

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



载誉进取, 打造水城精品银行

——工商银行聊城市中支行创建“理财明星支行”

中国工商银行股份有限公司聊城市中支行地处聊城市区核心区域——东昌东路市委对过,营业面积约1300平方米,现有员工94人,所辖6个营业网点,具有29年的金融历史。在当今市场经济大潮中,该行凭借高标准的最新硬件形象,以优质服务为手段,客户满意为目标,打造了一支勇立竞争潮头,努力推进管理、产品和服务创新的优秀团队,用一流的服务环境、优质的服务水平抢占高端客户市场,成为飞速发展的聊城城中一朵靓丽的金融之花。



工商银行聊城市中支行

亮剑出击 经营业绩节节攀升

工行聊城市中支行秉承以客户为中心、以资产负债业务为重点、以中间业务为辅助的立体化经营模式,形成了一线为客户服务、二线为一线服务的大服务格局,创下了同业市场竞争力、综合经营能力、优质客户群体、考核业绩等优秀业绩,成为多家金融机构的“领跑者”截至2013年7月,该行资产总额425007万元,负债总额417923万元,储蓄存款余额152196万元,比年

初增长17706万元;基金销售10887万元,同比增长5860万元;人民币理财产品销售77682万元,同比增长8683万元;灵通卡发卡量20678张,客户总量31680人,5万元以上客户9226人,签约私人银行客户7户,优质客户数量在全市名列前茅。

卓越团队 专业胜任优质服务

市中支行注重金融高级专业人才的培养,不断充实高端金融人才储备,努力提高业务发展和和客户服务的专业化水平。全行拥有

CFP2人,AFP16人,财富经理3人,特许金融分析师1人,为了更好地服务于贵宾客户,该行于2011年成立了大客户中心,配备各专业的骨干,悉心提供最完善的个性化、全方位、专家级服务。在这里,您将享受具备国际金融理财师、金融理财师等资格的专业团队为您量身定制财富规划、资产管理和顾问咨询服务,并能获得健康讲座、理财沙龙、联谊活动等增值服务。近年来还与聊城市百货大楼、汇通国际物流园、聊城银座商城等优质企业合作,提供“全链条”金融服务,从现金管理、资金结算、账户及信息管理、公司贷款、公司理财、员工贷款等全方位提供一站式的金融服务方案,得到客户的一致好评,有力地支持了地方经济的发展。整合资源打造服务标杆网点

该行2011年以来,为了提高员工的综合服务水平,聘请专家指导,打造服务标杆网点,并定位于“服务高端客户”。一方面完善服务硬件和软件,旨在提供全方位、一站式服务满足客户多样化金融需求。营业大厅服务设施齐备,业务功能齐全,装修风格大气、精致、温馨,富有个性化和现代化特色,在金融资源丰富、金融机构云集的黄金地段,设置了宽敞、丰余的客户停车场,扩大了金融服务半径,彰显了工商银

行的大行风范;另一方面,整合资源,将理财中心、个人贷款中心整合至支行办公大楼,使高端客户充分尊享财富中心高品质尊贵服务和专业理财服务,实现了个人客户存贷款、个金、公司等业务一站式快捷服务,及时、有效地解决了高端客户的特殊需求和服务中遇到的困难,提升了服务客户的能力和效率。

实力雄厚 贵金属旗舰店落户其家

2011年聊城市工行贵金属旗舰店落户于市中支行,是目前鲁西地区唯一的可以进行黄金实物出售、回购、积存和交易的金融机构,也是聊城市金融系统规模最大、产品最全、专业功能最强的贵金属旗舰店,得天独厚的优势,让贵金属产品推介成为该行高端客户联谊、产品推介活动必推的一道“特色菜”,更为中高端客户提供了全面的金融理财和金银买卖平台。

电子银行 唱响特色服务品牌

中国工商银行的电子银行产品和服务,一直领先于同业。市中支行积极推广总行研发的新产品,近年来,该行的电子银行业务又上新台阶,网上银行、手机银行、自助

银行全面发展,方便快捷的产品和服务得到了广大客户的信赖和好评。电子银行渠道手续费低、电子银行专属理财产品收益率高、电子银行渠道的有奖活动更是吸引了众多年轻客户,手机预约取现、企业手机银行、微信银行等产品,赢得了效益更赢来了口碑。

业务创新 提高综合竞争力

市中支行秉承“以客户为中心,以人为本”的服务宗旨,将总行研发的新产品及时推广并应用于生产环境中,将新产品的特点与客户的需求有机结合,勇做新业务的带头人。自2010年以来,在总行研发的“存贷结合”产品上认真研究,敢于尝试,将贷款业务与理财业务有机结合,聊城市工行一笔存贷通业务、山东省首笔“卡贷通”业务,在市中支行成功办理并推广,好的产品和优质高效的服务赢得了客户的赞誉。



提升服务软实力, 打造精品理财支行

——工商银行高唐支行争创“理财明星支行”



