



## 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 中原银行郑州金水路支行

# 做一个用心服务的银行

对于银行工作人员而言,想把自己最好的一面呈现给客户,这势必是他们最期望的。至于如何将工作做到最好,就需要从点滴做起。

干净整洁的厅堂环境、专业温暖的工作风貌、先进快捷的金融设备……7月7日,小倪来到中原银行郑州金水路支行,体验了一把“咱河南人自己的银行”的特色服务。倪子 杨长生 杨威/文 马健/图



### 用心了解客户需求

“陈阿姨,我是中原银行的刘濛梦。我们行又推出了好多新款理财产品,收益都不错,您要不来看看?”每天晨会,像这样的“情景演练”必不可少。两名员工搭伴儿,交替着扮演银行员工和客户。

“把规范真正融入每一天工作中,才能为客户提供真正的优质服务。”该行行长助理崔军伟说,情景演练有助于员工在实际工作中更用心地了解客户需求。而要在日益激烈的同业竞争中吸引更多的客户,则必须提供比对手更优质、更有特色的服务。

例如,排队等候人数比较多时,该行会现场举行“厅堂微沙”,为客户普及投资理财知识,让排队等待不再枯燥;而在贵宾理财区,该行还为客户准备干净的擦手毛巾和好喝养胃的粥。

说起和中原银行的结缘,贵宾客户周阿姨笑着说:“前段时间我陪孩子来这儿办业务,客户经理看我有点热,立马拿了一条小毛巾让我擦汗,又端了一碗温度正好的粥,这些小举动令人感动。现在,我在中原银行理财快两个月了,他们的产品收益高,服务态度又好,我很满意。”

### 为客户提供高效服务

“需要办卡的请往VTM(远程视频柜员机)这边走,拿好您的身份证,一会统一交给我。”俗话说,大堂经理是一个眼观六路、耳听八方的职位。在实际工作中,大堂经理尹淑慧很好地诠释了这句话。

“您在中原银行之前办过卡吗?”“手机号是不是您本人的实名号码?”“您先下载‘中原银行’APP,一会儿我教您使用手机银行”“手机银行登录后一定修改初始密码,新密码要求带数字和字母……”一边核实客户的身份证信息,尹淑慧一边向排队等着办卡的客户说着。

小倪数了下,最忙的时候,至少有8名客户围着尹淑慧办卡。在客户输入信息间隙,她会抽空提醒下位要开

卡的客户准备好手机,以便接受验证码。

“这是不是就可以直接转账汇款了,帮我看看……”没等客户把话说完,尹淑慧已用余光察觉到客户需求,立马向前探下身,对客户说:“是的,您可以正常使用。”

尹淑慧表示,大堂工作千头万绪,要做好客户服务工作,必须要了解每一位客户,提供高效、快捷、优质的服务。

此外,该行还进驻了首家商业银行个人征信报告自助查询机。申请人只需携带本人身份证原件前往办理自助查询,一年中前两笔不收取任何费用。

### “一键申请”放款快

在该行营业大厅对面,是中原银行永续贷中心。凭借“多、快、好、省”的显著优势,永续贷一经推出,好评如潮。市民李先生是一位小企业主,这次,他就是来该行办理永续贷业务的。

“前天,我抱着试试看的态度,在中原银行手机银行APP申请永续贷。先是输入名下房产信息,系统自动评估出房屋估价、贷款额度。不到两分钟,我接到中原银行客服人员打来的电话,提醒我准备好房产证等资料,工作人员将上门服务。第二天,工作人员按照约定时间准时到家,核实完材料,让我明天去永续贷中心进行面签、公证、抵押等。

这不,我今天就是来办剩下的流程的。”跟着李先生和其爱人,小倪顺便体验了永续贷产品的魅力。

不再跑东跑西,借助中原银行提供的“一条龙”服务,短短半小时时间,李先生顺利完成审批流程。贷款批了50万元,客户经理告诉他,最快24小时就能放款。

据悉,永续贷实现手机银行、微信银行端“在线申请、在线评估、在线审批”,客户仅一次递交材料、一次授信审批、一次合同签订,即可享受到额度高、期限长、用途广的个人贷款,可以先放款后抵押,极大解决了广大客户用款急的难题。

