



“寻找郑州地区最佳服务支行”系列报道之九

本期主角——交通银行经三路支行

在交通银行经三路支行,有一个小本子显得特别神秘。它上面不仅记录着每一位客户的投资偏好、理财需求,还详细记录着客户每一条建议和意见。这就是该行率先建立的《特殊要求登记簿》。

服务藏于细节。一个小本子看似不起眼,却铸造了该行用优质服务博得社会信誉的根基。经三路营业行行长于丽说,要想在服务竞争中站稳脚跟,要注重细节处理。为牢牢抓住客户,该行将改进流程化银行服务考虑到了每一个细微环节。

晚报记者 倪子 刘卫清/文 慎重/图

# 为了解客户需求,该行建立“神秘档案” 谁想买国债或理财产品,该行总能及时通知客户 交通银行经三路支行 无法复制的卓越服务



特色服务成为银行竞争制胜的关键

## 强化大堂经理职能

“您好,请问您办理什么业务?”踏进交通银行经三路支行的那一刻,你将亲身感受到一整套流程化服务。在这里,你再也不会因为不知道到哪个窗口排队、抑或找错窗口而狼狈不堪、白白浪费了时间。热情周到的大堂经理会主动详细询问你的业务需求,帮你找到最合适的解决窗口,最快解决你的金融需求。

“服务行业的竞争越演越烈,我们已经嗅到了服务竞争的硝烟。越来越多的企业都已经进入到流程再造的阶段,任何一项流程改造的目的都是为了提高服务水平,我们也不例外。”据于丽介绍,客户一进门就有大堂经理接待,进行引导分流,然后会用对讲机呼叫客户经理,通过内部沟通巧妙地将信息迅速传达。

经三路支行设有自助设备服务区、现金业务区、交银业务区、沃德财富中心等区域。为客户提供更优质高效的服务,该行在人员相

对紧张的情况下,专门配备6名责任心强、经验丰富的大堂经理,为客户提供一站式、无缝对接大堂引导分流服务。

于丽说:“千万别低估大堂经理的重要性,他们在分流和引导客户、减轻柜面压力、提高自助设备使用率以及识别和挖掘优质客户等方面起着举足轻重的作用。”

## 特色服务占据优势

虽然各家银行为客户提供的金融产品具有很大的同质性,但是交通银行经三路支行坚信:产品可以被模仿,但服务却不可以被复制。该行全体员工在实际工作中处处严格要求自己,在业务质量、工作效率和服务态度方面持续进步,用自己的心情和真心换取客户的忠心。

“在形象服务、咨询服务、联想服务、上门服务中,我们推出了以‘诚’为特色的四大服务方式。要求服务客户关注细节,根据不同情况为

客户提供差别化、特色化服务。”据于丽介绍,经三路支行坚持强化细节管理,注重在为客户办实事、想实招、求实效上下工夫,不断完善服务功能、提高服务品位、开辟特色服务。

“针对部分特殊客户的特别要求,我们专门建立了《特殊需求客户登记簿》。哪个客户想买国债、哪个客户想投资银行理财产品,我们能在第一时间掌握客户意向,方便在产品发售前电话通知客户,帮助客户购买计划。”于丽表示,近年来,该行及时调整工作思路,由原来等客户上门转变为上客户门,并与客户建立了紧密协作、互相支持的良好关系。

## 贴心服务赢得认可

全建平是该行一名普通的会计人员。自1994年入行至今,先后经历了储蓄、出纳、会计岗位。岗位虽然平凡,但他始终把“真诚服务,贡献交行”作为自己工作的准则。

面对形形色色的客户,全建平也曾为难过。“有一次,一位客户很不满地拿一摞票据对我说记的账不对,要求重新对账。”看见客户在气头上,全建平劝她不要着急,开始和她一起对账。由于该客户的账务时间已经过了较长时间,有些影像在网点查看不到,必须通过到分行和档案中心调阅档案才能看到。经过半个多小时的查询核对,原来是客户自己弄错了。所谓“不打不相识”,如今,该客户已经和全建平成为非常要好的朋友。

用真诚服务赢得客户信任,这样的故事每天都在该行上演。也正因为文明规范的服务,该行相继获得了“文明规范服务示范单位”、“内控管理工作先进集体”、“条线经营标杆行”、“会计工作示范行”以及“信用卡营销先进集体”等荣誉称号。于丽表示,在未来,该行将把服务建设作为一项政治任务来抓,确保文明规范服务示范单位名副其实,在交行系统中发挥表率作用。

## 财金播报

### 一周银行资讯

#### ●建设银行龙卡IC信用卡面世

11月30日,建行在福州举行龙卡IC信用卡首发仪式。龙卡IC信用卡是同时具有“磁条”和“芯片”两种支付介质的银联品牌人民币信用卡。除具有信用卡账户,龙卡IC信用卡还配有电子现金账户外,持卡人可在带有银联“UPCASH”标志的商户,如快餐店、加油站、小型超市等场所进行小额脱机支付。 倪子

