

## TOP 理财 | 聚焦



农业银行未来支行理财服务团队

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

系列报道十一

## 用心铸就优质服务

### 农业银行郑州未来支行

“所谓的用心服务,就是客户最初办业务的顺心,再到办理过程中的舒心,最后到每次办业务的无比放心。”在今年二季度神秘人暗访中,农业银行郑州未来支行取得97.14分的好成绩,在农行业分行营业部排名第一。“用心服务 用爱经营”看似简单的八个字,包含了该行每一位员工的付出,他们用自己的心血、汗水和智慧坚持实践着,为客户提供更好的服务。倪子 张俊

### “神秘人”暗访获第一

近年来,农业银行郑州未来支行十分重视客户体验和客户满意度的提升,服务态度、服务范围、服务效率、服务水平等方面不断完善与提高。

该支行网点负责人说:“服务就是用服务者的脚去穿顾客的鞋子。在日常工作中,我们要做好贵宾客户管理的精细化,利用现有的PCRM(个人优质客户关系管理系统)、CFE(金钥匙理财专家支持系统)系统支持,不断搜集客户的描述类、行为类、

关联类等各类相关信息,关注客户对便利、服务和价值的需求偏好。根据内外部特征等对客户进行详细分类,以优化客户价值管理,实现终身价值。”

近年来,该行在优质文明服务工作中取得了一些成绩:今年二季度神秘人暗访中取得了97.14分的成绩,在省分行营业部排名第一,全省第六。同时,该行还曾荣获河南省银行业协会“文明服务示范单位”“百佳单位”、中国银行业协会“三星级网点”等荣誉称号。

### 诚心恒心换来信赖

在农业银行郑州未来支行,有个“明星”理财工作室——“雪枫理财工作室”,这是2012年,农业银行总行以个人名字命名成立的个人理财工作室。该理财工作室成立以来,凭借其专业和优质的服务,在郑州金融理财界树起了一块“金字招牌”。作为该工作室负责人的李雪枫,也当之无愧地成为了老百姓眼中的“理财明星”。

“阿姨,您的理财产品还有一周到期。临近年底,我们推出了一款不错的理财产品,先给您预约吧?”每天来到工作室,李雪枫的第一件事就是研究客户的最新情况,时刻关注客户的资金动向。

“雪枫理财工作室”地处曼哈顿商圈地带,周边金融机构密布,

从该工作室成立之日起,便面临着激烈的同业竞争。几年来,她带领她的理财团队尽心打理着全行贵宾客户的金融资产,目前已拥有贵宾客户1000多户。经过不懈努力,该网点贵宾客户的金融资产贡献度已达到80%以上,同时该团队也形成了自己特有的理财风格。而她本人也获得了许多荣誉:“河南农行十佳理财师”、农总行春天行动“春天之星”、2012年被支行评为“负债业务先进个人”、2013年~2016年连续4年被评为“中原年度十大卓越明星理财师”等荣誉称号。

谈及自己的成功,李雪枫表示,与客户的情感沟通是其建立信任的法宝,恒心与诚心才能换来客户的信任和认可。

### 精心打造优秀服务团队

作为服务客户的最前沿阵地,网点工作人员业务素质的高低直接制约着服务客户的水平。该行历来重视团队建设,致力于打造结构合理、素质过硬、客户满意的优秀团队,用一流的队伍塑造一流的客户服务。

“我们每天都进行无记名问卷调查,并及时梳理客户意见建议,落实责任人进行整改,从客户的需求中发现我们服务工作中的不足。”该负责人坦言,只有打造一支团结向上的团队,文明规范服务的整体水平才能得到持续提高。据悉,来到该网点的每一位新员工

要做的第一件事,就是先把优质文明服务标准学习一遍,老同志带领新同志,让新人把每一处细节都学到位,高标准严要求,树立标准化服务标杆。通过以老带新、言传身教,起好传帮带作用。

该负责人说,当今社会,服务就好比摆在柜台里的商品供大家挑选,提供优质文明服务是他们和对手竞争的武器,也是他们生存的前提。今后,该将一如既往以真诚的微笑面对客户、以尊重为前提理解客户、以过硬的知识技能服务客户、以有效的沟通维护客户。

### 光大银行携爱康集团推“光大爱康联名信用卡”

12月22日,光大银行联合国内领先的健康管理集团——爱康集团正式发行“光大爱康联名信用卡”。“光大爱康联名信用卡”客户在激活并首刷信用卡后,就有机会获得洁牙及体检产品优惠。除此以外,客户还可获赠全年免费口腔基础检查、全年免费挂号服务、免费报告解读等诸多免费服务。白金卡客户还可享受

