

缩短客户等候时间 优化网点建设

聊城工行推进服务质量再提升

今年以来,中国工商银行聊城分行大力推进品牌与服务管理,健全制度、规范服务,调整网点结构,构建全面、规范、先进的服务体系,全面提升服务质量。



12月7日,聊城工行召开会议,推进服务质量再提升。杨淑君 摄

文明用语更多 服务态度更好

“您好,请问您需要办理什么业务?”12月10日,市民张先生走进位于东昌东路的中国工商银行聊城分行市中支行,大堂经理笑盈盈地走来热心询问,当得知他需要新办一张银行卡并要开通网银、手机银行等业务时,便引导他到取号机前取号,看着前面还有三位客户,又引导他到等候区坐下等候,并安抚他很快就能轮到他办业务。

到张先生的号,他在银行柜员的指导下填了几张单子,在填写的同时,柜员还提醒他如何安全使用网银和手机银行。办完业务后,大堂经理又帮他开门,送他离开。“工行的环境比较好,工作服务态度也让人满意。”张先生说,他是工行的老客户了,最近到网点办业务,发现银行工作人员的服务态度更好,更让人觉得舒服了。

银行聊城分行今年进一步改善服务态度,推行标准化服务,市中支行就是推行标准化服务的试点网点之一,他们组织开展一线员工进行业务培训和技能比赛,同时指导网点负责人综合运用情绪管理、心理咨询、定向帮扶等方式,确保员工以良好的情绪上岗。提升银行员工与客户沟通、化解矛盾的能力,以应对出现设备故障或其他原因引发客户情绪激动的情况。

等候不到十分钟,就叫

记者了解到,为了推进服务质量再提升,中国工商

新增自助设备 一线柜员增加80人

中国工商银行聊城分行品牌与服务管理办公室负责人介绍,今年工行加快推进网点建设优化进程,新增大批自助设备,建设十余个自助银行,目前还有两个在建。全市营业网点的一线柜员由去年的360人增加到今年的440人。

为了提高客户满意度,节约客户时间,近期将对自助服务区进行改造,让服务区内的7台自助设备全部对外24小时营业。

发生率高的供应商合作,确保ATM运行正常稳定,同时还要加大现金清分设备配置,确保ATM及时加钞。

“现在24小时对外的自助设备是3台”,工行聊城分行市中支行负责人介绍,为

记者了解到,在增加设备的同时,工行聊城分行还采取措施保证自助设备的运行,为了减少设备故障率,完善ATM供应商黑名单制度,定期调研各品牌ATM运营情况,及时终止与故障

为了缩短客户排队等候时间,今后还将进一步加强客户分流,根据业务种类不同,开设不同的业务窗口,强化大堂经理的分流引导职能,第一时间将适合自助办理的业务分流到自助设备。

客户分流 提供专属服务

据悉,聊城工行今后将引导优化老网点进行功能分区,将普通客户区和理财客户专属服务区隔离开来,在营业网点的显著位置公布网点的排队方式,强化客户告知工作,并进一步加强新型排队机的应用培训,知道进行科学合理选择排队策略。

后工行聊城分行还将针对调整客户星级问题,提前告知客户,建立客户星级调整信息推送平台,通过网上银行、手机银行、电话银行、短信银行等渠道及时告知客户星级信息及调整结果;为了保障客户资金安全,今年加大推广芯片卡,在芯片卡发卡量上有一个大的突破,同时推

出手机短信事中验证和止付服务,督促ATM、POS等自助设备提供商加大对克隆卡防范技术研发;高峰期加开窗口,结合业务流程改造,进一步减少中后台人员占用,充实网点营销和服务岗位人员,有效提高营业网点的窗口开放率。

(杨淑君 张子越)

齐鲁晚报·今日聊城

2012聊城特色产业镇

暨特色产业镇领军人物(书记、镇长)评选

主办:中共聊城市委宣传部

承办:聊城市农业委员会

聊城市民营经济发展局

齐鲁晚报·今日聊城

协办:中国农业银行聊城分行

酒水支持:国酒茅台·仁酒



评选标准:本次评选将从全市具备特色产业评选条件的乡镇、街道、产业园区筛选出60家候选单位,通过深入调研、宣传,最后评选出30个“聊城市特色产业镇”和30名“聊城市特色产业镇领军人物”。欢迎符合条件的乡镇、街道、产业园区报名参加评选。



咨询报名电话: 0635-8277092