#### ●浦发银行电子银行汇款优惠

为更好地提升对电子银行客户的服务,浦发银行定于2011年12月1日至2012年3月31日开展电子银行汇款优惠活动。手机银行客户端版超级网银跨行付款(汇款)免收手续费;手机银行客户端版、WAP版行内异地汇款手续费每笔定额2元;网上银行超级网银跨行付款(汇款)手续费折优惠,按汇款金额的0.4%收取,最低2元,最高20元;网上银行行内异地汇款手续费每笔定额2元。 史晓飞

#### ●招商银行信用评级提升

12月6日,标准普尔评级公司对外宣布调升招商银行信用评级,该行长期信用评级结果由BBB上调为BBB+,短期信用评级维持A-2不变,评级展望维持“稳定”。标普表示,招行审慎、严格的风险管理政策和文化,使得目前贷款组合的整体质量良好,能较好地抵御未来的风险变化。标普对招行的盈利能力,特别是经风险调整后的盈利能力,给予了良好健康的评价。招行近期公告显示,招行前三季度实现营收703亿元,同比增长37%;实现净利润284亿元,同比增长38%。 屈庆昌

#### ●光大银行网银开通结售汇

想足不出户轻松兑换外汇?光大银行正式开通电子银行个人结售汇业务,通过光大银行网上银行和自助设备,就能实现这个愿望。光大银行是第一家正式得到外管局验收通过开办电子银行结售汇的银行,年度个人结售汇总额内,客户可通过该行网上银行或自助设备办理小额结售汇业务,并可实时查询小额结售汇交易明细信息及已使用的年度结售汇额度。客户只需在该行

办理储蓄卡或者活期一本通,再开立专业版网上银行即可实现轻松换汇。同传统柜台渠道结售汇业务相比,电子银行个人结售汇业务拓展了服务渠道,更加方便、快捷。 黄斌

#### ●“工银e支付”满足小额支付需求

近日,工商银行创新推出全新在线小额快捷支付服务——工银e支付。工行所有电子商务特约商户均已支持通过工银e支付完成小额在线支付操作。凡持有工行账户且在该行柜面办理业务时预留过手机号码的个人客户,均可在线自助开通使用“工银e支付”服务,无须开通网上银行或申领U盾,也无须安装控件驱动程序。客户可在该行门户网站或B2C交易过程中自助开通,通过“手机号码+银行账号后6位(账号别名)+动态密码”的方式进行身份验证,完成小额电子支付交易。 张晓辉

#### ●中国银行连获最佳外汇交易银行奖

近日,中国银行荣获《环球金融》杂志“2011年最佳外汇交易银行奖”。这是中行连续第6年获此殊荣。中国银行是全国首家开办外汇买卖业务的商业银行,目前主要为政府机构、企业以及个人客户提供外币相关的各项服务,产品覆盖外汇、期权、黄金等领域,具体包括即期结售汇、远期结售汇、期权宝、黄金宝、黄金租赁、黄金远期保值等。目前,中国银行已实现20个币种挂牌报价,并承担部分币种的国内做市商,结售汇业务市场份额长期保持第一。 曲雯雯 高冬冬

#### ●民生银行成立信用卡商旅预订中心

近日,民生银行信用卡中心成立商旅预订中心,已开展业务有机票预订、酒店预订和度假线路预订等。全球60余个航空公司接受机票预订服务,全国400多个城市、万余家酒店可预订。持卡人只需拨打预订电话4007795568,即可享受全年7x24小时不间断服务。除人工电话预订外,预订中心推出网上查询、预订、支付一站式服务。客户18点后预订指定酒店,可享受折上折的优惠。预定中心还将开展多重回馈活动,如预订机票、酒店最高获赠10倍积分、预订机票直减30元现金以及预订酒店获赠香格里拉住宿券等,能为持卡人带来预订服务的尊贵感受。 倪子

### 一周保险资讯

#### ●阳光保险获年度最佳保险公司

12月9日,“2011东方财富风云榜”在京揭晓,阳光保险集团获年度最佳保险公司大奖。“2011东方财富风云榜”评选活动以“一亿投资者的价值选择”为口号,主办方东方财富网借助自身强大的媒体平台,采用网络投票与专家评审相结合的评选方式,推选出真正体现亿万投资者价值选择的优秀企业。本次评选覆盖了新闻、银行、基金、保险、证券、期货六大类。据主办方介绍,从所有奖项的投票结果来看,网友的投票集中于品牌影响力较大的金融、汽车机构。无论是银行、基金、保险、证券、期货,还是汽车的榜单,获选机构的资金规模、盈利能力还是产品创新性、社会影响力等,都是业内的佼佼者。 史远征

#### ●中国平安蝉联杰出企业

12月9日,以“仁商·信达天下”为年度主题的“2011第一财经·中国企业社会责任榜”在广州揭晓。中国平安凭借在企业社会责任领域的长期贡献及对服务承诺的持续履行,从近百家入围企业中脱颖而出,蝉联“中国企业社会责任榜——杰出企业奖”。这是中国平安继“最佳企业社会责任报告奖”、“最佳企业公民”称号之后,近期内获得的第三个企业社会责任方面的重量级奖项。2011年是中国平安连续发布领先同业标准服务承诺的第三年,为进一步树立服务标杆,今年该公司再次宣布两项升级服务承诺:寿险“标准案件,资料齐全,三天赔付”和车险“服务升级——免费道路救援”。 刘盼盼