

2013聊城明星支行、明星理财师展示报道(下)

候选明星支行形象展示



理财走进千万家,优质服务开新葩



中国银行冠县支行

中国银行冠县支行位于冠县振兴路中段,地处商业闹市区,周围商铺林立,企事业单位众多,随着支行近两年的“深耕”和“撒网”活动以及支行对企业授信的全力拓展,积聚了众多的优质客户,为支行开展理财业务奠定了深厚的客户基础。冠县支行始终把创建“青年文明号”、“巾帼文明示范岗”、“最佳服务窗口”、“最美中行人”、“文明优质服务先进单位”做载体,不断探索理财服务的最佳效果,提升客户体验,扎实推进理财服务工作,截止2013年上半年,我行理财产品累计销售18亿元,理财客户2016户,较年初新增316户,较同期新增161户,理财业务的大力开展,促进了支行业务腾飞,助推了支行进入全省综合考核“第八名”的好成绩。

敞开心扉迎客户,三心服务众人夸

通过支行持续不断的拓展,开车办理业务的理财客户不断增多,如何满足客户停车办理业务的需要,摆在了支行的面前,既要方便客户,又要保证安全成为工作的重点。支行把原有的围墙全部打开,平整地面,规划车位30余个,并增加保安现场指挥车辆,护送提取大量现金的客户,同时规定支行员工车辆一律停放在支行院外,把方便留给尊贵的客户,把不便留给自己。另外,我行增添了盲道,加固了踏步栏杆,配备了供客户办理网上操作的台式电脑和手持电脑、柜台长期添放糖果,夏季增添防暑

客户至上 服务为本 塑造品牌形象



中国银行聊城新区支行

中国银行聊城新区支行位于聊城市兴华东路45号,现有员工19名,平均年龄34岁,在这支年轻的队伍里,研究生学历1人,国际金融理财标准委员会注册金融理财师(AFP)1人,中级经济师2人,注册税务师(CTA)持证人1人。奉行“客户至上 服务为本”的服务理念,坚持创新思维,贴心服务,将高效贯彻始终,将服务坚持到位,将客户留在行内,有效推动行内各项业务的发展,多次受到省市行的表彰和表扬。坚持客户至上,提供贴心服务

中行新区支行员工深刻认识到“服务是展现支行形象和精神面貌的最主要载体”坚持创新思维,从服务下手。客户至上,服务先行,提升服务的主动性、标准化和高效化。前台柜员均系省行级达标能手,市行级服务明星,在为客户高效办理业务的同时注重“一句话营销”。柜面、大堂经理、客户经理三者联动以及客户休息等候区、营销信息发布区、理财中心多功能区的划分,为客户提供更加专业的服务,给客户带来全新的服务体验。为更有效提升客户服务感受,将“客户至上”的观念贯彻始终。在客户维系上推出了大客户生日送鲜花、短信祝福;推出理财产品及时告知,在办理业务

绿豆汤。

助推小微企业,实现财富升级

近年来,冠县支行秉承支持地方经济,做大中高端对公、对私客户,实现客户财富升级的目标,切实履行“以客户为中心”的服务宗旨,倾力打造中行服务品牌,支持了一大批小微企业,通过我行“融票宝”、“商户贷”、“商会贷”、“中小企业贷款”、“小微企业特定客户贸易融资等方式”,支持了60多家企业,仅今年上半年我行对30多家企业和特定商户注入资金2亿余元,实现了客户钱包份额的不断扩大和财富的不断升级,受到客户和地方主管部门的交口称赞。

练就过硬本领,凸显银客共赢

支行在理财经理和大堂经理岗位配备上,进行精挑细选,将经验丰富、责任心强、感染力、亲和力强的同志充实到岗位上,并不断对其加强培训,派到聊城全辖最好的单位进行学习、观摩,与优秀理财经理、大堂经理交流心得,同时积极推荐她们到省行参加培训,提高服务客户的能力,练就过硬本领。理财经理注意从细节做起,每天给客户一个温馨的短信问候,给客户一个灿烂的微笑,运用理财知识和过硬的业务素质,为客户和银行搭建共赢的桥梁。

理财经理运用我行外汇优势,经常与来我行办理购汇及国外汇款等业务客户进行沟通,介绍我行投资方面的知识,得到了部分客户的认知,并在黄金投资方面做了有益尝试,由于我行理财经理专业、负责,客户收到意想不到的收益,得到客户肯定,客户持有我行的产品种类不断增加,资产总量稳定增长,也促进了理财客户总量的不断增加。

