

“ 2014年5月18日,是招商银行青岛分行的14周岁生日。作为招商银行在山东的省级管辖行之一,青岛分行从一个偏居一隅的不足40人的小网点,成长为山东省内下辖日照、威海、淄博、济宁等4家异地分行,21家同城支行,84家自助银行,300多台自助设备的省级主流银行。成立14年来,已成为青岛名副其实的一张金融名片。

在刚刚揭晓的“2013年中国银行业文明规范服务百佳示范单位”获奖名单中,由山东省银行业协会推荐的招商银行威海分行营业部位列其中。为青岛分行即将迎来的14岁生日献上了一份厚礼。在14年的发展历程中,有哪些值得追寻的记忆?在闪闪的奖牌背后,又有哪些鲜为人知的故事?带着好奇,记者走进招商银行青岛分行,走进青岛分行下辖的威海分行,感受他们在成为百姓最喜爱银行这条道路上的点点滴滴。

现状 让人眼前一亮的银行 四岁即获全国“百佳”

2014年3月15日,由中国银行业协会主办的文明规范服务百佳示范单位表彰会在北京隆重举行,山东省有六家银行机构荣获“2013年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号,分别是由山东省银行业协会推荐的招商银行威海分行营业部、交通银行山东省分行营业部、中国农业银行青州市支行营业部、中国工商银行济南市中支行营业部、华夏银行聊城东昌支行5家银行,及由青岛市银行业协会推荐的交通银行青岛分行营业

部,全国百家山东占了6家,是山东省荣获家数最多的一次,可见山东省银行业的整体服务水平在全国属于一流。

在获得殊荣的山东的六家银行中,有一家让记者眼前一亮,这就是招商银行威海分行营业部,因为这家分行和营业部太年轻了,至今才成立四年多,历经四个春秋就获得2013年全国“百佳”此等殊荣,让招银文化在威海这片土地上结出硕果,其背后的发展故事像谜一样吸引着我们。

担当 打造蓝色经济带 带着重托上路

2009年12月9日,是威海一年里气候湿冷的季节,记者来到这儿见证了威海招行开业。那天,海滨明珠威海细雨蒙蒙,水天一色。招商银行从这一天起成为13年来首家进驻威海市的股份制银行。省政府和省金融监管部门有关领导和招商银行总行领导均出席仪式,足见社会各界对招行威海分行寄予的厚望。

招商银行作为一个年轻的商业银行到威海来,首先是地缘因素,威海位于山东半岛,地理位置

非常优越,自然条件很好,物产和资源丰富,其次是威海的外向型经济成长得迅速,特别是中央提出打造蓝色经济带,威海正位于蓝色经济带的中间,省委提出“一体两翼”,打造海上山东。“利用自身的优势与特色,全力支持威海经济社会发展,打造成威海百姓最喜爱的银行!”招商银行威海分行带着重托上路了,这家新兴股份制银行在这座美丽富足的城市扎根发芽,开始绽放出属于自己的光彩。

解密 带着感情去创新 威海招行的服务密码

弹指一挥,四年过去,2014年4月24日,记者第三次踏上威海这片干净的土地,这次来的目的,是探寻威海招行的服务密码。

“我们的目标就是做百姓最喜爱的银行!”这句话是记者到达招商银行威海分行后,上至行长下至员工听到最多的一句话。四年前,谁曾想到,这家银行在偏居一隅,经济总量不是很大的威海做得风生水起!

王智华行长告诉记者,秉承青岛招行“温馨服务”的金融品牌,开业以来,一刻不敢懈怠。威海大企业并不多,只有通过全方位、全过程、引导式、无缝隙的金融服务,加强零售客户和中小企业的体验度,才会在威海树立起招银品牌,在威海打造成老百姓最喜爱的银行。

服务是银行的立身之本。“热情的大堂经理迎来送往,客户在叫号机上抽号后坐在舒适的座椅上等候,吃着糖果、喝着牛奶咖啡阅读报纸……”,招行在山东落地九年以后,携着令威海人耳目一新的服务进驻威海。招商银行很快通过“服务牌”搅乱当地金融行业的一池春水。威海招行不是简单地重复服务模式,而是带着感情去创新,让招行真正融入威海这座城市,成为一家真正属于这座城市的企业公民。威海招行结合总行“因您而变”的经营理念,参考青岛分行的“温馨服务”品牌,经过多次深入的讨论和研究之后,威海招行正式将自己的发展目标定位为“努力打造威海百姓最喜爱的银行”。

