

让青春在平凡岗位上闪光

记工行淄博分行优秀大堂经理高文慧

高文慧,2003年参加工商银行工作,2008年竞聘为工行桓台支行营业部大堂经理,2012年获得AFP证书,多次被评为工行淄博分行岗位服务明星,2012年被工行山东省分行授予优秀大堂经理。

一、勤奋学习,用知识强化自己的综合服务技能。为了研究一套属于自己、真正能够胜任工作的真本领,高文慧自费报考了金融管理专业本科院校,系统学习现代金融管理知识,详细了解,掌握最前沿的金融产品和专

业发展方向;自学了逻辑学、心理学等专业书籍,把理论和实际工作中遇到的问题紧密结合起来,进一步验证、丰富和强化自己的专业技能,为做好大堂经理的业务引导、产品营销推介、工行形象展示打下了坚实的基础。

二、求实创新,拓展出一片属于自己的天地。为做到服务行为规范,高文慧积极参加服务礼仪和服务规范培训,并将服务培训教材带回家一遍一遍的演练,做到规范标准。结合对工行山东省分行营业部大观园支行等示

范网点的考察学习,总结创新出一套行之有效地“望、闻、问、切”服务方法和营销模式即:通过观察客户的行为举止(望),调查和了解客户生产经营与爱好习惯(闻),加强与客户的语言心理沟通和了解服务投资意愿(问),通过对客户的全面综合了解,有针对性的制定服务和营销策略(切),得到了客户和同志们的认可。

三、真情投入,擦亮工商银行的品牌。在日常工作中,高文慧注重做好规范化、亲情化、个性化的贴心服务。为减少客户排

队等候时间,她在客户坐席设置了二次分流席;为维护大堂秩序,每天营业开始,站立门旁集中迎接和分流客户,确保办理业务的客户及时就位,等候的客户安心;为方便客户,她主动为年老体弱的客户寻找座位,斟茶倒水;为提高客户分流率,她自制了银行自助设备简易流程图,为客户分发和讲解,宣传和普及自助设备应用常识,协助有急事的客户提前做好办理业务的前期准备与提醒。她分流客户、保持大堂秩序的做法,在分行系统进

行了推广。

四、立足大堂,让青春在岗位上闪光。为做好客户服务工作,高文慧建立了重点客户档案资料,定期进行走访和维护。她根据客户的年龄、资金来源和投资需求,帮助客户分析理财产品投资回报,分析产品的特点和风险预期,指导客户选择投资方向和产品种类。2013年,她所在的营业部五星级以上客户新增978户,新增私人银行4户,用智慧和本领打造了“文慧服务和理财”品牌。

嘿老朋友,中国人寿喊您回家了



尊敬的客户:

相知多年,值得托付——感谢您选择了中国人寿!竭诚服务,履行责任,是我们对您的郑重承诺。时光荏苒,中国人寿个人保险业务开展已近18年,也许您的通讯方式和住址等重要信息已经和当初投保时发生了很大变化,我们纵有满腔的服务热情,却无法及时传递,与您分享!您的准确信息是我们相伴永久的桥梁,是维护您投保权益的重要保证!

您我相识多年,却久未联络,您的家,从老城迁到新区,换了号码,我们有太多的喜悦想和您分享。自本报发布之日起,只要您迅速致电中国人寿淄博分公司各营业单位,我们将倾全司之力,委派服务人员与您联系,为您及时更正信息、补办手续,分享国寿发展成果。快快行动起来吧!

您可以通过如下途径与我们取得联系。

- 1、联系您的寿险顾问;
- 2、拨打中国人寿全国统一服务电话95519;
- 3、至中国人寿各客户服务中心

中国人寿淄博分公司	淄博市开发区柳泉路101号	客服中心电话:3156511
中国人寿张店区支公司	张店区太平路17号	客服中心电话:2210824
中国人寿临淄区支公司	临淄区人民东路26号	客服中心电话:7198361
中国人寿淄川区支公司	淄川区般阳路151号	客服中心电话:5275602
中国人寿博山区支公司	博山区沿河西路16号	客服中心电话:4159688
中国人寿周村区支公司	周村区丝绸路66号	客服中心电话:6180072
中国人寿桓台县支公司	桓台县张北路52号	客服中心电话:6276900
中国人寿沂源县支公司	沂源县城沿河东路北段东侧	客服中心电话:3242254
中国人寿高青县支公司	高青县黄河路48号	客服中心电话:6962304