

《探秘 2016 中原保险业优秀服务网点》系列报道 之三

中国人寿郑州丰产路客户服务中心 专业铸就品牌 真诚感动客户



细致人性化的服务受到客户称赞

真诚服务赢得客户认可

“2016年初,有个小伙子说父亲的养老金转账没到账,让我们帮忙查询。经柜员查询发现,该保单已挂起(注:保单挂起指临时将保单锁定,限制部分业务操作)无法转账。小伙子父亲在山东接受治疗,身体不适,已经不回郑州居住。”为了解决客户切实问题,该服务中心主管陆旭和全体员工想法子解决客户难题。最终,大家考虑通过视频聊天的方式确认客户健在。客户在视频中虽身体欠佳但满脸笑容,对中国人寿细致人性化的服务一再道谢。

开拓创新提升服务品质

由于西大街客服中心装修暂停营业,加上临近年末,中国人寿“开门红”全面打响,丰产路客服中心的工作量近段时间大幅增加。

“早上8点还没正式营业,门口已经有客户排队等候。现在天气冷,我们会提前开门,先让客户在大厅喝点热水、叫个号排着队,然后尽快安排工作人员上岗。”陆旭说,中国人寿保单量非常大,因此客户群体相当庞大。

在今年7月,一位客户身患癌症晚期,因担心去世后保单引起家庭纠纷,想申请变更投保人,但本人病重无法亲自到场。接到求助后,柜员立刻告知柜面经理,柜面经理第一时间安排保单服务岗人员陪同业务员上门进行服务,确认投保人身份信息后,为其成功办理相关手续。

类似这样的例子还有很多。陆旭表示,作为服务窗口,丰产路客户服务中心始终秉持客户利益第一,设身处地为客户着想,真心实意为客户服务。

现在他们一天能叫号500多个,普通业务柜面上班期间全开。高峰期时,贵宾窗口也可供普通客户办理业务用。

为了提高服务品质,该客服中心大力推行银行转账,对到柜面办理收费的客户积极宣导银行转账,对POS交费和借还款的客户直接劝导客户走绿色通道办理银行转账业务,既节约POS刷卡费用,又减少了柜面客流量。

在中国人寿郑州市分公司活跃着一支积极、朝气的团队——丰产路客户服务中心。这支以青年员工为主的团队担负着郑州中国人寿千千万万个客户的售后服务工作,包括咨询、保单变更、复效、保单迁移、满期生存金给付、客户投诉等。一直以来,他们倡导“用专业和真诚赢得客户感动”,以规范文明、敬业守信、无私奉献为工作理念,获得了广大客户的一致认可。
倪子 张俊 申琦

强化学习提高整体素质

陆旭说,近年来,该客服中心运营条线服务模式发生着重大变化。柜面从原有的单一岗位发展成综合受理、一人多能、一站服务的综合柜面。在注重业务技能提高的同时,他们也注重员工的再教育和提倡员工利用业余时间进行文化素质的提高。

首先,注重政治理论学习,不断提高员工的思想素质和道德修养;其次是突出业务学习,着力把岗位练兵的要求落到实处。提升全员的法律法规、风险防范意识,认真组织员工学习各种制度手册等。

多年来,丰产路客户服务中心上下一心,在各项管理和业务工作上取得了长足进步,同时也留下了光辉足迹:今年,丰产路客户服务中心代表中国人寿河南省分公司参加全省金融系统业务技能竞赛,获得了团体第一名的成绩。

陆旭表示,在未来的工作中,他们将继续秉承“用专业和真诚赢得客户感动”的公司训导,不断提升自身服务品质,培养一支高素质员工队伍,为客户提供满意的服务。

采访手记:客户服务工作是平凡而琐碎的,但却又是无比重要的。中国人寿郑州丰产路客户服务中心始终遵循客户至上、服务至上的经营理念,全心全意为客户服务。因为他们深知,虽然每服务一名客户或许只占自己工作量的1%,但对于任何一个客户,客服人员的工作质量、业务技能、服务态度却构成保险服务的100%。

■行业资讯

中原银行总行营业部 13家新设支行获筹建批复

11月4日,中原银行总行营业部2016年度拟新设13家支行已全部获准筹建,标志着中原银行在郑州辖内网点布局全覆盖取得又一阶段性成果,下一步将大力推动“普惠金融”建设。2016年以来,中原银行总行营业部秉承“科学规划,差异发展,扶优限劣,优化布局”的原则,紧紧围绕“深耕河南,辐射周边”的战略发展定位,坚持机构建设为抓手,优化布局作动力,积极推进机构建设工作。拟新设立13家综合性支行,网点覆盖登封、巩义、荥阳、新密4个县域,其余9家综合性支行分布在经开区、高新区、管城区机构空白区域以及郑州经济较为活跃的金水区、郑东新区、二七区、中原区。李昂

