

邮政储蓄银行泲河路支行

优质金融服务树立标杆

本报记者 李淑冉

注重细节树立标杆

邮储银行济宁市分行泲河路支行位于邮储银行济宁市分行办公大楼一层,营业面积1000平方米,有个金、公司、信贷服务窗口14个,大客户理财专室2个,存取款、查询自助设备5台,电子银行体验设备2台,作为邮储银行济宁市分行营业部下属的六大支行中的标杆支行,为各类客户到营业厅内办理业务提供了舒适整洁、优质快捷的服务环境,赢得了客户支持。该支行相关负责人介绍说:“我们的工作就是服务好我们的客户,因此注重所有细节,把每一件小事都做好,才能换取客户对我们工作的支持。比如,客户一走进我们的营业大厅,我们会主动向客户问好,询问客户办理何种业务,而不是等待客户想我们询问。针对年龄偏大、理解新事物能力相对较低的老年客户,我们采取口头与书面形式相结合的交流方式服务客户。”

据了解,邮储银行至今都保留着传统汇款方式——按址汇款,也是目前济宁市唯一一家办理该项业务的银行,“周围有不少外地打工人员,有的连银行卡、存折都没有,工资带在身上也不安全,很多人坚持汇现金回家,这样他们才觉得心里踏实,我们就一直保留着这种汇款方式,就是为了方便这样一个群体”。泲河路支行网点一大堂经理介绍说。一上午时间陆续有几位客户前来办理这项业务,大堂经理都一一为他们仔细讲解,指导



中国邮政储蓄银行济宁市分行自2008年的成立以来,始终坚持服务三农、服务中小企业、服务社区的零售银行定位,自觉履行“普之城乡,惠之于民”的社会责任。近年来,该行市场竞争能力不断增强,地方的品牌影响力和社会地位显著提升,经营效益和各项业务实现大步跨越。

他们填单。

正是因为对细节的专注和对优质服务的坚持,泲河路支行才获得了众多赞誉,赢得客户的信赖。泲河路支行曾被邮储省行评为标准化

流程导入优秀网点、被省人民银行评为现金示范网点、被市银行业协会评为优质服务示范窗口、被营业部评为先进支行、被省邮管局评为十佳文明窗口等多项荣誉。

优质服务留住客户

由于直接面对储户,柜面在金融机构中又扮演着窗口角色,发挥

着形象作用。具体来说银行柜面服务人员承担着大量具体业务的办理,他们直接与客户交往,其态度的好坏、效率的高低,直接影响客户对银行整体形象的认可和评价。因此,银行柜面服务人员的服务质量的重要性就不言而喻。

泲河路支行柜面员工通过了解客户的实际需求,根据已有的业务知识,为客户量身定制适合的产品,赢得客户对产品和服务的认可,从而实现客户与银行双赢。

在采访过程中,遇到一位客户来到泲河路支行办理业务。一进门理财经理张会就迎上前去,热情地向客户打招呼,当得知客户王女士需要支取现金时,张会便清晰地告诉王女士办理流程,办理完业务,客户像朋友一样和王会聊了起来,随后王会向王女士推荐了该行的国债业务,王女士毫不犹豫地当场就购买了数万元的当期国债。

通过了解才知道,原来王女士就是家住邮储银行济宁市分行附近的居民,退休了没事做就经常关注理财业务,泲河路支行工作人员就根据王女士的个人实际情况向她推荐了适合她的理财计划,“好几年了都在这里办理理财很放心,大家相处得像邻居一样,他们为我推荐的理财收益都不错,很适合我,已经习惯了来这里办理业务。”

“服务是银行的生命线”,这是对做好柜面客户服务工作的最好诠释。未来,我们相信邮储银行可以继续依托连接城乡的网络优势、全方位贴心贴心的服务优势、轻装上阵的资产优势以及诚信百年的品牌优势,为城乡群众提供更全面、更快捷的基础金融服务。

第1张 生肖邮票金“钞”

中国邮政储蓄银行

《邮储有福》羊年贺岁金“钞”

2015年1月5日与《乙未年》生肖邮票四方连、大版票同步限量发行

中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA

邮储历史上第一张生肖邮票金“钞” 开邮政收藏之先

《邮储有福》羊年贺岁金“钞”以《乙未年》生肖邮票的“富贵羊”为主图,于2015年1月5日与《乙未年》生肖邮票同步发行。其中,珍藏版(两枚金钞+一套《乙未年》羊票大版票)限量5000套;精装版(一枚金钞+一套《乙未年》羊票四方连)限量发行50000套。

三位国家级大师吴冠英、姜伟杰 范曾首次联袂钜献

《邮储有福》羊年贺岁金“钞”,由奥运“福娃之父”、2015年《乙未年》生肖羊票设计大师吴冠英主图设计,由80版生肖猴票雕版大师姜伟杰雕版设计,由国学大师、著名书画巨匠范曾亲笔题名。

专为邮储客户定制的福“钞” 邮储有福、福传万家

“邮储有福”与“有福有福”谐音,不仅以“福”字命名,更以无处不在的“福”元素和吉祥纹样来体现中国的福文化,用其馈赠亲友,就是将“福”送到千家万户。

客户服务热线: 95580 网址: www.psbc.com