“这样的定位,我们认为还是比较有深意的。银行是承担一定社会责任的企业,同时也是这个社会的公民。其实一座城市也就是一个大的家庭,要想在这个家庭发展,首先让家里人喜欢才行。”采访中,威海招行这样认识,“我们的团队一致认为,要想在这座城市快速立足,全面深化服务的内涵十分重要。必须在上级行要求服务的基础上,不断地超越和优化才可以,要让客户感动,而不仅仅是满意!”定下这个基调之后,一场“由下而上”不断升级的服务创新活动在全行展开。



无缝隙的金融服务,让客户感到很贴心。

百佳银行的服务绝非一日之功。开业之初,按照上级行对服务的规范要求,威海招行领导班子天天参加网点晨会,与一线员工一起学习服务礼仪,共同创新服务环节,优化服务感受。客户排队是社会诟病银行最多的问题,针对这种现象,有员工提出了服务前置化的建议,提前安排好客户应该填写的单据,如果能够免单的就不要填……仅仅针对这样一个排队的环节,大家的创新就体现得淋漓尽致。记者本人对招行的服务文化还是比较熟悉的,但这里的细微之处让人感叹:客户点完钱,会有专门的清洁湿巾递上;特意设置了儿童活动专区,家长办业务的时候,行员会陪着孩子玩……所有的这一切都不在总行规范化服务的范畴之内,然而在威海招行这一切的一切都是那么妥贴。

在威海招行,“因您而变”的服务理念已深入到每一名员工的心中。职业的微笑并不难,难的是发自内心的微笑,但他们做到了,因为这家银行从2009年底开业后,确定了“全行为客户服务,二线为一线服务,领导为员工服务,同事之间相互服务”的服务理念。服务换来效益,真情赢得回报。威海招行业务实现了扎实稳健的发展,四年多来,为威海市地方企业和居民提供累计超过150亿的资金支持,在积极扩大信贷规模支持的同时,保持了资产不良率持续为0,截至2014年一季度,自营存款更是突破60亿元大关,存款增量在所有威海股份制银行位居首位,得到了市委市政府、银监局、人行以及社会各界的高度认可,成为威海市的一张“服务名片”。

惟有葵花向日倾

招商银行威海分行服务「密码」探秘

□本报记者 周爱宝



青岛市金家岭金融新区的招商银行财富大厦高耸耸立,全力拥抱新财富时代的到来。

追问 问君哪得清如许 透过100%回头率看付出

一直以来,招商银行坚持“以客户为中心”,高度重视服务工作,从马蔚华行长时期,招商银行以“因您而变”的服务理念,全面推行服务管理,打造了国内银行业优质服务的标杆。田惠宇行长上任以来,更加重视服务工作,深入推进“服务升级”,以服务升级推动二次转型,全行将服务工作水平提上一个新的台阶。

青岛招行成立14年以来,始终秉承总行服务理念,结合自身实际不断创新,打造了“温馨服务”品牌,不断拓展服务管理新内涵,成为当地金融服务业变革的排头兵,连续多年获当地监管机构、银行业协会和主流媒体的高度评价;同时,青岛招行辖内四家二级分行传承服务理念,夯实服务基础,得到了当地监管机构的高度认可和社会公众的一致赞誉。

一枝独秀不是春,万紫千红才是春。“威海招行是青岛首家异地分行,她的成功并不是个体的成功,是青岛招行综合实力的体现,在这次中国银行业协会举办的百佳网点评选中,在青岛招行系统内有实力竞争竞争百佳网点的可不止一两家,几乎所有的网点都有竞争千佳的实力。”银行业协会有关人士告诉记者。

2008年-2013年,青岛招行连续六年被招商总行评为“十大优秀服务分行”;2009年-2013年,青岛招行连续五年被招行总行评为“十大零售服务管理优秀分行”;2008年-2013年,青岛招行连续六年指导辖属网点斩获“中国银行业协会文明

规范服务千佳示范单位”和“百佳示范单位”荣誉称号……

据了解,为进一步强化服务管理,保障服务质量,青岛招行长期聘请AC尼尔森等著名公司进行暗访和调查,对服务中出现的问题进行汇总、改进。世界知名咨询公司普华永道曾对青岛银行业服务进行暗访,结果显示:青岛招行的客户回头率达到了100%;在中国银行业协会对青岛银行业的多次调查中,该行综合满意度均排名第一。

“孕妇柜员为您提供举手礼服务,如有不便,请您谅解!”这是记者在一个柜台看到的一个指示牌。“招商银行的服务规范要求柜员服务过程两头站立,但是我们考虑孕妇柜员身体条件,没有要求孕妇需要遵守该规定,但是考虑到客户的满意度,我们就标示了这样一句话,主要还是为了照顾员工身体!”客户服务中心赵总如此表示:“其实,作为分行的管理层,不要去考虑如何让客户满意,更多的应该考虑如何让员工满意,只有员工发自内心的喜欢这份工作和氛围,才能发自内心的对客户好!因此,分行的管理层特别重视员工的满意度,这也造就了青岛招行源源不断地对服务创新的内生动力!”

