的就是这个道理。

海尔空调3分钟速热 缔造行业品质奇迹

本报讯 冬天,室外温度0℃,可回家打开空调等上十几分钟也不见有热风;变频空调说是省电,可用上一冬天,比定频空调和集中供暖贵出好几百……近日,这些长期困扰我们的难题被海尔空调逐一破解,其研发成功的国际领先的宽带无氟变频技术,大大缩短了变频空调制热时间,创造了行业领先的3分钟速热纪录,为我国变频空调的发展带来了新的革命性突破。

来自中怡康最新月度统计数据 displays,凭借领先的3分钟速热优势,在一线品牌中,海尔空调是惟一正增长的品牌,增幅高达35.47%。特别是一款海尔宽带无氟变频超薄空调,刚上市一个月,市场销量占比就提升近20倍之多,位居新品销量榜首。对此,业

内专家也指出:2013冷年空调行业将进入大跌之后的深度调整期,加快技术创新升级是突破重围的必经之路。海尔空调逆势增长要归功于其技术创新速度和实力,这对整个行业转型升级具有重要的示范和引领作用。

变频技术再升级海尔带来“3分钟速热”体验

“冬天外面那么冷,就想一进家门能马上暖和起来”,“我家的老空调制热太慢了,开个十几分钟还不见出热风”……日前,记者通过对消费者的调研发现,不少用户对空调制热速度慢存在着很大的抱怨。针对这一抱怨,海尔目前研发成功的国际领先的宽带无氟变频技术就轻松解决了这一问题。这一技术可实现最低0.1赫兹、最高150赫兹的宽频

运行,彻底攻克了“变频空调低电压运行困难,制冷/制热慢,效果不理想”等多项技术难题。“特别是3分钟速热的优势非常受消费者欢迎。”某大型家电卖场销售负责人表示。

记者了解到,海尔空调这一变频技术创新已经通过了中国家用电器的检测。“这是我国空调产业变频技术超宽频运行首次获得成功,不仅填补了行业空白,也标志着我国变频空



调产业已经打破了日本等变频技术强国垄断局面,实现“引领型创造”,在空调史上具有里程碑式意义。”中国家用电器协会副理事长王雷认为。

率先淘汰3级能效海尔持续引领需求升级

作为2012冷年节能变频空调领域的领军者,海尔空调不仅提供了满足用户需求的技术,在产品结构的调整速度和力度也一直位于行业前列。前不久,海尔空调刚刚宣布正式启动“2013冷年绿色节能计划”,即率先淘汰3级能效产品,转而全面生产1、2级能效的节能空调。这是目前行业首个敢于做出该承诺的品牌。

“需求不仅要被满足,更需要引领,就像苹果用ipad引领了平板潮流一样。目前市面上销售的产品变频占

据了很大比例,无论从政策层面,还是用户节能需求提升方面,能效高的变频空调普及趋势都是不会改变的。所以,作为全球化领先企业,海尔空调有责任在变频空调技术创新和产品研发领域始终引领行业前行。”海尔空调相关负责人告诉记者。

28年品质见证海尔发起全国老用户征集活动

连日来,全国大部分地区冷空气的频繁造访让人们感受到了寒冬的脚步,气温在不断降低,各种冬季家电的销售却在逐渐升温。记者在海尔空调专柜发现,今年冬季海尔空调不仅打出了“3分钟速热”的温暖牌,还从11月1日起在全国范围内掀起了“寻找28年品质奇迹”老用户征集活动。



山东发行量第一的都市报

齐鲁晚报在全国晚报都市报类报纸综合竞争力排行榜上稳居前三;连续八年蝉联世界报业发行百强,连续七年入选中国最具价值品牌500强,2011年品牌价值高达28.96亿元。自创刊以来,经过多年的发展已经成为山东省发行量最大、影响力最强、覆盖面最广的报纸。

读晚报 知天下

新闻热线: 0546-8065000 广告热线: 0546-8327067 订报热线: 0546-8203666