

中原地区特色服务银行系列报道(之) 工商银行郑州铁路支行

把服务做到客户心里去



热情周到、专业细致的服务获得客户好评



工商银行郑州铁路支行网点主任郭歌



工商银行郑州铁路支行大堂经理原媛

“您好,欢迎光临,请问有什么能帮助您的?”推开工商银行郑州铁路支行古色古香的大门,迎面而来的是身着标准工装、语言简洁、笑容亲切的大堂经理的温暖问候。作为荣获“2017年度中国银行业协会文明规范服务五星级网点”荣誉称号的代表之一,工商银行郑州铁路支行始终坚持用细致的服务感动客户,成为客户心中称赞的“暖行”。倪子 李欣/文 慎重/图

便民利民让客户心里温暖

“好服务就是要让客户在心里‘有感觉’,在工商银行河南省分行营业部指导下,认真践行总行提出的‘客户为尊 服务如意 员工为本 诚信如一’服务口号,想客户之所想,急客户之所急,用实际行动倾力打造服务品牌,成为便民利民服务的践行者。”在谈到银行服务质量时,该行网点主任郭歌感触颇深。

伴随网点服务设施的不断改善,服务环境不断优化,网点的服务功能也在不断完善。为了打造更佳的营业环境,让客户第一时间来到营业大厅觉得耳目一新,该行在便民设施上也是下了大心思。叫号机、大堂引导台、液晶电视机、

点钞机、饮水机、老花镜、书报架、便民箱、文具、轮椅、婴儿车、简单药品、应急充电器、宠物笼、雨伞……各种便民服务用品一应俱全,可供前来办理业务的客户随时取用。

硬件设施提升的同时,该行在服务方面也加大了建设力度,打造人性化、个性化、专业化的优质服务,不断增强客户的认同感和归属感。“我每次来这里办理业务,大堂经理都会迎上来亲切地问我办什么业务,还会帮我取好号,有时候需要填写一些资料的时候,还会耐心地教我怎么写,我觉得工行的服务很好。”经常来这儿办业务的客户李女士说。

客户体验“五星级服务”

随着老龄化问题在中国日益突出,如何更贴心地服务于众多不擅长使用互联网服务的老年客户是体现银行社会责任的重要方面。在这个问题上,铁路支行多年来坚持代发养老金服务已经成为银行业做好老年客户金融服务的一个标杆。

郭歌说,每个月养老金发放日是营业网点最繁忙的时候,这项业务占到当天个人业务的70%~80%,一般网点日均接待老年客户达数百人。如何把银行网点的

“长”队变“短”,让客户体验更优,十分考验银行的日常线下金融服务能力。

除了积极引导他们使用快捷的ATM、存折取款机等自助机具办理业务,在客户服务方面更加人性化。“尽管网点有语音叫号,但在人多的时候‘人工叫号’更管用。大堂经理不停巡视,至少提醒两名即将轮到的客户做好准备。”郭歌表示,银行服务没有终点,他们要不断进步,把优质服务做到客户心里去,让每位来网点办业务的客户享受到五星级服务。

提供专业而有温度的服务

原媛是该行的一名大堂经理,刚刚荣获2017年度中国银行业协会“明星大堂经理”和“优秀大堂经理”称号。说到对“用心服务”的理解,她说:“‘用心服务’不仅仅是微笑迎送,礼貌相待,简单高效地为客户办理业务,更多的是由内而外的一种亲和。”

“原媛,你明天在行里不?我的理财快到期了。”“原媛,我想给孙子买一套贵金属产品,你给我推荐几款吧”……凡是和原媛打过交道的客户,都会被她真诚、专业的服务所吸引。“你把客户当亲人当朋友,客户必然会被你的亲情服务所感动。”原媛坦言,客户服务没有秘诀,只要多一点耐心、多一点责任心,客户问题得以解决,心里都会暖暖的。

有人说大堂经理就像个“跑堂的”,不需要太多的技术含量。对此,“专业范儿”十足的原媛可能是个例外。她不仅拥有中国黄金交易师、中级会计师、中级经济师等资格认证,还是一名国际金融理财师(CFP)。她说,专业的服务可以赢得客户的信赖和尊敬,希望通过自己的不断提升学习,为客户提供最新、最好的金融服务。

