

中原地区特色服务银行系列报道(之) 中信银行郑州分行营业部

让服务像呼吸般自然

用心将服务做到极致

中信银行郑州分行营业部总经理王莉雅坦言,银行服务关键在于用心。要提高银行优质服务就要从细节入手,站在客户角度多思多想。

如果你在公告牌上驻足停留,大堂经理会主动走到你身边,轻声询问需要什么帮助;如果你恰好带着孩子来办业务,不必担心孩子闹脾气,因为这里有好玩的滑梯、有趣的绘本,有让他们尽情嬉戏的精彩天地;如果你是特殊人士,在网点门口设有多个新型呼叫器,只需轻轻

一按,工作人员会立马前来帮忙;柜台每个窗口甚至自助服务区都有便签贴,可以在私密环境下从容地就业务办理进行沟通。

如果你对专业高效的要求近乎“严苛”,那么你会为这里点赞。这里硬件设施配置方面,为客户提供多渠道预约、预处理、自助开户、智能互动屏幕、人脸识别、自助缴费、自助理财、自助结售汇、自助外币兑换、纸硬币兑换机等智能化服务功能,最大限度提高办事效率。

为客户营造家的温度

以温情为帆,以服务为桨。多年来,营业部始终坚持“以客户为中心”的服务理念,为市民所信赖,为客户所“亲近”。市民张女士说:“我第二次来这里办业务时,工作人员立刻能微笑着叫出我的名字,那种亲切感如同遇到多年的老朋友,归属感油然而生。”

近年来,营业部不断探究发现银行在日常服务中可能存在的不足以及可以创新的地方,并及时加以修正。在营业部每位员工心中,这里就是一个大家庭,他们愿意付出自己的真心、诚心、爱心、专心、用心,使客户称心、舒心、欢心。

为了让客户有宾至如归的感觉,营业部对服务进行精准“量化”。据介绍,中信银行零售业务二次转型以来,总分

行提出多项工作标准流程,如“晨会五部曲”“夕会五部曲”“厅堂服务十个一”“柜面服务七部曲”“理财经八到位”等,将无形服务细化成可量化、可执行的动作,大大提高了工作效率,受到客户的一致好评。

自1998年成立以来,该行一次又一次历经挑战并创造辉煌,获得了一个又一个荣誉,在中国银行业协会评选活动中,营业部先后荣获“中国银行业文明规范服务五星级网点”“河南省银行业文明规范服务百佳网点”“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”等荣誉称号,这是中信银行郑州分行重视抓服务品质,努力办成客户最佳服务体验银行的一个缩影。



中信银行郑州分行营业部精英团队

大爱情怀传播正能量

在营业部一楼靠近对公业务区的展示墙上,专门设立了“关爱星星儿童”公益宣传。不管员工还是客户,都可在营业部提供的信纸上写下对“星星儿童”想说的话,他们会定期与康复机构一起陪同孩子们参与康复课程,把信件送给孩子和他们的家人,让他们不再孤单,并向孩子们赠送生活物资,为自闭症儿童带来关怀与支持,向社会传递“爱”与“尊重”。

经过全体人员的不断努力,营业部的服务品质工作稳扎稳打,持续提升。在服务标准之外,更强调用心服务每一位客户,不拘泥于标准,不走形式,让用心服务的基因植入到每一位员工身上,让优质服务像呼吸一样自然。

新的历史起点上,营业部将继续秉承“换位思考、用心服务”的服务理念,谱写“脚踏实地,打造金牌团队;放飞梦想,铸就辉煌人生”的团队文化,敢为人先、勇于超越,未来的蓝图上,这抹亮丽的中信红定将更加璀璨夺目。

“践行文明优质服务没有休止符,这是我们每一个中信人的使命和担当。”中信银行郑州分行党委书记、行长韩光聚的这句话,始终指引着中信银行每位员工用心将服务做到极致,让优质服务像呼吸一样自然。

作为中信银行郑州分行的标杆旗舰服务窗口,中信银行郑州分行营业部(下文简称:营业部)无疑是一颗“璀璨之星”。现今银行业竞争激烈,金融产品和业务大同小异,要吸引客户、赢得客户的关键是依靠优质服务。那么,营业部到底凭借什么“不二法门”成为银行业服务的“标杆”,牢牢抓住客户的心呢?

