

浦发银行郑州分行 深植服务理念深化网点转型

十六载的耕耘,迎来硕果累累,浦发银行郑州分行的优质服务为业务发展提供了强劲动力,支撑该行稳健经营,业务稳步提升。特别是2017年以来,浦发银行郑州分行为进一步加快网点转型发展,提升服务质量,持续构建“大运营支撑、大服务平台”的运营升级版,提升管理能力新水平,努力打造最具价值营业厅堂,为客户提供贴心、专业的金融服务。
倪子 张俊 岳亚琰



客户体验度舒适度不断提升

对服务细节的一丝不苟,来源于浦发银行郑州分行用心为客户服务的不懈追求。该行“笃守诚信、创造卓越”的经营理念,走过了16年不平凡的历程。成立16年来,辖内多家网点分别荣获“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”、“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”、“中

国银行业文明规范服务五星级网点”、“浦发银行总行6S管理五星级网点”、“河南省银行业文明规范服务百佳网点”、“浦发银行总行运营工作先进集体”等荣誉称号,连续多年在浦发银行服务考评中名列前茅。

浦发银行郑州分行紧跟时代步伐,创新服务理念,优化服

务流程,增设了智能银行体验区、自助银行体验区等多重智能服务功能分区,增加网上银行和手机银行的设置,还创新开通了电子银行区域微信排号等功能,使客户办理业务更快捷便利,业务办理效率更高效,客户私密性保护更到位,多项业务一站搞定,客户体验度和舒适度不断提升。

始终坚持以客户服务为中心

据了解,在不断推进网点转型的过程中,该行员工始终牢记“客户就是我们赖以生存和发展的源泉”,始终坚持以客户为中心,急客户之所急,想客户之所想。创新开展“服务支撑年”、“服务建设年”、“服务提升年”、“党员团员示范岗”、“用心服务、感动客户”“百日服务提升竞赛”等主题活动。同时根据不同网点所在区域特征,因地制宜创新设立了智能银行区、点钞机双面显示屏、母婴喂养区等系列6S管理发明,为客户带来家一般的感受。

为了进一步创新服务内涵,浦发银行郑州分行还制定并形成一套适合自己的完善的

文明规范服务机制,全面推进以“站相迎、笑相问、双手递、谢光临”为内容的柜面服务“三字经”。完善的、着眼于细节的各类服务制度和机制,保证了该行的服务高效和规范执行。为落实普惠金融和向公众进行金融知识教育宣传等社会责任,不定期开展反假货币宣传、反洗钱知识宣传、金融万里行等多种主题的专题活动,受到公众好评。

此外,该行网点通过合理安排柜面资源,在客流低谷期对周边客户进行上门服务宣传,延伸服务半径。发动青年员工和党员深入社区开展各类公益活动,为弱势群体献上拳拳爱心。

积极推动网点整合转型升级

网点作为银行的服务窗口,其变化是金融改革最直观的体现。

浦发银行郑州分行将始终坚守服务地方经济建设的初心,发扬“团结拼搏、务实高

效”的郑州浦发精神,在推进网点转型,有序推进网点整合升级,实现自身内涵式、有质量、可持续健康发展的同时,真诚服务客户,着力打造优秀的品牌形象。

在这里,发现更有趣的你

中荷人寿成立品牌会员女性俱乐部蜜丝会

“在这里,发现一个更有趣的你”。为提升女性体验,跟上时代步伐,中荷人寿在初冬时节的12月为女性朋友献上了一份温暖的礼物——蜜丝会。中荷人寿成立品牌会员女性俱乐部蜜丝会的意义在于使女性发现自身的价值,让生活变得更有乐趣和更轻松。中荷人寿表示,这也是首次针对女性朋友打造的全新俱乐部,对于提高女性认同度及宣传女性健康具有重要作用。倪子 张俊

为女性打造相识交流平台

波士顿咨询集团(Boston Consulting Group)的一项研究发现,很多女性都认为,她们并不只追求财富的积累,而将金钱视为照顾家人、改善生活和寻找安全感的一种途径。