工商银行高唐支行

中国工商银行股份有限公司高唐支行是山东省工行系统内重点县域支行,内设三部一室,并辖两个贵宾理财中心、两个理财网点。工行高唐支行现有员工56人,其中1人具备国际金融理财标准委员会国际金融理财师(CFP)资格,5人具备国际金融理财标准委员会注册金融理财师(AFP)资格。工行高唐支行始终坚持以客户为中心、以市场为导向,不断提升服务硬件设施和软实力,积极创新产品组合,强化理财服务宣传营销,各项业务工作蓬勃发展,并先后被全国银行业授予“全国银行业文明规范服务示范单位”、被山东省银行业授予“山东省银行业文明规范服务示范单位”,被省行授予“文明单

位”、“连续20年无案件支行”荣誉称号和省行级内控先进单位、防范案件先进单位、安全管理星级支行等多项荣誉称号,创造了连续28年安全无事故的辉煌业绩。

随着广大客户对资产保值增值、抵御通货膨胀的需求日益突显,工行高唐支行提出了“既要为客户提供传统优质服务,更要为客户的资产保值增值提供专业理财服务”,仅2013年上半年,工行高唐支行购买各类理财类产品的客户达1500多人次。

加强网点服务硬件建设 提升网点功能

工行高唐支行按照“客户分

层、服务分类、功能分区、效率至上”的网点建设原则,依托贵宾理财中心、理财网点的精品网点建设,统筹各种资源,配备专职大堂经理和具有专业理财资格的个人客户经理,实行差异化、个性化、亲情化服务。各营业网点从规范客户的识别引导、接触营销、业务处理、维护管理入手,形成了“以客户为中心、以关注客户资产保值增值为重点”的客户服务流程,受到了广大客户的一致好评。

贵宾理财中心是工行高唐支行为中高端个人客户和中高端对公客户服务的营业网点,旨在为客户提供各类高端理财服务和个性化、高附加值的理财产品。贵宾理财中心按客户的不同服务需求,分设迎宾咨询区、客户休息区、理财室、现金/非现金服务区、自助银行服务区等区域,为客户提供高效、满意的服务。

贵宾理财中心不仅硬件设施建设完善,同时,更加注重服务的同步升级,具备为客户提供全方位金融服务的能力。一是具有国际金融理财师(CFP)资格和注册金融理财师(AFP)资格的专家理财服务,贵宾理财中心为客户配备一对一服务的专职理财经理,可在充分了解客户需求和风险承受能力的基础上,为客户提供专业的理财策划和理财咨询服务;二是专设精彩团

队,定期开展形式多样、品质高端的客户沙龙活动,活动内容涉及理财规划、证券投资、黄金投资、健康保健、艺术鉴赏等多个领域,为贵宾客户提供各方面资讯。

工行高唐支行还设有两个一般理财网点,能为广大个人客户提供全面、便捷的标准化、综合化服务,满足客户日常性、简单化的金融需求,不断提升广大个人客户的满意度。

普及理财理念 提供高品质理财服务

“冰冻三尺,非一日之寒”,做好理财服务,工行高唐支行从普及理财理念做起。从走进行政企事业单位做理财讲座、组织理财沙龙,到网点大厅内配置投影仪、电视循环播放理财小知识,从单一的理财产品营销到涵盖保险、基金、黄金等众多产品的理财策划,工行高唐支行一步步稳扎稳打,实现了从传统的单纯的产品销售转向以客户需求为中心的综合理财服务。

工行的理财产品十分丰富,层出不穷,能够满足各种客户的理财需求。如人民币理财产品——稳得利,是工行以高信用等级的人民币债券的投资收益为保障,面向个人客户发行,具有一定期限,到期向客户支付本金和收益的低风险理

财产品,适应的群体包括风险评级为保守型、稳健型、积极型,进取型的长短期投资客户;还有“品牌金业务”,是工行上市后首次发行,刻有工商银行LOGO的品牌金条,简洁、美观、大方,是首家在上海黄金交易所注册的银行金条,售价与国际黄金价格挂钩,有极高的购买价值,适应具有流动性需求的生意客户的周转资金以及股票市场的避险资金;针对有特定理财需求的客户还推出了理财协议产品服务,包括协定金额转账协议、预约周期转账协议、通知存款自动转存及贷记卡还款协议等。

面对林林总总的工行产品和代理的基金保险等一系列理财类产品,理财经理和客户经理会在认真分析客户年龄、收入、风险偏好和金融需求的基础上,充分利用工行先进的全功能银行操作系统以及综合利用储蓄、基金、保险、证券、贵金属、外汇理财等个人产品,为客户量身定做个性化、专业化的理财套餐服务。

工行高唐支行将秉承“以客户为中心”的服务宗旨,践行“理财广聚财富,品泰然境界”的服务承诺,依托工商银行卓越的品牌信誉、丰富的金融产品、高素质的理财队伍、整洁舒适的服务环境,满足广大客户更高层次、更新水准的理财需要,为客户创造一个安全、专业、私密、便捷的精品理财支行。