全年免费电话医生、检前健康咨询、检中VIP体验专区、免费参与健康沙龙等服务。除了以上增值服务,“光大爱康联名信用卡”4种级别卡片(金卡、白金卡、智能商务金卡、智能商务白金卡)均具备光大银行信用卡的全部功能。同时,该卡片还享受与同级别其他光大银行信用卡相同的所有优惠政策。胡凯艳

### 工行蝉联中国上市公司“最佳董事会”

近日,在由《董事会》杂志主办的第十二届中国上市公司董事会“金圆桌奖”评选中,工商银行凭借在公司治理领域的优秀表现再次获评“最佳董事会”大奖,这也是该行第四次获得这一奖项。在今天的评选中,工商银行的治理机制建设、董事会运作、董事会秘书工作等得到了

评委会和投资者的一致好评。近年来,工商银行持续推进公司治理建设,优化董事会治理架构,建立健全公司治理基本制度和运行机制,充分发挥董事会专门委员会的作用,不断提升董事履职能力和董事会的战略决策水平,有力支持推动了全行转型升级。李欣

### 建行银政合作破解小微企业“融资难”

日前,建设银行首创的“助保贷”等银政合作模式,充分地将银行服务和政府相关经济职能结合了起来,形成了全新的运营模式和服务品牌,有效破解了小微企业融资难、融资贵发展瓶颈,促进了该行金融服务领域扩展。“助保贷”以政府提供的资金组建风险补偿资金池,中国建设银行通过信贷杠

杆,放大小微企业受益面,小微企业只需提供一些助保金及部分抵质押即可获得全额贷款。在“助保贷”模式下,建设银行积极与财政、科技、商贸等政府职能部门对接,不断拓展合作内涵,通过平台资源整合、政府资金风险补偿,以市场化方式推动金融支持小微企业。张新乔

### 富德生命“鑫享事成”三获业内权威奖项

12月21日,“第十四届中国财经风云榜之保险行业评选”结果揭晓,富德生命“鑫享事成年金保险”被评为年度创新力保险产品。参与评审的专家认为,富德生命“鑫享事成年金保险”主险针对保险金的固定给付与产品功能的自主性取得了全新突破,在市场上具有足够的竞争力。“鑫享事成年金保险计划”是一款终身保

障的全新费改年金保险产品,是富德生命2017开门红主打精品。与市面上大部分养老保险相比,产品收益更稳定更可观,预定利率可达4.025%。产品还具有“豁免关爱”功能,在特点时期豁免续期保费,且保单利益不受影响。这已经是富德生命“鑫享事成年金保险”本月内第三次获得保险业权威奖项。李凤

### 泰康人寿理赔意外身亡客户100万元

12月22日,泰康人寿洛阳中心支公司的员工前往洛阳市民周某家中,专程送去100万元理赔款。据了解,周某于2015年7月为其丈夫邱先生投保泰康“万里无忧B款两全保险”,年缴保费3260元,保额20万元。今年10月,邱先生与朋友一起乘坐旅游大巴前往九寨沟游玩,但不幸的是,大巴车

在返程途中在京昆高速宁强段与一辆重型仓栅式货车发生追尾事故。邱先生伤重不治,不幸身亡。泰康人寿迅即下达理赔结论:被保险人因乘坐公共交通工具意外身故,按照“万里无忧”的条款约定,获得5倍保额的身故保险金。此次理赔,为这个不幸的家庭带去莫大的安慰。王若谷

### 河南农银人寿开展法制宣传活动

12月26日,以“大力弘扬法治精神,共筑伟大中国梦”为主题的农银人寿河南分公司法制宣传月活动圆满落下帷幕。当天,该公司组织开展专题培训,向机关干部员工及一线业务人员普及《宪法》《保险法》知识,深入解读《《保险法》司法解释》、监管政策以及最高人民法院新近发布的《第八次全国法院民事商事审判工作会议(民事部分)纪要》中关

于夫妻财产保险和人寿保险形成的保险价值和保险利益分配等问题,普及法律合规知识;在职场内部开辟“保险法律法规”宣传专栏,对销售、承保、理赔、保全等经营管理管建环节的易发风险点进行提示、防范风险隐患等。本次法制宣传月活动促进了保险及相关法律法规的宣传和普及,进一步提升了辖属干部员工、一线销售人员的法制观念。郑杰

财金播报