

招商银行济宁万达广场支行 树立鲁西南“智慧银行”新向标

本报记者 彭成省 通讯员 张文超

近期,招商银行发布了打造“智慧银行”建设布局的新规划,致力为客户提供全方位的专业化和定制化的智慧金融服务。其中,招商银行济宁万达广场支行入围招商银行在全国设立50家“智慧银行”试点网点,成为鲁西南地区唯一一家智能服务试点银行。2月5日的济宁纵然寒风凛冽,但是艳阳高照。记者来到位于济宁太白路万达广场金街招商银行济宁万达广场支行,寻访“因您而变”的财富管理银行的服务“底色”。

战略布局领先一步

早在2004年,招商银行就率先提出经营战略转型,开启了中国银行业从产品中心向客户为中心的跨越,“因您而变”理念,成为招商银行最闪亮的“名片”。“葵花向阳”客户在这里感受到了亲切和真诚。“这里的人办业务不板着脸,说话和气,爱笑,让我感觉很亲切很真诚,所以哪怕多走一站路,我也喜欢来这儿。”一位前来招商银行万达广场支行办理理财业务的姓高的女士表示。招行重点打造了“葵花文化”,即银行要向葵花向着太阳一样,紧紧围绕客户需求,为客户提供最优质服务。“我们把鲜花和牛奶摆放在了营业大厅,员工实施站立服务、微笑服务、上门服务,另外,领先的远程银行渠道,可以通过电话银行为客户提供7×24小时全天候服务……”这些优质服务不仅赢得了客户的心,也赢得了业界广泛认可。

优质服务擦亮招牌

“因您而变”做中国最好的财富管理银行,永远是招商银行永不改变的企业“底色”。“早一点、快一点、好一点”,这就是招商银行零售业务能脱颖而出的发展战略——据招商银行济宁分行万达广场支行工作人员介绍,招商银行率

先提出经营战略转型,大力发展零售银行,开启了中国银行业从产品中心向客户为中心的跨越,“因您而变”理念,成为招商银行最闪亮的“名片”。

“葵花向阳”客户在这里感受到了亲切和真诚。“这里的人办业务不板着脸,说话和气,爱笑,让我感觉很亲切很真诚,所以哪怕多走一站路,我也喜欢来这儿。”一位前来招商银行万达广场支行办理理财业务的姓高的女士表示。

招行重点打造了“葵花文化”,即银行要向葵花向着太阳一样,紧紧围绕客户需求,为客户提供最优质服务。“我们把鲜花和牛奶摆放在了营业大厅,员工实施站立服务、微笑服务、上门服务,另外,领先的远程银行渠道,可以通过电话银行为客户提供7×24小时全天候服务……”这些优质服务不仅赢得了客户的心,也赢得了业界广泛认可。

持续创新引领发展

创新是招行成长的动力,是招行的生命线,创新求变的精神已经成为招行的企业文化而深入人心。在这种创新文化的影响下,招行才能持续不断推出一个又一个拳头产品,不断引领零售银行的发展潮



流。“正是依靠持续不断的创新,我们才能在激烈的市场竞争中勇立潮头。”招商银行济宁万达广场支行张旭行长介绍到。

近年来,招行在拓宽服务渠道的同时,不断完善客户服务体验。从“一网通”到“网上银行专业版7.0”、“手机银行3.0”,再到“微信银行”,形成了满足不同客户使用习惯的多元服务渠道网,并在同业的快速复制中,始终保持领跑地位。

招商银行济宁万达广场支行在完善网点机构服务的基础上,推出了多样化的电子金融产品,受到了济宁市民的肯定和信赖。一位“90后”客户表示,他已经申请办理了招行的“M+卡”新业务。这种仅用手机,无需任何银行卡就可以办理金额支付、存取款等业务的移动金融产品,并且有能享受全国转账免费,跨行异地转账、ATM取款

每月前两笔免费的优惠,让他的小伙伴们羡慕不已。而小企业主等商业人士更青睐招行新推出的“闪电贷”业务,这种在手机上就能够1分钟贷到50万,没有时间地域限制的金融产品,非常适合生意人士的资金需求。从资金的借贷到资金的理财,招行电子银行能够对整个资金产业链进行精细化的管理。

专业服务开启未来

“专业化”在今天银行业的竞争中,已逐渐成了提升品牌影响力的关键节点,专业化的服务往往更能满足客户的诉求,从而赢得赞誉。一直以来,招商银行非常重视队伍建设,打造了一支强大的专家服务团队,由根植于本土的私人银行客户经理与全球招募的专家投资顾问共同为私人银行客户提供服务。

银行不仅要向银行客户提供贷款,而且向他们提供“生财之道”,理财产品和基金、其他产品一样都是财富管理的组成部分。招行专家团队通过“螺旋提升四步工作法”,以倾听、理解客户需求为起点,历经财富管理方案建议、实施与绩效跟踪,再回到对客户需求更进一步的倾听,将银行教会客户生财之道做深、做细。