### 工银瑞信国际成首批“债券通”机构

7月3日,工银瑞信基金旗下香港子公司工银瑞信(国际)资产管理有限公司与中国工商银行在境内银行间债券市场成功达成某笔债券现券交易,成为首批参与“债券通”交易的境外投资机构。7月3日业务正式启动后,工银瑞信(国际)率先与中国工商银行完成交易,成为银行间债券市场第一批通过“债券通”机制完成交易的境外投资机构。杨路

### 泰康人寿客服节五大惊喜等您来体验

泰康人寿在客服节中又推出五大惊喜。第一,重疾病种升级至42种;第二,保障缺口大数据评估。为您制订更全面的保障计划;第三,智能服务七大体验。泰康全面升级全方位微信服务;第四,泰康医养实体特色旅程。您将免费体验高客专属系列活动,了解泰康医养布局及海内外优质的医疗资源;第五,重疾先赔,小额快赔。王若谷

### 河南工银安盛人寿向贫困小学捐赠图书

7月8日,工银安盛人寿河南分公司组织开展“小小画笔添色彩,工银安盛献爱心”活动。当天活动分为“健康跑”和“添色彩”两个环节。“添色彩”环节中,参与活动的小朋友分成4个小组。根据4个小组涂色完成的时间先后和填涂质量,现场评选出两个优胜小组,作为代表,向工银安盛定点资助的“爱立方”贫困小学爱心图书室捐赠了图书和餐具等物品。李艳利

### 农银人寿河南分公司第四届客户服务节启幕

7月6日,农银人寿河南分公司第四届客户服务节在郑州拉开帷幕。本届客服节围绕“携手农银,放飞梦想”主题,依托农银人寿E服务微信平台,开展农银·微测试、携手农银·微转盘、携手农银·微专刊、携手农银·微功能推广在内的4项线上推广活动,同时推出少儿绘画比赛、老客户特色健康体检、农银生活大讲堂健康讲座、关爱孤儿等一系列关爱客户、回馈社会的线下服务活动。郑杰

### 太平人寿“少年中国说”启动

进入7月以来,太平人寿2017年“少年中国说 太平演说家”全国少儿口语表达能力展演大赛河南分赛区在全省18个地市的分支机构同步启动。这项活动河南分赛区是以全省各营业部为基础单位,组织海选,以“五级推动”模式最终评选出河南分赛区的获奖选手,设置了太平之星2-3名及一、二、三等奖、优秀奖88个,计划开展200多场活动。获奖的“太平之星”将参加总决赛。林阳

### 诺亚财富发布2017年下半年投资策略报告

## A股迎来黄金配置期,公募基金配置正当时



7月5日,诺亚控股有限公司发布了2017年下半年投资策略报告。在A股市场方面,诺亚财富认为,国内A股市场已经进入黄金配置期,公募基金配置将成为投资A股市场的重要渠道。倪子 杨长生

#### 双重因素利好A股市场

从2016年各上市公司的业绩来看,诺亚研究认为,不论是全部的A股上市公司还是各个板块的净利润同比增速都达到了近3年来的新高。其中全部A股上市公司净利润同比增长14.31%,远超2014年7.08%和2015年1.69%的水平。

“从上市公司盈利结合目前出炉的宏观经济数据可以看出,中国经济的复苏正在持续深化。”诺亚控股有限公司(下称“诺亚财富”)首席研究官金海年说。

#### 战略性主题具备投资机会

诺亚研究认为,对于主题、概念炒作以及再融资减持等资本市场操作的限制或许会使得市场难以在短期内快速走高。

“货币和监管政策的加强在中短期内影响了资金面和风险偏好,但对于资本市场的长期健康稳定具有深远的积极意义。”金海年说,“在这一战略推行的过程中,也伴随着投资机会,不论是一带一路沿线区域,还是所涉及的行业都在不同的时期具备中长期投资价值。”

#### FOF或将成为资管市场蓝海

在投资渠道方面,诺亚研究认为,通过公募基金进行配置是很好途径,机构投资者已经蜂拥入场,在公募市场扮演重要角色。

“我们采用基础筛选+特色筛选相结合的方式,为投资人精选基金,通过基础筛选从1203只基金中筛选出61只基金,再通过特色筛选最终筛选出16只推荐基金,进入诺亚推荐的基金池。”诺亚财富创始投资人、执行董事、首席市场官章嘉玉女士说。

