



财经周刊



B03

齐鲁晚报

2021年4月30日
星期五

综合／财经／资讯

工行德州分行

温馨服务打造“暖心”首选银行

为进一步提升网点员工服务意识和服务技能,日前,工行德州分行特邀国际注册高级礼仪导师、国家二级心理咨询师孔令霞为网点员工举办网点服务礼仪培训,城区网点140余人参加现场培训,县域支行员工通过视频方式参加培训。这标志着该行服务规范化提升工程全面启动。

今年以来,为进一步提升网点规范化管理水平,增强客户服务体验,工行德州分行精细开展网点、离行自助银行亮化、美化、规范化,加大环境规范优化,从服务动线管理、物品摆放、服务礼仪、服务流程、痛点治理、贵宾区

环境设施提升、优化党员小家、职工小家建设、为一线员工配餐送餐等多方面入手,努力打造有担当、有温度、服务优、体验好的市民首选银行

强化服务规范,提高服务意识。该行不断深化员工对“服务态度决定客户体验”的认识,引导全员树立“以客户为中心、服务创造价值”的理念,强化文明规范服务工作。积极推行温情服务四步法,要求各网点充分利用每日晨会、夕会,组织员工进行服务流程演练,将文明规范服务理念内化于心,外化于行。

创新服务渠道,优化客户体

验。该行积极开展线上线下互动O2O服务模式创新,在落实疫情防控各项工作的同时,以“网点智能化营销服务”工程为契机,加快网点经营转型,以智能银行、手机银行等新型服务模式开展便捷服务,以线上渠道为宣传主阵地,加强线下配套服务和宣传引导。在为残障、老年等特殊群体服务方面,视其具体业务需求适当将金融服务延伸到柜台外、家里、医院等场所,通过细致入微的服务使工行成为充满关爱的温馨港湾。

创新厅堂布置,美化服务环境。该行各网点时刻保持大厅内物品安置整齐、智能设备摆放有

序、门窗地面干净、自助区域整洁,在等候区域有序摆放金融知识书籍、宣传折页等,做到物品摆放有定位,桌面整洁无杂物,为客户带来良好的业务办理环境。

擦亮“工行驿站”服务品牌。目前该行全市营业网点均设立了“工行驿站”,环卫工人、快递小哥、各行各业的户外劳动者都可以在驿站里歇歇脚、喝喝水、充充电、上上网。基础完善的惠民服务设施,开放共享的服务区域,体现了工行人的服务温度,拓展了工行人的服务广度,展示了工行人的服务高度。

(宋开峰)

禹城农商银行

组织召开2021年“春天行动”总结暨二季度重点工作推进会议

4月26日,禹城农商银行组织召开2021年“春天行动”总结暨二季度重点工作推进会议,总行班子成员、部室经理、支行行长、分理处主任参加。

会上,党委委员、副行长张春涛通报了“春天行动”业务开展情况。党委书记李国永向与会人员传达了全市农商银行外出考察学习交流会议精神,并结合当前经营实际作了总结讲话,对下步工作进行了安排部署。

围绕下步工作,他指出,一是要做好资金组织工作。推进

行业客户营销带动资金组织;夯实个人存款基础促进存款稳定;要提升聚合支付商户使用率,加大低成本存款资金沉淀;要持续压实贷款客户资金归行率考核。二是要抓好网点转型工作。组织内训师开展现场辅导;重点瞄准网点自身周边客群资源;推进一卡通用智慧社区建设,加强城区社区对接;扎实做好驻点驻企办公。三是扎实做好信贷营销。要优化产品服务,加大实体贷款投放力度;要精准对接营销,提升业务达成率与市场份额;要借助“四张

清单”,持续做好基础客户维护工作。四是做好农金员管理工作。要全面落实好代理服务点分级分类管理工作,要优化农金员计酬办法,设立“普惠金融示范区”。

他指出,春天行动虽然已经结束,但当前面临的任务和挑战依然十分艰巨繁重,全行一定要提高执行意识、落实意识,不折不扣落实省联社党委、审计中心党委各项工作安排部署,全力以赴做好各项工作,确保全面完成各项任务目标。

(房若楠)

农行夏津县支行

“温度银行”落实处,身残客户得照顾

做一个有温度的银行,不是一句空话,而是要落实到行动上。近日,农行夏津县支行市民中心延伸柜台员工中午加班加点为一名身有残疾的客户办理业务的事儿,被传为美谈。

4月27日,位于夏津县市民中心的农行延伸柜台还是像以前一样办理着对公开户业务。前面一个客户办理完业务已经十一点半了,按照规定,市民中心下班时间为十一点半,之后会全部断电,大厅的工作人员也陆陆续续的离开了。

后面一个坐着轮椅的客户

脸上写满了沮丧:“你们是不是要下班了,我来一趟不容易,能不能晚下会儿班啊?”