太平人寿:全力打造一站式服务平台

作为中国太平战略发展的主要力量,太平人寿可提供涵盖人寿、意外、健康、年金等多种类型的保险产品,为客户提供周全的保险保障和一站式、一揽子金融理财服务。凭借周到细致的金融保险服务,深受保险消费者的肯定。倪子 张俊

“VIP客户住院探视”服务带来温暖

1月4日,太平人寿河南分公司个险高级经理马敏得知VIP客户刘先生住院的消息,第一时间向分公司客户服务部申请“VIP客户住院探视”增值服务项目。太平人寿服务人员的到来让刘先生一阵惊喜,同时也感到所购买的保险在这次住院治疗中使他没有了后顾之忧。随后,马敏为刘先生详细讲解了需要的材料及理赔流程,进一步向刘先生征求公司VIP服务的意见和建议,深入了解了客户对保险服务的需求。于怡然

空中医疗救援专属卡服务惠及上万客户

1月5日,太平人寿空中医疗救援专属卡正式发行。太平人寿空中医疗救援专属卡外形酷似一张银行卡,一旦发生意外,客户可以直接拨打救援专线,发出救援请求。空中医疗救援专属卡分单人卡和家庭卡(可以为一家三口提供服务)两种形式,首批将惠及上万太平人寿客户。目前太平人寿VIP客户增值服务中已包含24小时电话医生、专家门诊预约、国内外第二诊疗意见、协助住院、手术安排、国内紧急医疗救援、海外就医安排等近20个健康管理服务。此次增加国内空中紧急救援服务,将对公司现有救援类服务项目继续补充。赵康平

“保险服务密码”获“最佳智能保险微信服务”

近日,“金融创想新未来——2017首届金融科技高峰论坛”在广州开幕,太平人寿“保险服务密码”项目获评“最佳智能保险微信服务项目”。据悉,“保险服务密码”是一款将移动互联网特性与第三方客户关键信息认证有机结合的线上工具。它在确保客户关键信息安全性的基础上,创新保险服务流程,使保单客户通过登录“中国太平95589”微信公众号,即可轻松办理包括客户信息变更、保单贷还款、续期账号变更等在内的多种“繁琐”业务。赵康平

跨省联动湖北VIP客户在豫住院获关怀

1月5日,太平人寿河南分公司客户服务部收到来自湖北荆州中支的求助。荆州中支VIP客户李女士的丈夫彭先生于2017年末在郑州第七人民医院接受手术治疗。李女士想起曾在太平人寿为丈夫购买医疗保险,便联系湖北荆州中支进行咨询。由于彭先生现在在郑州工作,为了能及时对彭先生进行探视并送上第一时间的问候,河南分公司客户服务部快速响应此次跨省需求,在收到消息当天便安排分公司客服人员前去探望。对太平人寿的到来,彭先生感到非常意外和惊喜。于怡然

中国人寿河南分公司总保费收入突破300亿

2017年,中国人寿河南分公司总保费收入突破300亿元。这是国寿系统第6家总保费破300亿元的省级分公司,也是河南保险业首个总保费破300亿元的保险市场主体。1月8日,中国人寿河南省分公司举行媒体见面会。中国人寿总公司业务总监、河南省分公司党委书记、总经理王新生分享了河南国寿转型发展的可喜成果。

作为中央驻豫企业,中国人寿河南省分公司勇担社会责任,配合政府积极开展各类基本医保经办服务、城乡居民大病保险、城乡困难群众医疗救助等。先后在6个地市、58个县开展了115项政策保险经办业务,10余年来累计补偿2.1亿人次,始终保持零投诉,形成了中国人寿助力医改的“河南模式”,被卫生部作为医改典型经验推广全国。该公司还充分利用遍及城乡的1700多个服务网点的辐射功能,积极构建“15分钟保险服务圈”,在行

业内率先开发了大病保险信息系统,实现与近200家医院、新农合等外部机构系统的对接,与医保经办机构联合设立114个合署办公点为客户提供“一站式”结算服务等。

此外,中国人寿河南省分公司始终坚持“保险姓保”。近5年,河南公司为全省1.9亿人(次)提供各类风险保障126万亿元,为社会大众构筑了一张保险保障的“巨网”。倪子 张俊