

榜样的力量

首届寻找菏泽银行业最佳服务支行系列展示 >>>

主办:菏泽市金融消费者权益保护协会 齐鲁晚报

中国银行牡丹支行以服务赢市场,打造菏泽最佳服务网点

服务先行,让客户如沐春风

本报记者 邢孟
通讯员 李广洲 霍青青

如今,各种商业银行遍布菏泽大街小巷,银行间的竞争已经到了白热化的状态。要想在激烈的竞争中赢得客户、抢得市场份额、拓宽发展空间,提升服务质量无疑成为银行赢得市场的致胜法宝。中国银行牡丹支行正是用自身高效、优质、便捷的服务让客户在办理业务时如沐春风,也让自己赢得了客户的充分肯定。



高效优质服务 赢得客户心

采访当日,天下着淅沥沥的小雨,让原本就有些冷的天更增添了些寒意,然而当记者走进中行牡丹支行的业务大厅时,一股暖流扑面而来,银行大堂经理微笑着问候,并询问需要办理什么业务。一句简单的“你好”,一个亲切的笑容,瞬间让人倍感温暖。

大堂经理作为银行服务的前沿,有接待引导客户、解答客户咨询等作用,客户进入大厅首先要面对的就是大堂经理。为使每一位顾客都能得到更快、更便捷的服务,牡丹支行的营业大厅里设有一位大堂经理和两位大堂副理,可充分为每一位顾客做好引导。

为了进一步提升服务水平,中行牡丹支行找来专门的管理咨询公司,对全体员工进行网点导入辅导。辅导老师全程待在营业网点,对全体员工进行点对点的培训,培训让员工的风貌焕然一新:统一服务窗口设置,统一服务配套设施,统一员工工号牌,统一员工服装,统一办公用品摆放,使整洁方便的形象深入客户内心。

刘云登介绍,在每天的晨会上,员工都会统一着装,精神饱满地喊出银行的目标与口号,为一天的工作做好充分的准备。除此之外,行长还会在晨会上总结前一天的工作亮点和存在的不足,同时对当日的工作进行布置和每日服务明星评选。在晨会的最后,全体员工还进行柜员“七部曲”演练,将标准化服务流程与意识刻在脑海中,自然而然地表现在行动中,通过一个微笑,一句问候,使顾客如沐春风。

回顾过去,成绩已经成为历史,崭新的明天将带来更多的机遇。中行牡丹支行将坚持不懈地加强服务创新能力,完善服务功能,增强服务意识,提高服务水平,努力打造具有真正核心竞争力的全功能商业银行网点。

网点转型让服务贴心又便捷

11月27日,记者走进中行牡丹支行,简约温馨的装修风格,一目了然的业务分区,大堂经理的耐心引导,整洁又不单调的等待区,让人在办理业务的同时,感受到了这家银行的专业和贴心。

今年,中行牡丹支行成功完成了网点转型。转型之后的网点由单一的柜面服务平台转型为一个专业性、综合性服务门户,最大特点就是突出了“服务”功能。

记者在大厅内看到,新装修后的网点风格简约、舒适温

馨,空间布局更强调功能分区:高柜区、低柜区、自助服务区、体验区等一目了然,让顾客在办理相应业务时一步到位。除了传统的业务办理区,大厅一侧自助体验区,不少市民在工作人员帮助和引导下,利用这些自助设备无需排队就轻松办理了业务。

中行牡丹支行副行长刘云登介绍,为了尽量使顾客不用排队等候,牡丹支行努力拓展电子银行渠道,大力发展网上银行、手机银行、电话银行和微信银行等,通过引导和激

励,培养客户金融消费习惯。在自助设备区,增设了补登机、网银体验平台、存取款一体机、自助查询机、手机银行体验区等先进设备,让更多的客户感受电子银行的便捷性。

在该行理财中心,舒适的休息等待区,一对一的专业理财服务和私密的业务办理空间让客户感受到了个人专属服务。刘云登介绍,转型之后的牡丹支行成立了理财中心,由理财经理为广大客户提供专业化的理财服务,帮助客户实现财富增值。

理财中心提供了非常舒适的休息空间,客户可以通过精美的宣传册对各种理财产品有一个初步的了解。同时,每位客户都会有专职的理财经理进行维护,理财经理会为客户建立理财档案,根据客户实际情况进行产品推荐,对客户进行产品售前的评估调查和售后的服务进行全方位的跟踪。针对有资产规划需求的客户,有专门的理财经理为客户实现资产分析、配置,让客户全方位体验财富增值服务。

轻松实现新车梦!

龙卡信用卡 购车分期

要买车找建行



龙卡分期



中国建设银行龙卡信用卡

买车等攒钱?全款买车影响资金周转?您需要龙卡信用卡购车分期付款,在指定汽车品牌经销商购买家用汽车,支付首付款后将剩余款项分成多个月偿还,轻松理财,购车无负担。

- ◎ 涵盖主流汽车品牌热销车型
- ◎ 不用办理繁琐手续,不影响异地上牌
- ◎ 合作汽车厂商贴息,最优可享0手续费
- ◎ 最长36个月还款期



详情请登录www.ccb.com,点击“信用卡”查询“分期付款”/“购车分期”栏目。
扫描二维码了解更多



中国建设银行
China Construction Bank