



“寻找郑州地区最佳服务支行”系列报道之十 本期主角——工商银行花园路支行

“大堂经理服务热情周到让我们感到温暖,柜员的微笑和耐心让我们感动,全年365天、全天24小时随时待命的‘行长热线’更让我们时刻享受该行优质的金融服务。”提起工商银行花园路支行,不少客户这样评价道。

作为一家坐落在省城最繁华区域之一的银行,近年来,该行不断增强服务能力,提升客户满意度,成为工商银行系统内的一面优质服务标杆,一些网点多年保持零投诉。他们是如何做到的?

晚报记者 倪子/文 慎重/图



“行长热线”多年坚持“换行长不换号” 工商银行花园路支行 “零投诉”见证真诚服务

“行长热线”最佳便民服务者

“身上的钱不够,就想从银行卡里取一些,结果卡被吞了。这可是我给俺爹治病的救命钱啊,急死我了。”从老家跑来郑州市人民医院瞧病的农民老李由于操作不熟练,银行卡被机器吞了。他不敢离开ATM机半步,生怕“一走开里面的钱就被取走”。

手足无措之际,碰巧路过的好心人张先生建议他打工商银行花园路支行“行长热线”试试,并

把自己手机保存的号码给了老李。尽管那会儿是凌晨2点,老李没有多想直接拨通了电话。

“请您放心,只要卡还在里面,钱肯定不会丢。先别着急,我们这边尽快给您协调。”该行主管服务的负责人一番话,让老李悬着的心总算放下了。第二天,老李如愿拿回了银行卡。

“不管行长如何更换,这个手机号一直没有变过。”该负责人说,“行长热线”全天24小时不关机,

就算正在参加上级会议,只要“行长热线”响了,她都可以立即离席。因为,客户永远被排在第一位。

“现在拨打该电话的客户非常多,‘行长热线’已经成为我行头号便民服务渠道了。基本上一天一块电池都不够用。打来电话者有咨询业务的,有表扬我们服务好的,更有给我们提建议的。这部电话让我们和客户关系变得近了。”该行行长自豪地说道。

人性关怀 细节体现温暖

由于地处热闹繁华行政区,花园路支行客流量非常大。近年来,随着该支行不断升级营业厅硬件和软件设施,客户满意度大大提升,员工的归属感也越来越强。

记者在现场也看到,这家支行开展的人性化服务都体现在人文细节上的方便。比如,在营业厅配备沙发、休息椅,摆放鲜花盆景,添置

饮水机、点钞机、老花镜等便民设施,并挤出经费,为客户定制专用现金袋,免费提供。别看这些物品算不得贵重,但从细微处体现了该行对客户体验的重视。

该行行长认为,员工与客户同属企业宝贵的资源,是企业良好运行的重要资产。作为企业管理者,要像重视大客户那样重视员工,给大

家关怀、温暖、激励。

所以,在工行系统内,他们尽最大努力为网点员工解决后顾之忧,比如,率先为员工准备冰箱、微波炉、热水器、饭桌等;遇有员工婚、丧、嫁、娶、重大疾病等,他们一定登门关心慰问。正是这种浓厚的人情味和亲和力,凝聚了花园路支行的人心,鼓舞了士气。

综合实力 做业内佼佼者

花园路支行是全省首家推出黄金回购业务的网点,也是率先推出信用卡分期付款业务的支行之一。之所以在工行系统内拔尖,自然是因为实力强。该行行长说,今年向中小企业主推荐了“网贷通”业务,于是今年该行新增的中小企业拓户数量在河南省工行营业部排第一。不少感受过工行服务的小微企业代表说,最大的感受是:真没想到这么大规模的银行能主动为企业上门提供服务。

业内曾有人把这家支行称为银行业的“黄埔军校”,因为它为省会银行业培养了一大批金融精英;作为工商银行的一面旗帜,花园路支行综合实力及服务水平有目共睹:多年来客户投诉数量最少,多数网点更实现了“零”投诉的目标,曾先后荣获“中国银行业文明规范服务示范单位”、“郑州市群众满意的基层站所”、“3·15河南最佳银行服务网点”、总行级“青年文明号”、“巾帼示范岗”、“军队服务先进集体”等荣誉称号。