“小荷才露尖尖角,更有蜻蜓立上头”,尽管我行在客户理财工作上做了一定的工作,但还与上级和当地经济发展的需求有不小的差距,我行一定借本次形象展示的契机,虚心学习同业明星好的做法,找出自身差距,完善提高措施,最大限度的帮助客户实现财富的保值增值,实现客户与银行的持续双赢。

中享受贵宾礼遇,定期与存款大户进行座谈、联谊,从而留住客户,挖掘客户。转变客户关系,提升服务品位

转变与客户的关系,视客户为亲友,银行的主宰,尊重客户权利,坚持以客户的需要为出发点,寻求客户的需求点,用高质量的服务接待每一位客户,提高客户的忠诚度。强化服务理念,提升服务品味,强化服务硬指标,建立客户满意的服务标准,并依标准增加服务投入,增设服务项目,改进服务措施,围绕客户满意开展工作,让服务成为不可复制的外部形象和内在气质,赢得了广大客户的认同和信赖。摆脱单纯依托式的客户关系,打造银行与客户利益统一体,从而实现银行与客户双赢的局面。

实施差别服务,塑造品牌形象

银行竞争,品牌制胜。中行聊城新区支行提供特色化、差别化、个性化、综合化的服务,在共性和个性中寻求完美统一。细分客户市场,确定目标客户群。根据客户贡献度划分客户层级,对不同层级的客户提供不同的资源投入和服务。目前我行三级财富体系的划分一方面方便了对客户的管理;另一方面便于集中资源,以最周到的服务和最优惠的条件吸引核心客户。财富客户量身定制,理财客户标准化建议,大众客户的理财信息提供,各层级客户差别化理财礼遇,短信、电话、上门等多种服务形式,了解并满足各层级客户理财需求,在提升客户忠诚度和满意度的同时塑造我行良好的品牌形象。

潮平两岸阔,风正一帆悬。中行新区支行全体员工将继续秉持“客户至上 服务为本”的服务理念,不断提升支行的服务水平,展现良好的服务品牌形象,用智慧和辛勤换来客户的忠诚和满意,用口碑和赞誉擦亮中行新区支行“明星理财支行”这块牌匾!

追求卓越,争创一流



中国银行聊城分行营业部

中国银行聊城分行营业部,自1989年6月成立至今,已走过24个年头。作为中国银行聊城分行24家营业网点中员工人数最多、营业范围最广、业务种类最全的窗口,中国银行聊城分行营业部享有较高的客户满意度和社会美誉度,曾先后获得“巾帼文明示范岗”、“文明优质服务红旗单位”、“文明优质服务示范网点”等殊荣。

中国银行聊城分行营业部及时做出了应对,调整了发展方向。由原来一家经营单纯的存取款、外汇等业务的网点逐渐向一个财富中心转移。每一位去银行的客户都是想找到合适的产品,实现自己的财富最大化,中行聊城分行营业部正是本着“一切以客户为中心”的原则,在以下几个方面付出了坚持不懈的努力,并取得了显著成效。

提高员工素质,提供专业服务

面对客户越来越高效、专业的理财需求,相对原来全员营销,分工不清晰的情况,中国银行聊城分行营业部及时做出了改变,配备了专业的理财经理和大堂经理。理财经理都由熟知银行产品且理财知识丰富的员工担任,在上岗之前都接受过省行的专业培训,从与客户良好沟通、了解客户需求、评估客户风险接受度到最后的向客户推荐合理的产品配置,每一步都包含了理财经理的训练有素及用心服务。大堂经理的主要工作是做好客户识别,引导和提供咨询服务,对礼仪服务要求做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。

优化服务流程,提升服务效率

为了让客户在来到营业厅的第一时间接受到有效引导,中行设置了大堂经理服务台,给每一位大堂经理定做了专门的工号牌,下一步还将定制专门的大堂经理工

装,以便客户第一眼就能识别大堂经理,并得到及时贴心的服务。大堂经理的角色职能相对以往也有了很大改变,由原来简单的引导客户、分流客户到现在的初步了解客户理财需求,进一步向理财经理推荐,由理财经理分门别类地向客户介绍我行的存款、理财、基金、代理保险、贵金属等产品,以便客户在合理期限、合理风险程度、合理收益率内做出最优选择。理财经理有专门的财富系统,记录客户的财富及购买产品情况,并每天在晨会通报客户的产品到期情况,以便我们的员工及时联系客户进行其他产品的叙做。在由大堂经理→理财经理→每位员工→客户→大堂经理的流程中,客户既能得到合理的财富配置,享受贴心周到的服务也能将收益损失降到最低。

