

服务立行,用心提供优质服务

——中国工商银行菏泽分行在“用心服务、回报惊喜”活动中建功立业

用心服务展现一流形象,回报惊喜促进业务发展。自2012年12月份在全行开展“用心服务、回报惊喜”活动以来,工商银行菏泽分行高度重视,主要领导多次调度,对“用心服务、回报惊喜”系列活动报道认真审阅,实地督导查看活动开展情况。分行服务主管部门认真组织,积极推进,尤其各行、各网点员工热情参与,全行上下形成了用心服务回报惊喜、优质服务感动客户的浓厚氛围,为加快业务发展、提升网点综合竞争力提供了强大动力,创造了良好条件。

►工行菏泽分行隆重召开旺季服务活动表彰大会。



一杯水的温暖,赢得客户信赖

2013年初的一个早晨,天很冷,大街上行人稀少,零星的路人都缩着脖子,匆匆赶路。

工商银行鄞城支行临城路储蓄所大堂经理任洪波第一个来到所里。在营业厅门前他看见一位上了年纪的大妈在网点门口徘徊,还不时地向里张望着,上前询问得知,因天冷大妈想取水喝。

任洪波听后没敢怠慢,快速打开饮水机,找来一次性杯子,接了一杯热水,同时还用一个塑料水瓶接了满满一瓶热水,一起递过去,

“大娘,拿着这个瓶子既可以喝点水,还可以暖暖手”。大妈先是怔了一下,然后略显意外地说了一句,“打扰你了,谢谢”。“随时欢迎打扰”,看着大妈远去的背影,任洪波喊道。听到任洪波的话,大妈微笑着回头摆了摆手。四目相对的瞬间,似乎温暖了那个寒冷的早晨。

让任洪波怎么也没想到的是,一周后大妈居然回来找他,是带着刚刚收到的拆迁款来开户的。大妈说,这是她的命根子,因为信任为她倒水的任洪波,所以愿意把家里所有

的存款都放在这里。言语质朴,但让在场的人感动,任洪波一边指导大妈填写开户凭证,一边对大妈对他的信任表示感谢。大妈再一次不好意思地说:“打扰了,谢谢你”!

“大娘,千万别这么说,不管什么原因,我们都欢迎您来打扰”。

看似偶然的事情,往往有其必然,其实客户就在身边,关键是我们是否付出真情,我们要珍惜每一次为客户服务的机会,因为每一次用心服务客户的过程中都存在着无限的商机,都会赢得回报。



工行菏泽分行服务工作先进典型做经验介绍。

打造具有区域影响力的服务品牌

为进一步提高服务质量和客户满意度,将服务工作与促进业务发展紧密结合起来,充分体现“优质服务创造价值”的经营理念,工商银行菏泽分行决定在全行深入开展“用心服务、回报惊喜”活动。通过开展本次活动,切实转变全行员工的服务理念,增强服务意识和捕获利用业务信息能力;打造具有区域影响力的整体服务品牌,实现经营业绩大幅提升和服务水平同业领先的总体目标。

通过深入开展“用心服务、回报惊喜”活动,牢固树立“优质服务创造价值”经营理念,将服务工作与业务发展紧

密结合起来,全行服务质量有了明显提升。

在这个播种希望的季节里,动人的笑容似鲜花绽放,感人的故事如春风化雨,动人的话语像涓涓溪流,兑现的承诺如雪中送炭,全行员工的用心服务,滋润着客户的心田,促进着业务的发展,提升着工行的服务,传播着文明的风尚。今年一季度,该行荣获全省系统旺季服务活动优胜奖,排名全省第三位,创近年来最好成绩。所辖鄞城支行、东明支行、巨野支行、曹县支行荣获全省县市区支行优胜奖,成武支行荣获全省县市区支行进步奖,丁兆立、任忠林、张翠英、

王丽等9名同志荣获先进个人。全行客户投诉率下降30%,客户评价满意度保持在99%以上。

随着这项活动的持续开展和深入进行,回报会越来越多,惊喜会越来越多,菏泽工行的服务一定会成为一种品牌,锻造成不可复制的核心竞争力。服务创造价值、服务改变生活、服务促进发展、服务提升素质的理念在全行员工的思想和行动中潜移默化,汇集成加快发展、加快赶超的满腔热情和实际行动,为创造菏泽分行的美好明天而建功立业、不懈奋斗。

(文/片 通讯员 李鲁民)



工行牡丹支行营业室为行动不便客户提供上门服务。



工行定陶支行以优质高效服务赢得客户赞誉。



工行单县支行营业室为梦想而歌唱。

风采

“用心服务,回报惊喜”活动开展以来,工行菏泽分行所辖各个支行组织得力,措施完善,行动迅速,活动开展得有声有色、扎扎实实。

►开发支行有效落实“一对一”服务方式,通过客户售前识别引导、售中个性化服务营销、售后跟踪服务与维护,体现出“贴身服务、超值服务”的理念,大大提升了客户的忠诚度和贡献度。

►曹县支行、巨野支行持续开展存量客户代发工资业务挖潜工作,做到“百分之百梳理、百分之百营销”;以商友卡为介质,依托理财产品、私人银行产品巩固拓展优质客户群,满足了不同层次的客户金融服务

需求。

►东明支行抓住列入全省重点县域支行的机遇,理清思路,吃透政策为客户办理业务。

►东关支行、市中支行支行加强各网点资金调拨管理,方便客户大额存取款,满足客户零钞、残币、新钞兑换等业务需求。

►成武支行、鄞城支行以“改善服务,促进发展”为总抓手,发挥营销小分队的灵活作用,主动出击到城乡结合部,大力开拓业务市场,延伸服务渠道,拓展优质客户,保持了各项业务持续健康发展。

►鄞城支行灌输“服务立行,客户至上”理念,全行上下,按照“领导为员工、二线为一线、全行为客

户”的服务原则,保证营业网点各服务窗口高效、便捷、准确。

►牡丹支行、单县支行发挥大堂经理在客户引导、业务分流方面快捷作用,使客户享受高效、有序的服务,并积极做好自助设备运营维护,对不同客户进行分类,有效引导客户到自助服务区办理业务,节省等待时间。

►定陶支行通过晨会和例会,开展多层次全方位的培训,提升员工业务素质,增强服务客户能力。

►牡丹西城支行抓客户、抓产品、抓队伍、抓外拓,确立了在全市网点的领先地位,在全省新建网点考核排名中居前列。

(通讯员 李鲁民)