交行员工关爱老人 提供贴心服务

距离交通银行郑州工人南路支行约500米的郑州市老年公寓里面住着很多老人,他们经常选择到交行办理业务。前几天,还没进营业厅,大堂经理一眼就看见张奶奶正艰难扶着助力车准备上台阶,赶忙跑上前去搀扶。由于下雨的原因,大厅内略有些湿滑,大堂经理不放心行动不便的张奶奶自己在大厅内走动,全程搀扶着老人在交行开设的爱心窗口办理完定期转存业务。虽然天气阴冷,但细心贴心的服务却给老人带来了温暖。尽管雨已经停了,还是决定派人将老人安全地护送回去。大堂经理一路上小心翼翼地搀扶着老人回到了老年公寓,张奶奶不住地夸着交行员工的服务,同住老人们也交口称赞。全权

黑龙江优质大米 集体亮相融e购

11月11日,来自黑龙江各地的优质大米在中国工商银行“融e购”电商平台绿色食品频道集体亮相,消费者通过工商银行“融e行”“融e购”“融e联”以及网站、微信、微博等入口登录“融e购”,即可选购货真价实的黑龙江大米。工商银行“融e购”电商平台负责人表示,在“互联网+”的新形势下,该行举办此次“米香中国”——黑龙江绿色食品e购节活动,就是为了打造“绿色+养生+健康”的消费平台,为广大消费者提供高效便捷优质的绿色食品。目前,融e购平台已累计签约绿色食品企业632家,占全国具备电商运营能力商户数量的90%以上。2016年新拓展食品类商户1204家,绿色食品企业占比达到40%。李欣

郑州浦发银行获“人民币收付暨反假业务技能竞赛”多项殊荣

近日,人民银行郑州中心支行、河南省总工会联合组织开展了“河南省银行业金融机构人民币收付暨反假业务技能竞赛”。浦发银行郑州分行代表队从25支代表队中脱颖而出顺利晋级决赛,经过激烈角逐,最终荣获“团体二等奖”的好成绩,同时参赛选手朱英姿以个人总分排名第一获得了单项个人一等奖,选手孙美娟和苑鑫蕊分别获得单项个人三等奖和“河南省金融系统现金处理岗位能手”荣誉称号。

本次河南省银行业金融机构人民币收付暨反假业务技能竞赛内容涉及人民币整点、残损币兑换、货币真伪鉴定等多项内容,分为预赛和决赛两个阶段。在备赛阶段,浦发银行郑州分行专门成立了集训小组,不断强化模拟训练。不论在预赛的技能比武阶段,还是在决赛的现场理论知识答题环节,浦发银行郑州分行参赛选手稳定发挥,不骄不躁,崭露锋芒,最终成功斩获数个奖项。

浦发银行郑州分行参与此次竞赛不仅展示了扎实的反假业务知识技能水平,还借助人行与省总工会提供的大舞台,充分展现了员工优秀的职业素养和爱岗敬业、敢为人先的精神风貌。下一阶段,浦发银行郑州分行将持续加强员工业务素质,提升现钞收付服务水平,增强网点过滤拦截假币能力,主动践行普惠金融社会责任,助力维护人民群众合法权益,为推动辖区建立良好的社会经济秩序贡献新的力量。倪子 杨洁

华夏银行 HUAXIA BANK 郑州分行

华夏生活圈 天天有惊喜

活动咨询热线: 0371-53387322 53387336

一元观影

即日起至2016年12月31日在宝龙横店、百盛横店及奥斯卡建文店可享受刷卡消费1元并扣减相应积分看电影的活动。每卡每月仅限2次,第一次消费1元并同时扣减188积分,第二次消费1元同时扣减588积分。指定门店:宝龙横店影城、奥斯卡建文店、百盛横店影城。

绿茵阁西餐

2016年9月1日至11月30日逢周三、周五,华夏银行信用卡客户在绿茵阁指定门店持华夏银行信用卡刷卡消费,即可享受单笔交易150(含)元内5折的优惠。每个活动日每卡限优惠一次。指定门店:曼哈顿店、新世界百货店、纬五路店、大商国贸店、健康路店、人民路丹尼斯店、大上海城店、嵩山路店、西元国际店。

豪丽斯咖啡

即日起至2016年12月31日逢周二、周四,华夏银行信用卡客户在豪丽斯指定门店持华夏银行信用卡刷卡消费,即可享受单笔交易200(含)元内5折的优惠。每个活动日每卡限优惠一次。指定门店: CBD店、千玺广场店、蓝堡湾旗舰店、亚新广场店。