14年来,青岛招行在岛城同业中始终保持服务领先的优优势,成为青岛市银行业的金字招牌。她不仅是招商银行全国“六大优秀服务分行”之一,更曾作为全国两家仅有的基层银行代表之一在全国银行业高峰论坛上介绍创新的服务经验,其服务品牌已经走出青岛,走向全国。

标杆 “刘娟流程”走向全国 十八大党代表在这里成长

用心服务,因您而变。青岛招行的服务理念和企业文化引领员工不断擦亮招行服务的“金字招牌”。刘娟就是招行优质服务的典型代表。

自2003年入行以来,刘娟在方寸的储蓄柜台上,不断摸索服务质量、服务效率双提升的方法,自创“刘娟流程”,得到了分行乃至总行的高度重视。

“刘娟流程”使储蓄单笔业务提速47-60秒,节省时间一半左右。该流程不仅提高了储蓄工作效率,提升了服务的质量,还赢得了客户的广泛赞誉。“刘娟流程”被广泛推广,有

效缓解了银行“排队难”问题。

2008年,“刘娟流程”获得了招商银行科研成果奖,全国金融工会授予刘娟“全国金融五一劳动奖章”;2011年,刘娟参加中国银监会“党委培养青年暨青年与银行业监管事业共奋进报告会”,中央金融团工委“金融青年创先争优先进事迹交流会”并作先进事迹报告;2012年,刘娟作为银监会系统唯一一名生产和工作第一线党员代表光荣当选十八大代表。

“刘娟流程”已成为青岛分行基层优质服务的一面窗口、一个标杆,走出青岛,走向全国。

发自内心的微笑最醉人



□周爱宝

惟有葵花向日倾,天涯芳草碧连成。久住济南,来趟青岛烟威都觉得没时

间。这一次青岛威海之行源于工作,也因为感情。跟招商银行的缘分很深,但跟青岛的招行接触并不多,就是因为几个人几个事。这一次机缘因为威海分行荣获全国银行“百佳”。近年来,中国银行业协会抓银行文明服务坚持不懈,从全国千家示范网点评比到全国“百佳”示范网点,有效地提升了全国银行服务水平,从千里里再筛选出百家,他们各有各的长处,他们都有经验在全国推广,正所谓“榜样的力量是无穷的。”爱宝有幸参加过全国“百佳”网点示范单位颁奖仪式,银行业协会的一位大哥告诉爱宝,你宝眼看金融,得好好看看全国“百佳”,值得看值得写。

对于招商银行威海分行,自己曾见证了她的开业,当时自己还质疑自己,跑了这么远来片居一隅的威海意义大吗?那天开业仪式后,也没有享受威海这座城市的慢生活,而又匆匆赶到青岛参加全国的财富论坛。没想到,四年后他们竟然给了一个奇迹:创造了全国“百佳”。从事银行业的都知道,服务是立行之本,社会的发展对银行服务

提出了更高的要求。从全国众多网点中脱颖而出“百佳”,不但要遵守标准,更是要提升标准。威海分行是用感恩服务的文化创造了一个服务奇迹。

要微笑不难,但发自内心的微笑而不是职业的微笑,还真不容易。在招行的采访中,感恩的文化充满着每一位招行人。青岛招行认为,只有让员工感受到招行的温暖,员工才会主动提供创造性的服务。采访中发现,招行推出了许多关爱员工的具体措施,如弹性工作制,孕妇免站立的摇摇车,既不能降低服务水平,又真心体谅员工的辛苦。作为一名老记者,在金融行业浸淫久了,通过采访对象的言谈举止就知道这个企业的文化。从青岛分行到威海分行采访的有关人员,爱宝再次感受到了招银文化的魅力,客户感受的是金葵花的笑脸和真诚的服务,记者感受的是他们的敬业与奉献,他们的感恩与责任意识。四年的威海招行营业部荣获全国“百佳”,荣誉属于威海招行,属于青岛分行,也属于招商总行,更属于整个金融业。

朱子说“问君哪得清如许,为有源头活水来。”对客户的忠诚,对员工的关爱,才会让招银文化如此接地气,才会如此的郁郁葱葱!

宝眼看金融

Tel: 13505416757 Email: abab669@sina.com
http://blog.sina.com.cn/u/14069496210