新近成立的招商银行济宁万达广场支行将充分利用万达广场商圈优越的地理位置,广泛辐射众多中高端居民社区和周边商业区,发挥招行优质服务的品牌优势,积极扩展各项业务领域,充分发挥招行“一卡通”、“一网通”、“金葵花理财”、“点金理财”等知名金融品牌影响力,充分发挥招商银行“因您而变”的经营理念,为客户提供高效、便利、体贴、温馨的服务。

用心服务 济宁建行创新发展的精彩答卷

本报记者 彭成省 通讯员 孙常伟

满意服务在建行

走进建设银行济宁分行营业部,数百平方米的营业场所显得格外宽敞,明亮的落地玻璃、整齐的内部摆设,明显的功能分区、整洁的柜台布局,处处都给人一种舒适安逸的感觉。

“大堂经理负责大堂经理台,填单台摆放整齐有序。”“其他员工要负责好自己的那块责任田,保证所辖区域整洁干净。”班前会上,网点经理正给在布置清洁工作,区域分配到人,责任到人。对于网点环境,该网点要求做到“六净六无”,即门面净、地面净、桌面净、墙面净、天花净、设备净;无灰尘、无纸屑、无杂物、无异味、无缺损、无死角,明确保护网点环境人人有责。现在不论是谁,见到地面上有纸屑定会随手捡起,见到桌面摆放不整齐都会整理一番,人人保护环境的意识已经形成。

亲切的笑容,整齐的着装,规范的用语和手势,高效专业的服务,这些都是客户们“满意在建行”的真实体验。为创建让客户满意的建行服务,该网点开展地毯式、拉网式的系统培训,先后开展了“规范用语周”、“服务流程周”、“行为举止周”、“设施设备周”等培训,从行动举止、规范用语、站姿表情等方面着力提升网点服务的标准化、规范化水平。其次,改善网点软、硬件服务环境,特别是在在硬件方面,要求各网点加强对营业厅内外部和附行式自助服务区的环境管理,确保网点内部环境保持整洁、明亮,该网点增设了一批



诸如残疾人绿色通道、助盲卡等方便特殊人群的设施;同时,加强对自助设备服务的引导和指引,及时做好自助机具的维护工作,确保自助设备的良好运作,提高了网点的服务效率和服务品质。

创新服务为客户

为给广大客户带来满意的服务体验,建设银行济宁分行营业部因客户而变,注重服务方式创新突破,从完善功能分区、业务分层、人性化设施等多方面入手,实现由传统的

单一柜面服务向多渠道、多元化、人性化服务方式转变,深层次地满足客户不同需要。

“每到业务繁忙时段,如发工资或办理社保高峰期,我们会立即开启快速服务机制,弹性排班,15个柜台窗口全部开放,为客户办理业务提供更方便的服务。”网点负责人郑琳介绍到。

据悉,弹性排班制是网点针对排队高峰期建立的快速服务机制。该机制联动内外各个服务环节,通过加快业务种类分流,增开临时窗口,利用移动服务终端等消化积压

客户,保证排队客户始终不超过25人。对排队等候的客户,大堂经理会坚持主动关怀,以减轻客户的焦躁心理。

创新的服务在建设银行济宁分行营业部还有很多,例如通过弹性排班确保对外服务的效率;设置“残疾人优先窗口”、“英语窗口”、“受灾绿色通道窗口”、“手语窗口”和“应急窗口”,适时为特殊客户提供个性、便捷、应急的服务;组建市场服务团队为客户提供上门服务;在工业区、住宅区等安装ATM等等。

专业服务获殊荣

可能一些不熟悉银行业务的人,觉得银行柜员是个十分光鲜的职业。然而,俗话说得好,“看花容易绣花难”。任何光鲜的背后,都离不开个人的辛勤与努力。刘明芳,建设银行济宁分行营业部一名普通的高柜职员,作为该网点的服务标兵,她多年来默默坚守自己的岗位,满腔热忱地投身于工作。

她常说:“银行是服务行业,服务行业的性质决定了我们会碰到有各种需求的客户,这就需要我们细心、耐心,充分了解客户”,在服务过程中,她以“客户的需求就是我们的使命”为宗旨,致力于为客户提供专业化、个性化的服务体验。在维护客户方面,她以心相交,以客户角度思考问题,也从不因为客户的资产多寡而“嫌贫爱富”,她耐心细致的服务态度赢得了许多客户的赞许,也为她先后获得了“总行服务标兵”、“总行雷锋示范岗”、“山东省银行业服务协会标兵”等多项殊荣。

多年来,在深入开展文明规范服务践行活动,进一步提升服务质量和水平,打造具有影响力和权威性的银行业服务品牌是建设银行济宁分行一直努力的目标。为此,建设银行济宁分行进行了以产品为中心向以客户为中心的经营模式转变,同时在发掘服务渠道、深入服务体验方面一直努力进步。而建设银行济宁分行营业部也在拓宽服务渠道的同时,不断完善客户服务体验,用“渠道服务满意度第一”的标准要求自己,为圣城的百姓带来更多样化、更优质的服务。