

工商银行郑州建设路支行营业室打造金融生力军 让“青年文明号”之花绽放绿城

在银行业流行着这样一句话:服务是银行的立业之基、生存之本。工商银行河南省分行营业部建设路支行营业室自成立以来,以其优质的文明服务和独特的服务品牌,在强手林立的银行同业中占有一席之地。

日前,工商银行河南省分行营业部喜获共青团中央表彰,郑州建设路支行营业室更是被共青团中央授予“2015~2016年度国家级青年文明号”称号。该荣誉的获得,是全行上下重视文明工作的成果体现。如今,“为客户提供优质服务”不是一句空口号,而是该行打造出的一面金字招牌。

倪子 张坤 曹新华



工商银行郑州建设路支行营业室团队成员

扎实开展青年文明号创建活动

“这人啊,上了点年纪,走路时腿脚不太方便。每次来这儿办业务,工作人员都热情地上前搀着我,主动帮我叫号、倒水、跑前跑后拿单据。我不是啥贵宾客户,但他们对待客户一视同仁,让我很感动。”家住棉纺路的黄老先生称赞道。

2015年以来,工商银行河南省分行营业部团委引领全行各团(总)支部和广大青年员工围绕总省行和营业部党委各项战略部署,扎实开展青年文明号创建活动。按照“业绩一流、管理一流、服务一流、人才一流、文化一流”的创建要求,深入开展“岗位大练兵”“争做服务明星”“青年先锋队 百日大会战”等主题活动,全方位构建“企业文化搭台、青年文明号唱戏”格局,全面深化青年文

明号创建工作,大力弘扬青年文明号“敬业、协作、创优、奉献”精神,取得显著成效。

据悉,该行按照“五个一流”的总体目标,以倡导职业文明为核心,以行业管理规范为标准,以科学管理为手段,以岗位建设、岗位创优为重点,积极做好创建工作,营造出了浓厚的创建氛围。动员和引导青年员工发挥优势和特长,积极投身全行的转型发展和经营改革,爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会,成立了由青年员工组成的多个团队,在业务拓展和客户服务中充分发挥青年主力军和先锋队的作用,创造了骄人业绩。此外,该行积极履行社会责任,关爱残障群体,积极开展献爱心活动,赢得了广大客户的一致赞扬。

注重细节真正做到服务领先

该营业部负责人表示,服务无小事,他们要求每位员工在细节中维护支行形象,从小处入手,从细节做起,真正做到服务领先,服务立行。

据悉,2015年、2016年连续两年,该行在系统内综合考评中排名第一。营业大厅先后荣获了总行千优、千快网点、内控合规先进基层网点、反洗钱先进网点、网点竞争力提升先进网点等多项荣誉称号,连续3年被当地主流媒体评为中原地区最佳理财团队荣誉称号等。

服务到底有多好?下面这个发生在网点的小故事,就是该行在服务客户时的一个缩影。2016年7月的一天,一位女性客户拿了一张其他行的银行卡,在网点ATM机内取出3500元现金,在柜台准备存入存折时却被柜员告知只有3400元。“我明明取了3500元,怎么可能变成了3400元?”该客户坚称柜员数错了。

因为客户取款后没打印凭条,无法出具取款凭证,实时监控回放的间距又太短,无法及时客观地反映当时大厅该客户的实际

情况。当天值班营业经理陈莹立刻作出决定:让现金柜员下柜扎账,大厅ATM机立刻清点现金。排除柜员和机器的问题后,又申请厂家提供这35张纸币的冠字号码。经过对比,柜员收到的34张百元纸钞的冠字号码与厂家提供的35个号码中的34个完全吻合,唯一遗漏的那一张到底去了哪里?

下班后,该行全体员工认真反复查看监控录像,真相慢慢浮出水面。原来,客户取完钱后随即夹入了手中的工行定期存折。可能因为天气燥热,该客户把钱从存折里拿出,在手里呈扇状扇了几下,一张100元纸币就在此时掉了出来。当天下午,值班经理李霞赶紧联系客户,说明事情的来龙去脉,并表示是他们的服务和管理不到位。为表示歉意,当班的工作人员一起凑了100元,当做损失补偿。

没想到客户不好意思地说:“我回去后好好想了想,应该是扇扇子的时候掉了。我不应该把责任轻易推给你们,这次就当买个教训。100元可大可小,你们的态度让我舒心,好服务果然名不虚传!”

优质服务是赢得客户的关键

营业网点作为商业银行重要的客户接触界面,是影响客户、占领市场的重要阵地。该行以创建全国“青年文明号”为抓手,以开展“服务明星”、“星级柜员”和“微笑天使”等一系列评比活动为手段,推行“三项弹性”(弹性人员、弹性窗口、弹性时间)工作机制,进一步规范服务流程。通过落实一系列优质服务措施,赢得了广大客户的信赖,带动了网点竞争力的快速提升。

2016年8月19日,营业室来了一位男性中年客户。大堂经理正在排队机前值班,引导、分流客户,见到客户礼貌地问了声:“您好,请问我有什么可以帮助您?”这位客户考虑了一下,回答说:“想咨询点理财业务方面的问题。”随后,大堂经理根据客户需求,将他引导至贵宾客户理财区,并向正在坐班的网点理财经理进行了汇报。

在与客户反复沟通时发现,客户对

该行前期代理的某指数基金很感兴趣,但感觉申请赎回时手续较麻烦。“您可以考虑使用工商银行的理财金账户卡和工行快捷方便的网上银行。”随即,该理财经理向客户进行了现场操作演示,直到客户对网上银行办理业务的各种流程熟悉操作。于是,该客户当场办理了理财金账户,并开通网上银行。由于对该行的服务非常满意,不但把他在其他行的存款转入到工行金账户上,而且通过网上银行一次性购买了近千万元的基金。

“银行的服务质量、服务水平,既关系到银行自身的长期可持续性发展,也涉及千家万户的切身利益,影响着社会生活的方方面面。”该行负责人坦言,让客户有受到尊重、享受服务的感受,是金融产品体现增值的最有效方法。服务在细节,细节决定成败,“有时候,赢得一个客户就在于一句话,失去一个客户也只是因为一句话”。

承担社会责任创造品牌价值

“工欲善其事,必先利其器。”该行始终坚持人才兴行战略,积极开展“创建学习型组织、争做知识型员工”“学法律、学业务、学技能”以及各类“读书”等活动。充分利用网络大学、远程教育这一平台,组织员工参加上级组织的个金、信用卡、电子银行、个贷等业务知识的培训和学习,使每位员工都成为业务的多面手。目前营业大厅本科以上学历人数20人,研究生以上学历两人,取得AFP、CFP资格8人,个人客户经理、对公客户经理等在年轻员工中覆盖率达到100%。

该行通过多种形式组织开展企业文化宣传教育活动,因地制宜建立了支行小书架,为员工购买了《你在为谁工作》《忠诚胜于能力》《没有任何借口》等书,

组织员工讨论学习,每位员工都结合实际撰写读后感,解决了员工在日常工作中的消极、浮躁、拖拉、懒散等思想根源问题。工作之余,该行通过开展乒乓球、羽毛球、跳绳等趣味竞技项目比赛,缓解员工们平时工作的疲倦和紧张的生活。此外,通过网点文化建设,引导青年员工不断追求新的目标,不断创造新的业绩,鼓励青年员工创新思维,为网点经营发展献计献策,逐渐形成了“锐意进取、敬业尽职、立新求变、和谐共进”的团队文化。

面对未来,该行仍在不断地探索着。他们将分别从各方面入手,扎实走好文明服务的每一步,通过一个窗口传播的春风,塑造良好的银行形象。