

招商银行滨州分行从客户需求出发

打造优质服务新理念

服务是银行永恒的主题,没有起点、更没有终点,在银行产品日趋同质化的今天,银行间竞争比拼的就是服务。招商银行滨州分行自成立以来,始终把服务当作头等大事来抓,强化服务意识,提升服务能力,构建服务格局,在滨州打造招商银行优质服务品牌形象。

“六个到位” 提升优质服务

1、“学到位”:针对人行新员工要求班后集中学习各类服务规范文件,定期抽查测试,把理论论关。

2、“跟到位”:网点主管和服务督导人员在岗员工定期监督,不断纠正并提出意见。

3、“评到位”:针对日常工作中员工出现的服务亮点与不足,进行大堂主管每日评、服务督导部门每月评、网点负责人每季评、员工之间互相评的方式不断提升和改进。改进意见,力争在规范动作上实现标准和统一。

4、“教到位”:不定期对服务落后员工或屡查屡犯员工开展辅导,同时在日常工作中及时提醒,表现优秀的员工起到传帮带的表率作用,帮助其不断强化服务意识,提升服务水平。

5、“巡到位”:分行服务督导部门坚持以身作则,始终与员工一起站在服务一线。大堂主管坚



持80%以上时间在营业厅巡视,网点负责人定期大厅巡查。

6、“管到位”:严格管理,合理奖惩,按季兑现。建立相应考核机制,将服务管理纳入绩效考核,考核到人,落实到位。

创新产品 打造高效服务

以客户需求为导向,以客户满意以为目标,优化业务流程,完善产品体系,以产品创新满足客户高效、便捷的金融需求。举例来说:理财产品可以给客户预

留额度,客户不用担心因额度不足的问题;超级网银、理财POS都可以帮助客户进行资金归集,让客户打理财务省时、省心、省力;还有ATM机,单笔可以取出现金10000元,带给客户极大方便。这些都是招商银行根据市场需求进行的产品创新,带给客户方便、舒心的银行体验。

异业联盟 带来增值服务

自2012年开业以来,招商银行滨州分行先后与中石化合作

开展了车卡信用卡刷卡加油优惠活动。随后与百度KTV,新世纪影院等多家消费场所进行批量议价,让客户在使用招商银行服务的同时,能够享受更多的增值优惠。

服务三步走,一步一向前。服务的路注定没有尽头,要想不断为客户提供优质服务,只有扎好马步,才能稳步向前。在今后的工作中,招商银行滨州分行将继续加强服务管理,规范服务行为,提升服务水平,为广大客户提供优质、高效、全面的金融服务。(记者 李婷婷)

记者手记

真诚沟通 携手共赢

滨州金融业服务调查接近尾声,在读者来电和来信中,记者能深刻感受到金融行业和老百姓已经有了千丝万缕的联系,但也能感受到两者之间或多或少地存在着一些误会,金融机构若想长远发展,必须获得百姓“芳心”。唯有真诚沟通,真诚服务,才能获得共赢。

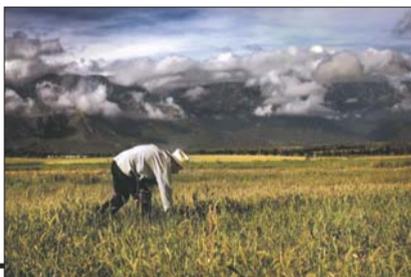
在读者反映的问题中,不难看出,部分银行和保险公司的在与客户沟通方面还有待改善。老年人去银行存款,却存成了理财产品或保险;只谈收益不谈风险,本金亏损时,令无数投资者大呼上当……这样的事例数不胜数。如果把产品的优缺点都告知客户,这种财产损失的情况或许可以避免。

去年,滨州市银行业和保险业均呈现出一派繁荣景象,一家国有大型商业银行开业,两家大型股份制商业银行落地滨州,为滨州经济发展提供了更多经济支持。2012年,滨州保险行业发展进步飞速,12家保险公司保费收入突破亿元。作为“黄蓝”两区的中心阵地,滨州还会迎来更多金融机构,长远发展显得尤为重要。

举个简单的例子,银行可以通过征信记录考察客户信用,但是客户对银行的“信用考核”却是通过平常的经历给出的。面对更加激烈的竞争,提升服务质量变得十分迫切。唯有通过真诚服务,才能获得客户的心。(记者 李婷婷)