紧抓财富管理,打造三级财富体系

从中银理财,到中银财富管理,再到私人银行,中国银行聊城分行营业部力求紧跟省行发展步伐,打造完整的个人三级财富管理体系,最大限度地满足中高端客户群体的金融服务需求。

作为专为贵宾客户打造的个性化、高品质投资理财服务品牌,“中银理财”始终秉承“以客为尊,不断创新”的宗旨,为客户提供“一对一”服务。

专业财富管理为客户安排个人专属财富经理和财富顾问,提供高端金融投资组合管理等多元化、专业化的“顾问式”财富管理,并辅以法律、税务、商务等全方位增值服务。

私人银行向客户提供更加高端、更加私密、更加个性化的服务,融合国际顶尖的财富管理理念,向客户提供立足国内、放眼全球的资产配置方案。

金融服务做得好不好,百姓的口碑最有说服力。在中国银行聊城分行营业部全行上下的共同努力下,实现维护客户8609户,高端客户827户,个人储蓄存款到达5.5亿,理财产品存量达到1亿。

中国银行聊城分行营业部始终把品牌建设和优质服务作为业务发展的“燃料剂”和“助推器”,认真践行“追求卓越、争创一流”和“诚信、绩效、责任、创新、和谐”的核心价值观,充分发挥中行企业文化的导向、推动、凝聚和激励作用,在壮大自身业务的同时实现了品牌影响力的快速提升。

中银理财 尊享更多增值服务



中国银行古楼支行

中国银行古楼支行位于聊城兴华西路乐园综合楼九龙宫酒店西临,是一家业务全面发展的综合性支行。目前,古楼支行共设两个部门:营业部和业务发展部,理财中心设在营业部。自建行以来,古楼支行一直坚持“以客户为中心”、“以品牌为支撑”、“以产品为媒介”的服务理念,着力打造以服务感动客户,以产品赢得客户,为中高端客户提供差异化、个性化服务的理财型特色支行。

一直以来,中国银行古楼支行非常重视中高端客户的维护和服务。近几年,古楼支行以网点转型为契机,不仅实现了网点环境的多功能分区,提升了服务环境,提高了服务效率,而且更重视对中高端客户服务环境和服务质量的提升。目前,古楼支行设有专门的贵宾室,让每一位来到古楼支行的中高端客户都可以享受专业的理财经理为其提供的一对一服务,让客户充分体验到服务的专业性和

私密性,而且贵宾室还设有高科技咖啡机,每天免费提供新鲜水果、茶水、糖果等。香浓可口的咖啡和热情周到的服务,让来古楼支行办理业务的每一位客户都感受到春风一样的温暖,夏日一样的热情,更有秋天一样的收获。点滴之间,尽显尊贵!

打造服务品牌和中银理财服务特色和服务亮点一直是古楼支行追求的目标。为了实现这一目标,古楼支行每周召开一次针对中高端客户服务的专题会议,总结上周在服务中遇到的问题,重点总结客户新的服务需求,学习最近一周的新产品和服务,从而更好地做到对客户提供针对性的服务。比如,从2013年第一季度开始,中行推出了贵宾版网银跨行转账全免费的业务,这对于多数客户来说相当实用,为此,中国银行古楼支行安排专人对客户进行了梳理,并且安排专人通过短信、电话等方式及时通知客户。随着微信平台的发展和客户投资理财需求的日益增多,中国银行于今年开发了中银财富e站,您只要在微信上轻松一点,就可以马上获得最新的财经资讯,中国银行在售理财产品信息以及贵金属市场行情等。中银财富e站的诞生,让中国银行的客户可以享受来自全省的理财经理和专家提供的专业理财服务和权威财经资讯。

“一切从客户的角度出发,为客户的利益着想”是古楼支行全体员工一成不变的服务准则。到中国银行古楼支行办理业务,我们承诺让您体验宾至如归的服务和各种尊享的增值服务!