

## TOP 理财 | 聚焦



在细节上体现与众不同的服务

《探寻百佳/千佳银行  
“服务密码”》  
2016 中原地区  
优秀服务支行

系列报道六

## 客户体验从细节开始

### 郑州银行营业部

### 细节服务刷新客户体验

“所谓创新服务,并非去增加更多的东西,而是从小事做起,从细节做起,把细节做成惊喜、做成感动。”崔华瑞说,2016年,郑州银行营业部无论从硬件设施,还是客户服务,在细节之处都进行了优化。

该营业部面积较大,分为上下两层。由于热气轻、冷气重,二楼比一楼温度高了1℃。虽然只是1℃之差,但在崔华瑞看来,这正是他们需要改进的服务细节。于是,他们在一楼原有中央空调基础上又增加了3台空调。这样,一楼和二楼都能保证达到人体最舒适的26℃。

同时,该营业部还添置了新沙发,崔华瑞她们在挑选时可没少费心思。“太软的沙发坐久了会让人不舒服,太硬的沙发更是容易让人肌肉酸疼。软硬适中,才能坐上去舒服。”崔华瑞说,在一楼营业厅的左侧拐角处,该营业部还专门为环卫工人设立了休息区,供他们喝水、歇脚。

此外,为保护客户隐私,该营业部将所有电脑都安装了屏幕防窥膜。这样,除了正对着电脑办业务的工作人员能看见屏幕上的内容外,其他人从另外角度将完全看不到,最大化保护了客户隐私。

服务是竞争的软实力。一直以来,郑州银行营业部从未停止追求卓越服务的脚步。用该营业部主任崔华瑞的话来说,那就是郑州银行营业部的服务已经不仅体现在文明用语和标准流程,更要在不经意的小细节上体现出与众不同。让客户满意不是终极目标,让客户感动才是他们努力的方向。倪子/文 马健/图

### 智能设备让银行更时尚

如今,引入智能设备是银行转型服务的一个大方向。把更多的柜面现金业务交由智能银行来办理,银行员工可以提供更多的理财服务及复杂的个人金融服务。崔华瑞说,下一步,郑州银行网点将逐步推进智能化,大力提升客户体验度,也为绿色低碳作出贡献。而该营业部将作为郑州银行重点打造的首个智能化旗舰形象网点。

为满足年轻客户的需求,同时减轻柜面压力,该营业部安装了VTS智能柜员机,可以自助完成开卡、理财的购买与查询、电子

银行签约、转账、自助缴费等业务。据悉,在不久的将来,该营业部将在自助区域开展银铁通业务,以缓解客户买火车票难、排队长的难题。

而在存取款业务中,该营业部也加入了创新。“这是我们开展的指静脉业务,它利用手指内的静脉分布图像来进行身份识别。客户只需将手指放在卡槽中,通过识别后,无需插卡,也无需输入密码,就能直接取款,既方便又安全。”崔华瑞说,智能设备的引入,为客户提供了智能化服务。

### 打造高质量的品牌服务

在通往二楼办公区的墙上,无数荣誉记载着该营业部前行足迹:2014年度“河南省银行业文明规范服务示范单位”;2014年度“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”;2014年度“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”;2015年度“河南省银行文明规范优质服务百佳单位”……

回想创建千佳的日子,崔华瑞说:“团队协作能力和员工创造力不断激发。”为了展示该行企业文化,他们对近13面墙体做了设计;为了追求精益求精的完美效果,从设计素材搜集、整理到文字内容的调整,再到后期标识标牌的定做安装、宣传视频拍摄等,前

后进行了大概60次的修改。

“一个好的银行网点不仅体现在经营数据上,更重要的是内部企业文化以及给社会带来的正能量。”崔华瑞说,学习和培训是其在团队从未停止过的事情。为打造高质量的品牌服务,营业部始终把提高员工业务技能当做提升服务品质和内涵的重要内容来抓。

与此同时,该营业部始终坚持经济效益和社会效益相统一,积极参与政府社会保障、公共服务平台建设,办理下岗再就业贷款,扶持中小企业发展。今后,该营业部将一如既往地倾心回报社会,以实际行动传递以人为本、和谐共赢的“郑能量”。



## 郑州银行致全体教师的一封公开信

尊敬的各位老师:

人生从幼到老,从无知到有识,会经历很多事,结识许多人,扮演很多角色,但无论春秋如何转换,世事如何变迁,我们总会时不时地想起您……

是您,教我们描绘人生的蓝图;是您,把我们从无知的荒漠带到知识的绿洲;您批评过我们、表扬过我们,也鼓励过我们,伴我们走过了那一段段容易跌倒、彷徨、迷失的道路;您是我们成长岁月里最可信赖的朋友,是我们迷茫时指引方向的灯火,是我们通向理想彼岸的舵手,您给了我们慈母般的爱,给了我们严父般的教导……

师恩难忘,金秋送福。9月7日,我们为您设计了专属理财产品——鼎诚323号,助您财富保值增值。

9月10日17时,我们诚邀您在郑州丹尼斯六天地,共同见证我们精心为您准备的一份神秘惊喜!

郑州银行,牵手一生,信赖一生。  
我们,就在您身边……

