

在服务中跃升

这是一个崇尚服务的时代。在现代金融业高度发达的今天,银行服务水平的高低无疑已经成为银行业的核心竞争力之一。

银行业是一种服务性行业,银行提供和出售的不是有形的生产性商品,而是无形的金融服务性商品即某些特定的金融服务。金融服务是维系银行与客户关系的基本纽带。客户对银行的依赖来自自身的金融服务需求,银行的一切收益来自客户对银行金融服务的消费。正是通过某些特定的金融服务,把银行与客户紧密地联结在一起。

因此,作为一种服务业,银行存在的目的和意义就是要为客户提供金融服务。近年来,人们对银行的服务环境和服务水平提出了越来越高的要求,便利、快捷、规范一个都不能少。

作为银行自身,也在竞争日趋激烈的情况下愈发重视客户的感受,在解决排队问题、高柜变低柜、人性化分区营销、宣传自身形象等方面做出了积极快速的改变。特别是在当前金融危机不断蔓延的背景下,银行正努力实现从“银行的服务”到“服务的银行”的转变。

鉴于此,作为中原地区主流媒体之一的《郑州晚报》,推出“中原银行业优秀服务支行推介”活动,旨在打造中原银行业服务品牌,共同提升服务水准,引导市民正确认识金融机构的改革和变化,以期能够让金融机构在服务中跃升新的高度。

来从严

服务是金

中原银行业优秀服务支行推介



文字整理 晚报记者 倪子
本叠摄影 晚报记者 白娟 赵楠