

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

中国农业银行菏泽青年路支行

把客户当亲人 用服务赢市场

本报记者 李凤仪 通讯员 李志联 王付忠

“把客户当做自己的亲人对待,永远都不会错!”中国农业银行菏泽青年路支行一直秉承这个理念,获得了无数客户的称赞和肯定。走进农行菏泽青年路支行,干净整洁的环境,工作人员发自内心的微笑,让每一名客户都倍感温暖。

视客户为亲人 得客户之真心

农行菏泽青年路支行全体员工视客户如亲人,用真情去温暖、关爱客户,视奉献为己任,始终坚持“客户至上,始终如一”的服务理念,以自己的真心、真情一次又一次地感动着客户,拉近了与客户的关系,点滴积累终汇成爱的海洋。

“跑了好几个网点都不能办理,在咱农行青年路支行这么顺利就解决了,咱行的服务就是暖心啊!”家住牡丹区的王大妈瘫痪在床,发退休工资的存折丢失需要补办,王大妈的儿子想代为办理却遭到多家银行的拒绝。

而在农行菏泽青年路支行处,工作人员了解到王大妈的情况后,亲自上门服务,办理相关核实手续后,由王大妈的儿子代理补办了存折。事情虽小,但是却为客户解决了大麻烦。该行主任杨立克感慨地说:“把客户当做自己的亲人一样对待,永远都不会错的!”

类似的例子还有很多,正

是该行平时点点滴滴的贴心服务,才积累了无数对之信任的老客户。“细节服务正是我们的特色,我们从细节入手,相继推出了‘微笑服务’、‘亲情服务’等举措,用真情和爱心赢得了每一位客户。”

杨立克介绍,农行菏泽青年路支行牢固树立“靠服务赢客户、靠服务抢市场、靠服务树形象”的服务理念,并主动转化为每个员工的自觉行为。在服务态度上,做到主动热情,礼貌周到;在服务语言上,做到文明用语、“三声”服务到位。

临柜人员在接待客户时做到“亲情服务举手迎,唱票接递热情问,规范操作快捷办”,对待客户突出一个“礼”字;说话和气突出一个“美”字;关心客户突出一个“帮”字;认真负责突出一个“准”字;讲求工效突出一个“快”字;在对老年客户服务过程中,做到说话亲切、语速缓慢,并为其提供一切可能的便利。



解客户之所忧 得客户之信任

记者看到,在农行菏泽青年路支行的营业厅醒目处摆放着“预防电信诈骗温馨提示”牌,有来办理存款汇款转账业务的客户,柜员总是问一句:“您是否认识收款方?”为客户开通网上银行时提示客户电脑常杀毒,不要轻易告诉陌生人自己的身份证号码等信息。

“主要是近年来,网络已成为人们生活中不可或缺的一部分,由于客户的不良习惯和安全软件的缺失,极易造成客户信息泄露,为不法分子利用。”杨立克表示,为防止这些事情,他们采取了以上措施帮助客户防范金融诈骗风险。

日前,该行帮助客户妥善处理了一起利用快捷支付盗取客户资金的案件。客户苏先生在QQ聊天时,不慎泄露了自己的身份信息与银行账户信息,导致银行卡资金2万余元被不法分子通过网上快捷支付平台盗走。

该行得知这一情况后,积极查找客户资金去向,及时联系被不法分子利用的快捷支付平台,如支付宝、易付通等。最终帮助客户成功追回被盗的全部资金,挽回了损失。

客户事后激动地说:“即使钱丢了也能找回来,这是自己之前都不敢相信的事情,但农行做到

了,用咱农行的卡就是放心,农行,好样的!”该行主任杨立克表示,客户一次次朴实称赞和感谢,就是对他们优质服务最高的评价和激励!

有付出就有回报,农行菏泽青年路支行始终把打造优质服务,提升客户满意度作为工作中的重中之重来抓,从细节做起,以真情贴心服务客户,不断提高文明服务水平,得到了上级行的表彰以及社会公众的广泛认可。该行2011年、2012年被农行菏泽市分行授予年度先进单位,2012年-2014年多次被评为市行综合竞争力“30强”网点。

交通银行高收益产品抢购公告

保本型:产品风险极低,保本保证收益写入理财产品合同;产品到期当日到账。

产品名称	销售起日	到期日	期限(天)	投资起点(万元)	预期收益率	产品类型
稳添利39天-潜力沃德专享	12.15-12.21	2015-1-30	39	10-30	5.2%	保本 保证 收益型
稳添利172天	12.22-12.25	2015-6-16	172	5	5%	
稳添利90天-山东金邻版	12.22-12.25	2015-3-26	90	5-200	5.3%	

注:本文仅作为宣传使用,不构成购买要约,交通银行具有最终解释权。理财非存款,产品有风险,投资须谨慎。

储蓄存款利率上浮到顶啦!

给家人稳妥的保障,是对美好生活的积累,实现财富增长梦想!交通银行3年期以下的定期储蓄存款利率执行上浮到顶的优惠政策,不限金额!助力您的财富增值!

存期	央行基准利率	交行利率上浮20%后利率
三个月	2.35%	2.82%
半年	2.55%	3.06%
一年	2.75%	3.30%
二年	3.35%	4.02%
三年	4%	4.8%



理财经理:李昂 18905307287 曹翠翠 18053009877 李俊香 18053009896 魏杰 15562005150
地址:人民路658号(开发区管委会南邻)



“惠”聚儒商卡,理财“通”天下

儒商理财卡是济宁银行结合历史文化而发行的一款便民、利民、惠民银行卡。它具有ATM交易、POS消费、自动理财、代收代付、短信通知、一卡多户、存取现金、电话银行等多项功能。

实惠一:定活自转——活期便利,定期收益

凡卡内超过2000元的存款,均按照存款期限享受相应档次的定期存款利率,三个月、六个月、一年、两年、三年、五年。资金“后进先出”,保证利息收益最大化。您消费、取现时,先使用账户内最后存入的存款,剩余存款继续享受定期高收益。

实惠二:存款利率,一浮到顶,全市最高

我行各档次存款利率均在人民银行基准利率的基础上上浮20%!

实惠三:17项免费,没有用卡成本

本地ATM跨行取款费、异地ATM跨行取款费、短信通知服务费、儒商理财卡工本费、年费、小额管理费等17费用全免,无用户成本。

实惠四:积分欢乐送,精彩儒商城

消费有积分,存款送积分,办理新业务赠积分。积分可兑换:中石化加油卡、话费充值、孝心体检卡、创意家居、精品家电、数码影音等。到儒商积分商城就“兑”了。

实惠五:银联柜面通,异地更轻松

可在山东省内光大、民生、平安、兴业、浦发、中信、齐鲁、莱商等21家商业银行中的任意一家网点柜面办理存款、取款、查询余额等业务,用钱随时可取,存款实时到账,且不收取任何手续费。此外天津、河南、河北、浙江、山西部分城市商业银行也已开通。

实惠六:可免费开通网上银行、手机银行

网上银行、手机银行系统内及跨行汇款均免费。手机银行,无需上网,可以进行实时汇款、ATM预约无卡取款、手机号码转账、自助缴费、账单收付等新兴金融业务!



地址:菏泽市长江路778号(和平路交会处) 电话:0530-5869000

网址: www.jn-bank.com