

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

中国工商银行定陶兴华支行

服务重细节 热忱赢信任

本报记者 董梦婕

自2011年成立以来,工商银行定陶兴华支行以“建设人民最满意银行”为目标,以客户为中心,用服务树品牌,不断完善和丰富窗口服务的内涵,赢得了客户的青睐和信任。先后荣获“省青年文明号”、“巾帼文明岗”、“优质服务网点”、“样板行网点”等荣誉。

以秒计算的业务要求、温暖人心的特色服务,工商银行定陶兴华支行渐渐成为百姓交口称赞的银行。“我算是工行的忠实客户了,公司大多数金融业务都在这里办,他们的服务态度和敬业精神让我感动。”定陶一家金属加工企业财务人员王先生说出不少客户的心声。

提升服务水平 渗透每一个细节

“您好,需要办理什么业务……”刚推开工商银行定陶兴华支行大门,大堂经理就迎面走来,面带微笑,礼仪工整。在大厅内部,这种温暖的微笑随处可见,“三米微笑”服务暖化不少客户的心。

“三米微笑”服务像是一把神奇的钥匙,打开了客户心灵,给客户增添了温暖。客户只要进入员工三米视线内,员工就会以温和的目光注视客户并面带笑容,为的是让员工从内心深处养成服务意识,将优质服务贯穿到自己的日常工作之中,可以使客户感觉像家人一样的温暖,表现出对客户的高度尊敬。

工商银行定陶兴华支行的优质服务渗透到每个细节之中,除此之外,员工还从多处细节着手提供优质服务。“这么冷的天,座椅包上坐垫特别舒服,想的真周到。”

工商银行定陶兴华支行的客户等候区内,一排排座椅穿上了“棉衣”,等待办理业务的客户对网点贴心的服务赞不绝口。为了提高客户等候期间的舒适度,网点特意定制了两套坐垫,定期更换清洗。

客户只要一踏进大厅就能听到亲切的问候声,大户小户一样接待,大币小币一样办理,真正做到来有问声,问有答声,服务不周到有歉意。通过一项项服务措施的推进,服务工作紧跟客户需求,人性化的服务方式为工商银行定陶兴华支行赢得了愈来愈多客户的信任与喜爱。

提高业务能力 让客户更满意

工商银行定陶兴华支行一改传统的服务模式,实行了全新的统一迎客,送客流程和高峰期疏导客户流程。对内部区域也进行了科学合理的规划和布置,营业区域划分大堂咨询引导区、客



户等候区、电子银行区、现金区、非现金区、自助银行区、贵宾理财服务等八大区域,为客户提供全方位的优质文明服务,改善了客户服务体验,赢得较高的社会声誉。

“要想让客户满意首先就要减少办理业务等待的时间,所以开通了多个综合业务窗口。”工商银行定陶兴华支行大堂经理说,综合业务窗口即所有业务都可在窗口完成,这就对业务员提出很高的要求,只有高标准要求业务员,经常练兵才能让客户满意。

为此,工商银行定陶兴华支行提出了“在快乐中工作,在工

作中成长”的团队理念,一方面对员工加强优质服务意识的教育和引导,通过晨会、例会、周会等形式,让员工相互讲述服务心得,进行换位思考,彼此帮助,彼此鼓励;另一方面,实施规范化服务,从着装、礼仪、语言、举止和业务技能培训等方面着手,开展比学赶超活动,树立身边的榜样,激励大家奋发向上。该行还让员工“走出去”观摩体验它行的优质服务,从对比中感受服务差距,提升了服务水平。

抓风险防范 打造最安全网点

一家银行的服务好与不好,自己说了不算,客户说好,才是真的好。工商银行定陶兴华支行要求员工在坚持法律法规和营业纪律的前提下,想客户所想,急客户之所急,帮客户之所需,真诚换取客户的忠诚度。

网点要求现金柜台每天现金准备充足,保证各票面的充足;努力提高服务质量,缩短客户等待时间,营业场所柜面高峰期客户等待人数超过3人,大堂经理须逐一对客户进行安抚,并提供金融和理财宣传服务,减少客户等待时的急躁情绪;确保自助柜员机24小时服务,积极引导客户使用自助设备办理业务。

交通银行您的财富管理银行

保本型理财产品: 保本保证收益写入理财销售合同; 产品到期当日到账, 国有大行信誉保障。

储蓄存款利率上浮到顶:

产品名称	销售起日	到期日	期限(天)	投资起点(万元)	预期年化收益率	产品类型
稳添利金91天	12.29-1.5	2015-04-07	91	5-200	5.3%	保本保证收益型
稳添利168天	12.29-1.5	2015-06-23	168	5	5.0%	
稳添利98天	12.30-1.6	2015-04-15	98	5	5.0%	
稳添利39天	12.31-1.7	2015-02-16	39	5	5.0%	
稳添利55天新客户专享	12.31-1.7	2015-03-04	55	5-30	5.3%	

存期	央行基准利率	交行利率	上浮后增加利率
活期	0.35%	0.35%	—
三个月	2.35%	2.82%	0.47%
半年	2.55%	3.06%	0.51%
一年	2.75%	3.30%	0.55%
二年	3.35%	4.02%	0.67%
三年	4.00%	4.80%	0.80%
五年	—	4.80%	—

12.17日起, 交通银行对三年期及以下定期储蓄存款利率全面上浮20%! 不限金额!

关注我们微信公共平台 bocom-sd, 查询更多产品及网点信息, 随时随地为您提供掌上金融服务。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。



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, 无用卡成本。

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。到儒意积分商城就“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、手机扫码转账、自动缴费、账单收付等新兴金融业务!

