

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

中国银行东城支行:

全力提升,打通服务“最后一米”

本报记者 邢孟

“大爷,您的业务都办好了,这是您的存折,请拿好。”柜台里,中行东城支行的工作人员双手将孙大爷的存折递给他之后不忘贴心的嘱咐。“来你们这就是省心,真谢谢你们啦。”拿回存折,孙大爷高兴地说道,随后在大堂经理的搀扶下离开银行。这并非个例,在中行东城支行,每一位来办理业务的客户都能享受到这样贴心的服务。



功能全职责清,让服务更加便捷

走进中行东城支行,一种温馨如家般的感觉迎面扑来。银行营业大厅简约舒适,宽敞明亮;大堂经理春天般的微笑为你驱走冬日的严寒;功能分区工作人员周到贴心的服务也让办理业务成了一种享受。各个职能分区划分明确,现金区、非现金区、自助银行服务区、贵宾服务区、客户等候休息区、电子银行体验区等可以满足不同客户的金融服务需求。

虽然地处商业繁华区,每天业务量都很大,中行东城支行却并没

有将服务打折,他们让人员向一线倾斜,确保一线柜口全部正常高效运转,确保每一名客户都能得到及时高效的服务。他们重新梳理和制定大堂经理、柜员和理财经理工作职责,让每一名员工清晰地明白自己该干什么,严格落实岗位责任制。他们充分发挥大堂经理和大堂助理的“形象大使”作用,要求他们不间断巡视,及时解决客户的需求,主动引导,及时分流,让客户来的次数少一点,等的时间短一点,提高服务效率。



分管行长“坐堂”,听取不同客户需求

在中行东城支行营业大厅一侧,一间半开放式的办公室吸引了记者的目光。记者看到,在里面办公的人也身穿银行统一的工装,但却时常在大厅里忙碌:时而为客户提供咨询,时而与员工沟通了解工作情况。原来,他正是中行东城支行副行长李彤。

据李彤介绍,该行实行分管行长“坐堂制”,办公室也被设计成半开放式,不仅拉近了行长与员工、客户的距离,还能及时了解大厅经营及业务运行情况,实施网点现场管理,针对环境卫生与办公设备的运

转情况,现场解决具体问题。此外,分管行长可以及时了解客户需求,配合大堂经理及客户经理,为客户提供咨询服务,受理客户投诉。并可以根据客户建议,结合网点实际情况,策划、实施营销方案。

中行东城支行也充分利用分管行长“坐堂制”这一优势,全面实时了解厅堂整体状况,及时发现并解决问题,努力查找存在不足,利用每天的晨会,及时向员工反馈,集体商讨解决办法,督促和帮助一线员工为客户提供优质高效的一流服务,加快网点发展步伐。

严格规范服务标准,更好为客户服务

通过这一系列提升文明优质服务的举措,中行东城支行赢得了客户认同和美誉度,他们并没有因此止步,而是用更加严格规范的服务标准要求自己,全心全意为客户提供更加优质的服务。

他们从细节入手,严格规范员工仪态仪表、文明用语和服务环境等,时刻保持营业环境的干净整洁,时刻保持一线

员工精神饱满;严格落实“柜员七步曲”,固化服务流程,把对客户“笑相迎”,“礼貌接”,“目相送”变成一种习惯,让客户进门有舒适感,临柜有亲切感,办业务有满意感,离开有留恋感。

此外,中行东城支行还用更加用心的措施为客户提供更加人性化的服务。设立老年人专属等候区,在报刊

取阅区增设摆放老花镜,下雨天为客户提供便民雨伞,积极为客户寻找车位,对重点客户实行全程引导办理,在自助设备维护期设置提醒标识,为大堂经理配备糖果盒方便带小孩客户,八小时外接受客户咨询服务等。这些更加用心的服务,和客户拉近了距离,真正打通了服务客户的“最后一米”。

惠农通,通天下

中国农业银行金穗惠农通工程

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA



助农取款 真贴心

金穗惠农通是中国农业银行在县域农村地区,以惠农卡为载体,以服务点为依托,以电子渠道为平台,以流动服务为补充,以提高农村基础金融服务覆盖面为目标,全面推进农村金融服务能力建设,为惠农卡持卡客户提供足不出村、方便快捷的金融服务。

金穗惠农通

www.abchina.com 95599



中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA



手机银行

自由随行,轻松赢得掌控



时代赢精彩

ABC 中国农业银行

“掌上e达”手机银行具有账户查询、转账汇款、信用卡、农户小额贷款、客户管理等多种功能,并采用数据加密及多重密码保护机制,确保客户信息及资金交易安全,拥有手机银行,天地自由随行,账户轻松掌控。

轻松在线 拥有无限

客服热线:95599 网址:www.abchina.com



超级柜台“众”享快捷

可以办理银行卡开卡、电子银行签约、账户挂失、密码重置、理财签约购买等8类52项产品。操作简单,快捷高效,安全无忧。



中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA