



## 小倪当大堂

本报记者体验银行大堂经理的工作  
真实展示银行工作者的酸甜苦辣

银行网点服务体验专题报道 光大银行郑州未来路支行

# “阳光服务”照亮人心

相信我们都有这样的体会,走进银行,往往会有一些细微之处让人感到温暖。现如今,银行的服务能力和业务水平大大提高,越来越多的市民将会感受到更贴心细致的服务。本周,小倪体验的光大银行郑州未来路支行,就是一家注意以细节打动人心、赢得客户信任的网点。倪子/文 慎重/图



### 客户办业务如回家

“晓芳,前段时间忙着搬家,今天正好有时间来看看你,咱娘俩聊聊天。”陈阿姨是该行15年的老客户,尽管现在住的地方离网点有点远,但是她宁愿倒两趟车,也要坚持来这儿办业务。原因很简单,那就是信任,“老年人图的就是一份安全和安心,把钱交给他们打理,我放心”。

除了陈阿姨,在当天的体验中,有很多客户,特别是老年客户,来这儿办业务就像“回家”。他们能叫出员工的名字,也会像朋友、长辈一样和他们拉家常。



因为常年的陪伴、贴心的服务,不少客户为了表示感谢,专门给这里的工作人员送来自己做的包子、零食等,有时还为带病坚守岗位的银行员工送来药品,让员工们很感动。

作为主抓零售业务的副行长,齐晓芳坦言,阳光在心才能服务在行。耐心去做好每一件看似简单普通的事情,不辜负每一份信任,用一份真心换取客户的满意,让客户感觉来光大办业务是种享受,这就是该行全体员工的工作目标。

### 用心做事关注细节

走进光大银行郑州未来路支行,整齐的陈设,生机盎然的绿植,给小倪留下了深刻的印象。作为多年中国银行业协会“优质服务千佳示范网点”,该行有着优质服务的优良传统和多年的积淀传承,秉承着“阳光在心、服务再行、知行合一”的服务理念,每个员工在不同岗位上贡献自己的一份力量。

大堂经理侯青慧是一名“准妈妈”,凭借热情周到专业的大堂服务,连续3年获得光大银行郑州分行“明星大堂经理”荣誉称号。在怀孕的情况下,也是用自己的休息时间去做围保,坚持每天值守岗位,在大厅里穿梭为客户提供优质的服务。“干

净整洁的办公环境,也是我们服务体验度的一种呈现,包括大堂布局、目视管理、物品定置等,都建立了一套完善的营业网点服务规范,将阳光服务渗透每一个细节。”晨会过后,侯青慧一边仔仔细细巡视网点的每一处细节,一边对小倪说道。

例如,老年人前来办理业务时,视力问题会成为其困扰。填单台前、柜台前,都有网点准备好的老花镜,拿起就能用;当妈妈带着小朋友来办理业务时,有堆满玩具的儿童乐园,孩子可以在里面尽情玩耍,为客户减轻了负担;当残疾人前来办理业务时,轮椅、哑语服务让该客户群体可以轻松顺利办理业务……

### 阳光服务重在感受

服务的感受和体验是双向的。因此,在贴心照顾顾客的同时,该行把员工也列入其中。为了给员工一个温馨如家的感觉,该行设置了运动室、阅读室、员工食堂、茶水吧等。除了这些,该行还在一楼特别设置了哺乳室,员工和客户都能使用。

在该网点,小倪还发现了十几本很“神秘”的日记本,里面写着员工之间的悄悄话,有的是提意见,有的是表扬鼓励。这是该行为了提高团队凝聚力特意想出的法子。别说,还真的很有效果。

“‘人在一起叫聚会,心

在一起叫团队’。在积极向上的工作氛围中,我们每一个人的精气神都提升了很多,整个团队都特别有激情,积极主动。”张鑫蕊是该行的新锐理财经理,她表示,在这里,大家都真诚地相互提出意见,共同进步着。

短短一上午时间,小倪深刻感受到了光大银行的“阳光服务”精神。在未来的日子里,他们将继续坚持以客户为中心,不断改善客户体验,从规范到专业,从效率到质量,该行正用细致入微、始终如一的阳光服务践行着“阳光在心,服务在行,知行合一”的庄严承诺。

### ■ 投基有道

## 华夏基金 “中考”成绩单亮丽

2017年已走完半程,基金“中考”成绩即将放榜。据了解,华夏基金“中考”成绩单亮丽,权益、固收、海外产品均衡发力“不偏科”。WIND数据显示,截至6月26日,华夏基金旗下有33只产品(各份额分开统计)年内回报超过10%,多只基金业绩排名位于同类基金前1/10阵营。华夏基金始终秉承“研究创造价值”的理念,以卓越的主动投资管理为核心,构建了精英荟萃的投研平台,建立了完善的基金产品线,力求为投资者提供长期稳定的投资收益。杨路

## 华安策略优选 勇夺“半程冠军”

随着上半年收官,基金“中考”结果尘埃落定。华安策略优选践行价值投资理念,截至6月30日,今年以来取得27.67%的收益,勇夺“半程冠军”(数据来源:WIND)。值得一提的是,华安策略优选基金经理杨明拥有14年银行、基金从业经历,现任华安基金投资研究部高级总监。他长期践行价值投资,运用自上而下和自下而上相结合的策略,综合行业选择和个股选择。在个股操作上他非常耐心,坚持自己判断,长期持股,赚企业成长的钱。杨路

### ■ 金融快讯

## 交行获准“债券通”资格

7月3日,内地与香港债券市场互联互通合作正式上线,交通银行率先达成全市场首单交易。据中国银行间债券交易系统显示,交通银行与交行澳门分行达成债券通首单交易,交易标的为国开债。“债券通”是我国资本市场对外开放的又一里程碑,也是中央政府支持香港发展、推动内地和香港金融合作的重要举措。初期先开通“北向通”,未来将适时研究扩展至“南向通”。全权

## 中信银行“保护”赴美公民

中信银行联合中国驻美国大使馆、外交部领事保护中心共同推出“中国赴美公民全方位领事保护公共服务”,可为中国公民提供领事保护、赴美入境物品报关、交通出行、医疗健康、食宿指南、旅行休闲、留学申请、工作投资等相关咨询服务。中国公民可在美国境内拨打专属服务热线或通过中国境内中信银行统一客服中心寻求帮助。张弘扬

## 建行送您资金安全险

6月1日至12月31日,国内个人持建行卡用户只需开通建行手机银行,下载登录最新版手机银行客户端,点击启动页广告或首页轮播广告图“6万元资金安全险”广告页,即可跳转至活动界面参与本次活动,新开通的手机银行用户免费领取。柳眉

# 河南银行业开展“普及金融知识万里行”活动

近日,为积极响应中国银行业协会号召,为期3个月的河南省银行业普及金融知识万里行活动正式拉开帷幕。

倪子 全权 王丽君 段家良

### 交通银行河南省分行营业部

7月1日,交行河南省分行营业部开展“普及金融知识万里行”宣传活动启动仪式,省行党委委员、副行长胡晓冰参加,省行服务办、营业部负责人参加活动。活动旨在提高消费者自我保护能力和安全意识,履行交行对社会公众金融知识普及和重视金融消费者合法权益保护的工作责任。

### 光大银行郑州分行

6月30日上午,中国光大银行郑州分行“普及金融知识万里行”活动启动仪式在该行十楼会议室举行。该行“普及金融知识万里行”活动旨在进一步强化银行消费者金融安全意识,切实保护消费者合法权益,建立健全消费者教育服务工作长效机制,努力构建公平、公正、有序的金融市场环境。

### 招商银行郑州分行

7月1日上午,招商银行郑州分行2017年度“普及金融知识万里行”活动启动仪式在九如路支行拉开帷幕。分行行长助理李红辉出席活动,并为客户讲解金融知识。与此同时,辖属同城24家支行、异地4家分行(计10家支行)共34家网点统一行动,同步开展宣传。