这个客户10点多到的,经询问患有很严重的强制性脊柱炎。农行客户经理冯锐看到客户身体状况,确实是来一趟不容易,立即跟市民中心联系,申请先别停农行这块的电,然后把客户扶到座位上,安慰道:“没有下班,什么时候给您办完什么时候下班。”

客户因为患病低头都很困难,需要签字确认时,客户经理陈增磊就把签字板举起来,客

户双手不方便抬起,他就把纸放低一些,尽量让客户减少摇头抬手的动作,以减少客户身体的不适,协助客户顺利完成签字手续。

直到下午一点钟,终于给客户办理完成所有业务。客户非常感激的说:“农行的服务态度真是太好了,以后就跟农行打交道了,耽误你们吃饭了不好意思。”

“别客气,为客户服务是我们的义务。”客户经理冯锐握着客户的手真诚的说。

(姜广忠)

农行德州分行2021年“春天行动”硕果累累

4月25日,农行德州分行召开2021年“春天行动”总结表彰暨一季度业务经营分析会议,市行行领导徐家勇、王琳琳、郭延超、孙林华、杜朝宏出席。

市行党委书记徐家勇致辞,全面总结一季度工作成果,准确指出短板和不足,要求全行保持战略定力,坚定必胜信念,紧盯发展目标,向新的胜利不断迈进!

会议对“春天行动”先进集体和先进个人进行表彰,并为获奖代表颁发奖牌和证书。先进集体代表作了典型发言。会上,各支行班子依次上台宣誓,表明发展信心与决心。党委书记

记徐家勇与各支行签订二季度重点工作军令状。各支行围绕贯彻落实八项重点工作进行交流发言,分析当前存在问题及短板,提出下一步工作措施。

会议指出,全行深入贯彻省行战略部署,认真落实年初工作会议精神,全面推进八项重点工作,狠抓“春天行动”旺季营销,各项业务实现明显成效,打造“县域领军银行、城区主流银行”取得良好开局。

会议要求,二季度全行要坚定跨入“全省系统上游序列”的信心不动摇,紧盯同业,紧盯系统先进,以“8+1”专项考核办法为抓手,明确目标任务,压实

工作责任,确保市场份额和系统位次进一步提升。一是狠抓负债业务,打造县域领军银行、城区主流银行;二是加快信贷投放,打造服务实体经济主力银行;三是持续推进扩户提质,夯实客户基础;四是全力推进“五覆盖一力争”,打造金融服务乡村振兴齐鲁样板;五是聚焦关键领域,加快推进数字化转型;六是拓宽增收渠道,提升中收份额;七是坚守信用风险底线,推动高质量发展;八是坚持从严治行,夯实合规稳健经营根基;九是强化党建引领,为经营发展提供坚强政治保障。

(宫玉河)

三十而立 再起长航

中国太保寿险德州中心支公司媒体开放日

2021年正值建党百年、国家“十四五”规划开局之年、中国太保30周年,为通过媒体向大众传播寿险声音、讲好寿险故事、凝练寿险精神,特举办中国太保30周年庆媒体开放日活动。期间通过邀请德州市广播电视台、大众网、齐鲁晚报以及太平洋保险的客户代表走进公司,面向媒体和客户介绍公司历程、机构成就、太保服务、科技创新、设施建设等内容,充分展示中国太保寿险德州中支伴随中国太保三十年发展取得的辉煌成就。

4月27日,德州部分媒体及客户代表相聚太平洋保险德州支公司,在业务员的带领下,对公司的服务、科技创新、设施建设等做了详细参观和体验。在科技创新方面,太平洋保险德州分公司在营业大厅配备了“灵犀机器人”,引导和协助客户办理相关业务手续,节省客户在业务繁忙时段的等待时间。

同时,太平洋保险还推出了“视频医生”线上服务。客户可以通过太平洋寿险官方微信平台,进入“健康态”,足不出户即可全家共享30天7*24小时不限次的视频咨询全科医生专家服务。

在客户服务体验方面,太平洋保险德州支公司重点推出了“太保蓝本”和“生命银行”,“太保蓝本”是中国太保寿险“保险+健康”服务生态圈中的具有代表性的专属健康增值服务,涵盖了诊前、诊中、诊后的健康管理、快速就医和理赔服务,包含重疾绿通服务计划和医疗特权服务两大套餐,让客户真实感受“太保服务”的用心呵护,充分彰显了“太保服务”的责任、智慧和温度。“生命银行”则是太平洋保险和上海细胞治疗集团合作,通过健康的免疫细胞储存,建立个人的细胞金库,用于肿瘤治疗、抗衰老和精准预防,为客户提供更优质的健康管理服务。

同时,为增强客户体验性,太保寿险德州中心支公司还开设了健康体验中心。目前该设施为全国太保系统首例健康体验试点项目,市内整体共分为展示区、体验区和洽谈区三个区域,展示区让客户更直观了解健康险产品和健康管理服务;体验区运用先进科技手段,配置智能中医云镜、智能便携健康管理一体机、健美体重测试仪,帮助客户进行日常健康管理;洽谈区可以提供产品咨询、就医协助查询和帮助。

通过科技创新硬实力和客户一站式体验软实力双轨道的并肩协同发展,来精准定位客户的系列保障需求,以达到“身边有管理、就医有保障、保险有理赔”的良好效果,为客户提供更加优质、全面、快捷的专属服务,真正做到让客户放心、让客户满意。