中荷人寿此次成立蜜丝会正是秉承着为女性服务的理念,旨在让女性群体充满青春活力,拥有生活热情、不断增强自我认同。通过中荷人寿强大的号召力与影响力,使普通民

众更容易了解和认识适合家庭需求的产品,将自身健康保障和家庭幸福指数放到一个更重要的位置。中荷人寿表示,这也是该公司彰显社会责任、树立良好品牌形象,推陈出新、打造精品保险服务项目的一个新途径。

蜜丝会是这样一个女性俱乐部——追求的是时尚有趣,为女性朋友们打造相识交流的平台。中荷人寿自成立之日起就

一直注重客户需求、体验感受及产品价值,女性朋友可通过微信扫码方式加入蜜丝会,第一时间接收前沿蜜丝“趣”闻、免费获得前沿基因检测产品等活动,并且可免费参加蜜丝时尚主题派对,体验非同凡响的社交体验,若你觉得一个人太孤单,还可免费携带闺蜜参加各类蜜丝举办的活动。中荷人寿表示,蜜丝会女性俱乐部将打造成推动女人共同发展的俱乐部。

线上和线下活动层出不穷

蜜丝会将为女性朋友的生活增添一份别样的情怀,俱乐部将开展各类精彩的线上线下活动。从线上来说,每日签到记录每日心情,同步跟进切身体会到女性需求,好友约会功能可助你交到更多朋友,增进闺蜜之间的秘密感情。线下活动也是层出不穷,精彩纷呈。不仅有全国性

主题活动,邀请全国蜜丝会员参加,还会开展各种有特色、有文化、有情趣的专题活动。

蜜丝会的自主性和参与性也很突出。作为女性朋友自己的园地,俱乐部应开展哪些更有意思的活动?俱乐部的工作怎样才能更接地气?这些问题都将由女性出谋划策,将女性俱乐部

真正打造成自己的家。中荷人寿表示,发挥自身优势、提升客户体验、关注女性生活是蜜丝会成立的目标,这样的平台不管是产品创新、用户需求,还是从构建新时代女性价值观来说,都是非常有意義的。正如蜜丝会的口号里说的那样:“在这里,发现更有趣的你。”

■ 投基有道

资管新规加速公募转型 天弘基金用技术赋能金融

《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见(征求意见稿)》日前已结束征求意见,资管新规渐行渐近。未来伴随新规出台,资管行业将回归本源,给公募基金带来深远影响,重塑行业格局。作为国内用户数最多的公募

基金公司,天弘基金正依托自身在大数据、云计算、人工智能等方面的优势,不断提升公司风险控制能力,打造新型投研能力,前瞻性布局智能投顾、资产配置、养老金等新业务,力争在资管新格局中占据竞争优势。杨长生

建信基金姚锦: 2018年将是龙头股持续受益的结构性牛市

临近年关,2018年投资布局成市场热议话题。建信基金权益投资部总经理、建信龙头企业股票基金拟任基金经理姚锦认为,整体上看,预计2018年经济增长波动不大,A股将继续按照经济转型方向演绎结构性牛市,持续

看好龙头企业表现。行业龙头企业依靠自身内生动力增长的同时,在接下来有质量的宏观经济增长环境中将更加受益。据了解,建信龙头企业股票基金12月25日正式发行,姚锦亲自“掌舵”。杨长生

北信瑞丰稳定收益A/C 稳居同类前三

今年债券市场震荡调整,但部分债券投资能力强的基金公司旗下产品仍然能够脱颖而出,如北信瑞丰旗下唯一在运作的债券基金——北信瑞丰稳定收益A/C在波动市场中,收益率远超同类平均,表现出十足稳定性。

据银河数据显示,截至12月

15日,所有债券基金平均收益率为1.74%,北信瑞丰旗下稳定收益A/C类则分别以4.27%、3.89%的收益率,位列同类第三、第一的位置。拉长时间来看,该基金两类份额过去三年收益率分别为25.68%、24.98%,在同类排名中取得第三、第二的成绩。杨长生