倪子/文 慎重/图

行业播报

中信银行借助票据交易系统堵截变造票据

近日,中信银行某分行借助中国票据交易系统成功识别并堵截了一笔变造的银行承兑汇票。对客户提交的银行承兑汇票进行初审时,该分行工作人员经过肉眼和仪器辨别鉴别,发现这张银行承兑汇票有修改变造的痕迹。工作人员随后通过中国票据交易系统在线查阅承兑银行登记的原票据

影像进行比对,最终确定该票据为变造票据。据悉,中国票据交易系统自2016年12月8日上线以来,截至2017年9月30日已累计办理承兑信息登记400余万笔。通过对纸质商业汇票承兑和贴现信息的登记、托管、交易、清算、托收的在线处理,实现了对票据的全生命周期管理。张弘扬

中信银行发布第二期“资管经理人景气指数”

近日,中信银行发布了第二期“资管经理人景气指数(AMI)”。该指数以50%作为银行资管行业景气度的分界点,AMI高于50%时,反映银行资管行业景气度较高;低于50%,则反映银行资管行业景气度较差。本次发布的第二期AMI为46.5,比上一期47.8有所下降,继续处于荣枯线以下,反映银行资管行业景气度

持续走弱。综合来看,在金融去杠杆和回归本源的行业背景下,银行资管继续处于调整发展的阵痛期,行业景气度较弱。据了解,AMI指数由中信银行资产管理业务中心研发,主要采用问卷调查的方式进行,调查范围限定在理财业务规模排名前150的银行,每季度发布一次。张弘扬

交行南阳路支行积极参与文明城市创建活动

近日,在郑州市争创全国文明城市的进程中,交行南阳路支行主动响应街道办事处创建号召,协调网点资源,全员努力擦亮服务窗口,为我市创建活动增光添彩。南阳路支行做到大堂环境整洁、设施齐全,各类机器设备保持正常稳定状态,服务指示牌准确到位,并增设弹性窗口。该支行新增智能柜员机器,专人负责指导客户操作,加大客户分流引导,缓解

柜面排队长压力。柜员加强业务技能提升,文明规范服务。同时,交行开通手机银行、网上银行预约取号功能,客户提前取号,减少排队等待时间,大大提升了客户的服务体验。此外,该行还利用金融知识进万家、“沃德杯”广场舞大赛等活动,将银行业务融入动员、宣传创建工作中,不断营造良好社会风尚,得到客户认同。全权

平安人寿河南分公司三季度累计赔付4.2亿元

2017年第三季度,平安人寿河南分公司累计完成理赔7.5万余件,累计赔付保险金4.2亿元。平安人寿河南分公司在提供专业快速理赔服务的同时,大力推广“安e赔”服务,并升级至“闪赔”服务,将理赔时效再次提速,客户或代理人在移动端完成资料上传后,机构后端审核——理赔

款支付时效大大缩短。截至9月30日,平安人寿河南分公司2017年第三季度通过“安e赔”赔付理赔7.4万余件,占总理赔件数的98%,赔付金额3亿元,其中有1.4万余件为“闪赔”——从上传理赔材料通过到理赔通知结案30分钟以内。范斌华

太平人寿推出高端客户回馈日活动

为了更好地服务客户,日前,太平人寿与第三方体检医疗机构美年大健康合作,推出高端客户回馈日活动。活动专门以服务老客户为主题,邀约高端客户参加活动,向老客户介绍太平人寿优质服务项目。在活动

现场,该公司结合市场需求,介绍了VIP客户可以享有的各项增值服务,如梧桐人家社区项目、生日关怀等,让客户感受到太平人寿的特色服务,老客户们赞不绝口,纷纷表示希望多举办此类活动。田川

泰康资产与MSCI开展纳入指数产品合作

目前,泰康资产已与MSCI开展纳入指数产品合作,泰康资产旗下相关资管产品已于9月下旬成功发行,成为保险公司资产配置的重要产品。该产品初期将以MSCI中国A股大盘指数为跟踪标的,未来将紧密逐步跟踪MSCI预期纳入指数。作

为泰康推进国际化战略的重要平台,泰康资产十分注重与国际知名投资机构间的合作。泰康资产认为,当前中国经济逐渐企稳,A股市场享受到了中国经济转型的成果。MSCI作为全球投资风向标,有利于吸引更多国际投资者对A股的关注。王若谷