安利:食品安全来自全链条制度化保障

3月13日上午,安利(中国)日用品有限公司滨州分公司参加由滨州市消费者协会主办的2013年3.15国际消费者权益日活动。活动期间设立产品展示区,同时每个产品展示区安排专业产品咨询员进行产品操作演示、顾客咨询解答、真假产品对比展示等服务活动,让更多市民了解优质的安利产品。



3月15日,是第三十一个“国际消费者权益日”,也正值全国两会召开。食品安全仍是两会代表、委员们普遍关心的热点问题,政协的一号提案锁定为绿色农业和食品安全,因此今年两会被称为“食品安全听证会”。

解决食品安全问题,更重要的还取决于企业是否建立起科学高效的食品安全保证体系和相关制度、文化。安利(中国)总裁黄德荫在接受记者采访时表示,一向以产品优质安全著称的安利公司,就是通过其“垂直整合+全球整合”的先进食品安全管理制度,以及全员质量管理文化,实现了产品品质和安全性的长期稳定和持续改进。

安全源于制度

进入中国市场已经十八年的安利公司,依托其强大的全球供应链体系,从科研开发、原料植物品种选育、植物有机种植、植物采收、加工生产、储运物流、产品销售,再到售后服务,坚持关键环节自己做,从而实现了食品安全的全程可控,并由此建构起其著名的“零缺陷”质量管理体系。

目前,安利生产所需的原材料44.42%依靠进口。为了从源头上就确保纽崔莱原材料

的品质与供应,纽崔莱逐渐形成了“纵横结合”的质量控制系统。在纵向一体化方面,纽崔莱依托自有有机农场,开展“从种子到成品”的全程质量管控,保证核心原料的自给自足。在生产环节,位于广州的安利花园式生产基地,是美国安利海外最大的生产基地,历经9期扩建,现有35条生产线,总面积14.1万平方米,产能400亿元人民币。其中纽崔莱生产线,通过了中国保健食品GMP审查,生产车间达10万级净化卫生标准。

满意源于服务

安利的食品安全管理,很重要的一点还在于营销人员优质的售前售后服务。在安利,遍布全国的30多万活跃营销人员,是安利销售产品的主渠道,也是安利服务顾客的中坚力量。

此外,为充分保障消费者权益,安利坚持30天退货保障机制,赢得了广大消费者的信赖。

美国安利公司董事长史提夫·温安洛曾表示,“在一个成熟的市场上,很多东西都有可能被复制,但个性化的营销服务却永远惟你独有。”直销模式最大的魅力之一在于可以给消费者提供完全定制的

个性化服务。2012年7月12日,安利凭借个性化优质服务顺利通过各项严格评测,荣获由中国信息协会、中国服务贸易协会颁发的“中国最佳客户服务奖”。

正品源于正道

近年来,安利产品的优质安全也受到了假货困扰,特别是在淘宝上打折销售的安利产品,假货充斥,对消费者食品安全及安利声誉造成很大威胁。之前,安利曾委托全球知名的第三方检验鉴定机构对淘宝网上49家网店售卖的安利产品进行抽样购买和检验,结果显示46%为假冒产品。

由于不法分子造假手段不断升级,普通消费者很难从外包装甄别产品真假。为此,安利呼吁广大消费者通过安利直营店铺或熟悉的营销人员以正价购买安利产品,而不要在网上、马路流动摊贩和其他假冒伪劣产品集散地购买。

安利公司表示,正品源于正道,消费者通过正规渠道购买安利产品,不仅质量有保障,还可享有退换货等完善的消费保障和售后服务。此外,也可大大压缩假冒产品的生存空间,使制假和售假者难以立足。



三重增强功能
拨快您的财富时钟

中国银行账户资金归集服务

中国银行账户资金归集服务

——资金归集全自动,省时省心更轻松

中国银行账户资金归集服务,只需一次设定,即可自动为您提供约定转存、预约转账、约定转账三重服务,实现账户资金的高效归集,让账户拥有自己的时间观念,使您省时省心,尽享便捷。



更多精彩在中国银行



银行 Banking | 证券 Securities | 保险 Insurance
全球门户网站: www.boc.cn 客户热线: 95566 官方微博(新浪): weibo.com/bankofchina