

# 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

## 莱商银行菏泽单县支行

# 诚信致远, 个性创新“赢共盈”

文/本报记者 陈晨  
片/本报记者 邓兴宇  
通讯员 刘圣明

莱商银行菏泽单县支行成立于2010年12月,是莱商银行在菏泽成立的第四家支行。目前,支行现有员工19名,平均年龄26岁,是一支年轻有为、团结奋进、朝气蓬勃、富有理想的团队。在成立不到四年的时间里,莱商银行菏泽单县支行屡次创造了“储蓄增长全行第一”、“发卡增量全行第一”、“总行合规检查评分第一”的成绩,多次被总分行评为“先进单位”,被当地政府和人民银行评为“支持地方经济发展优秀金融机构”。

### 前台柜员“动”起来

“服务无小事。”一线营业网点人员对这句话有着更加深切的体会。任何细节的疏漏都可能影响客户的良好感受,都可能抵消之前全部的努力和付出,坚持用“心”服务,努力使服务超越客户期待,从而增加客户满意度。

12月4日,记者来到莱商银行菏泽单县支行。该支行洋溢着年轻活力的气氛,平均年龄为26岁的银行工作人员用温馨提示和彩色笔写的小牌,让静候存取款业务的客户充满乐趣。

记者注意到,大厅内放置了全高清电子屏幕,并专门设立了荧光板,上面显示了最新的银行卡信息

和理财产品信息。每个柜台都带有小型荧光板,根据侧重点的不同,显示了不同颜色的银行卡知识、短信开通方式等信息。

据了解,莱商银行菏泽单县支行在2013年9月份推出了“诚易捷”服务礼仪战略品牌。前台柜员在办理业务时,坚持“站相迎、笑相问、双手接、及时办、满意送”的原则,通过提供细节性的服务提高客户满意度。“诚易捷”服务礼仪推出后,行内员工逐渐发现客户群体中,中老年人的数量逐渐增加,一些来办业务的老年人一直会说:“其实在哪儿买理财、存钱都一样,主要是你们的服务态度好,我非常满意。”



### 大堂经理“忙”起来

“一切为了客户,为了一切客户。”大堂经理所做的每一件事都是为了更好地服务于客户。在与客户交流时,莱商银行菏泽单县支行大堂经理积极落实“五声服务”,做到来有迎声,问有答声,走有送声,称赞有致谢声,投诉有道歉声。

据了解,该行大堂经理可以快速准确识别重点客户,例如当个人重点客户来买理财时,大堂经理会全程为客户提供专业化的服务;当

贷款户来柜台办理业务时,大堂经理会及时地与前台柜员协调好,快速高效地为优质客户办理业务,从而使客户充分感受到“被关注”、“被礼遇”。

此外,大堂经理通过与客户进行有效的交流,可以准确分辨出哪些业务可以通过操作自助设备完成,从而及时地引导客户,这样既节省了客户的时间,也减轻了柜面的压力。

### 全体员工“齐”起来

前台柜员与大堂经理是支行的前线人员,而客户经理与信贷员工则是实行“走出去”战略,拉动存款,稳健经营。莱商银行菏泽单县支行客户经理实行“转”起来战略,举行了一系列具有针对性的营销活动。而信贷员工则积极开拓新业务,努力维护老客户。四年来,该支行累计为中小企业发放贷款13亿元,贡献地方收入近3亿元,

不仅较好地完成了总分行的任务指标,而且还超额完成地方政府下达的银企对接任务,被当地政府和人民银行评为“支持地方经济发展优秀金融机构”。

当前,新兴金融对传统金融模式的冲击,对莱商银行菏泽单县支行来说既是机遇又是挑战。该支行将始终坚持“服务地方经济,服务中小企业,服务城乡居民”的市

场定位,秉承“诚者成、赢共盈”的经营理念,以客户为中心,以需求为导向,努力提高服务水平,从服务质量、服务态度、服务环境等多层面入手,把“规范服务、创新服务、个性服务、全员服务”四项内容作为提高文明规范服务的工作标准,扎实推进各项工作,努力争创“地区行业服务最好,行业服务一流”的金融服务目标。

菏泽市农村信用社  
RURAL CREDIT COOPERATIVE OF HEZE

# 菏泽市农村信用社存款利率上浮啦!!! 网上银行、手机银行转账汇款全免费!

## 人民币存款利率表

期限	人民银行基准利率	农村信用社执行利率	1万元定期到期利息	10万元存款利息多得
活期	0.35	0.42	利息多得20%	
三个月	2.35	2.82	70.50	117.50
六个月	2.55	3.06	153.00	255.00
一年	2.75	3.30	330.00	550.00
二年	3.35	4.02	804.00	1340.00
三年	4.00	4.80	1440.00	2400.00
五年	-	5.10	2550.00	-

即日起,菏泽市农村信用社存款利率上浮20%! 农村信用社个人网银、企业网银、手机银行转账全免费。

## 省时! 省力! 省钱! 菏泽市农信社网上银行!

### 轻轻松松存款, 实实在在受益就选菏泽市农村信用社。