“2011中原金融年度盛典”之回顾



2011赚钱太难 2012如何布局

让我们听听浦发银行郑州分行四位明星理财师的建议

龙年投资 选对产品是最佳理财策略

2011年在投资方面可谓是冰火两重天,房产、股市低迷,而银行理财产品和信托产品、另类投资方面却火爆异常。2011年在理财市场上,银行理财产品爆发式增长,成为新兴的大众理财方式。但是,面对不确定的2012,投资者应当如何布局呢?本周,我们邀请了浦发银行郑州分行四位刚刚获得“2011中原金融年度盛典”明星理财师称号的理财专家为大家理财支招。 晚报记者 宋从严 通讯员 史晓飞



刘芳 浦发银行开封分行理财中心主任 浦发银行高级理财经理,首批获得认证的私人银行家(CPB),金融理财师(AFP),擅长外汇、黄金、基金及养老、教育、保险、遗产等综合规划,2011年度中原十大明星理财师。



张苑芳 浦发银行金水路支行贵宾室理财中心主任 首批获得认证的私人银行家(CPB),金融理财师(AFP)。为不同客户进行差异化服务,量身设计理财方案,使客户资金达到保值增值效益最大化。2011年度中原十大明星理财师。



许丹丹 浦发银行花园路支行理财中心主任 首批获得认证的私人银行家(CPB),金融理财师(AFP),同时持有黄金交易员、基金、保险、证券投资等相关专业的资格认证证书。2011年度中原十大明星理财师。



孙锐 浦发银行新乡支行理财中心负责人 2009年10月加入浦发银行新乡支行,金融理财师(AFP)。秉承真诚服务客户的原则,努力为客户财富增值服务。2011年3月,支行成立理财中心,担任该中心负责人。2011年度中原十大明星理财师。

选择理财师很关键

在银行理财产品日趋同质化的今天,客户选择理财师首先是选择人,其次才是选产品。一名专业的理财师,其实就是客户的“钱医生”。在人生的不同阶段,会有不同的目标,每个人都需要在理财师的帮助下做财务诊断,达到财务健康,顺利达成目标,从而达到财务自由。

理财师会根据客户的风险承受能力和投资偏好来制订理财方案,在众多的投资品种中,帮助客户做好资产配置,寻找最适合的理财方案。而收益率高的方案不一定就是最好的,理财师就是帮助客户寻找最适合的理财方案。

分散投资合理规划财务

2011年由于投资市场跌声一片,老百姓将手中一些闲置的资金投向了银行理财产品,催生了银行理财产品数量的大爆发。那么明年投资者主要的投资方向是什么呢?可以预见的是,随着超短期产品逐渐淡出银行理财市场,投资者在理财中应更加注重中长期合理的资产配置。

所谓理财就是指将资金作出最明智的安排和运用。对于投资者来说,获得资产增值、保证资金安全、防御意外事故、保证老有所养以及给子女提供教育基金是投资理财的主要目标,这些目标就要靠合理规划自己的财务状况,分散投资,分摊风险来得以实现。

政策宽松或有投资机会

今年11月CPI又创年内新低,随着CPI涨幅的持续回落,通胀压力减少,表明明年的宏观政策会发生一系列的变化,包括货币政策的结构性调整,国内经济将在稳中求进中发展。种种迹象表明2012年的货币政策至少较2011年要相对宽松一些,这也使得股市有可能得到喘息之机。

虽然目前的经济基本面依然令人担忧,但是从景气度周期来看,却可能出现拐点。投资者却有可能迎来千载难逢的投资机遇。所以2012年,还是充满了投资机会的,不妨将手中的资金做个合理的搭配,也做个稳中求进的投资者。

找准定位选择适合产品

2012年,投资者在投资市场内找准自己的定位,选择适合自己的理财产品,合理地分配资产显得尤为重要。

投资者首先根据家庭财务收支情况、风险偏好、投资目标等制订理财计划,来增加抵抗未来降息预期的影响。其次,合理应对市场未来调整投资品种。针对未来投资市场的不确定性,保守及稳健的投资者可以增加银行保本保息理财产品的配置份额,能够很好地规避投资市场的风险。再次严格执行长期投资的信念。理财计划贵在坚持,在目前投资市场低迷的情况下,坚持长期定期定投产品的投资,等市场恢复后将会带来可观收益。