

提升窗口服务品质 打造客户满意银行

广发银行郑州分行建设优质服务

1995年,广发银行郑州分行入驻中原,历经近20年市场竞争的风风雨雨,“逐鹿中原,志在必得”的豪情变成现实,从支持河南经济的轻骑兵成长为一支生力军。

广发银行郑州分行各项业务之所以实现快速健康发展,与优质的窗口服务密不可分。该行负责人坦言:“论营业网点,没有国有银行的多,论业务规模,没有国有银行的大。我们只有认认真真、扎扎实实地抓服务、树形象,才能立足河南、赢得认可,进而推动各项业务的不断壮大和发展。”为此,该行始终坚持“二线为一线服务,一线为社会服务”的理念,赢得了社会各界和公众的广泛好评和赞誉,成为省会郑州金融业一道靓丽的风景线。

记者 倪子 杨长生
通讯员 任伟



服务永无止境,为客户提供优质服务才能赢得客户的青睐。(资料图片)

优质服务 缔造行业标兵

2000年,该行首开先河引入社会第三方进行监督和管理。先后聘请了100多名社会监督员。通过以上特聘人员的监督、暗访和意见反馈,及时改进服务,此举曾被媒体刊出标题为《广发银行花钱请人找“茬”儿》的文章,在河南金融界引起广泛好评,并被多家银行效仿。

广发郑州分行在广发银行系统内也是首家设有专门部门和专职人员进行文明规范服务管理的分行。2003年至2007年,郑州分行连续5年在其总行组织的文明规范服务检查中位列系统内第一名,其做法和经验被总行予以充分肯定和推广;2006年6月,广发总行还在郑州召开了全辖范围内的“规范化服务经验交流现场会”;2006年,在全国“文明规范服务千佳示范单位”评选活动中,郑州分行下属科技支行荣登首届国家级“文明规范服务示范单位”的明星之列。

随后,郑州分行的“千佳示范单位”队伍不断扩大,先后又有分行营业部、新乡分行营业部加入了此列。郑州分行不仅获得“千佳示范单位”称号的营业网点数量在省会股份制银行中以绝对优势名列前茅,而且在广发系统30多家分行中也只有17家分行获此殊荣,其中唯有郑州分行独占三席。

“近20年来,广发银行郑州分行的领导班子虽几经更迭,各个阶段的业务侧重点也有所不同,但对文明规范服务的重视程度却始终未变。”该负责人表示,几届领导班子像火炬传递一般把文明服务工作的宗旨和优势传承下来,特别是郑州分行的新一届领导班子提出了更高更明确的要求:在提高服务和效率的前提下,要不断强化服务管理、创新服务手段、规范服务行为、改善服务环境,以此推动全行的整体服务水平实现新的提升。

规范流程提升窗口形象

为进一步提升窗口形象,该行首先成立了文明规范服务领导小组,一把手为组长,其他领导班子成员为副组长,分行主管部门及相关部室为成员单位,负责全行文明规范服务工作的具体指导、工作协调、组织检查和考评;各营业网点也明确一名支行领导负责网点的文明规范服务工作,形成统一领导、统筹协调、齐抓共管的服务质量管理模式。

同时,该行逐年制定完善《郑州分行文明规范服务工作指引》,分行行长同时与各网点签署《文明规范服务目标责任书》,明确支行“一把手”为第一责任人,强化了文明规范服务工作的领导力度。

“用制度规范员工的行为,是做好文明规范服务工作的基础和前提。”据介绍,近年来,该行积极建立及推行质量和内部管理体系;根据总行的相关部署和要求,结合分行当地实际修订下发了一系列文明规范服务指导性文件。同时加强现场管理,实行“双大堂经理制度”。从2011年底开始,在各营业网点推行双大堂经理制度;同时还制定下发了一整套相关管理办法,进一步明确了大堂经理的职责和考核要求,有效提升了窗口服务形象,促进和带动网点零售业务的发展。

近两年来,郑州分行还不断提升服务内涵,把服务重点调整到体现人文关怀和社会责任方面,强化了对“特殊客户”的服务关注度,为“特殊客户”提供尽可能周到方便的无障碍服务。为此,分行专门制定

并下发了《广发银行郑州分行营业网点无障碍服务工作指引》,对该项工作进行了周密部署和安排。

“我们专门邀请了河南省聋哑学校的手语老师,对网点一线柜面人员和大堂经理进行了服务手语培训;在各营业网点开辟了残障人士轮椅专用通道和实施人工辅助便利;为残障人士在营业柜台设立专门的快捷窗口和盲文密码键盘;为各网点配置了婴儿推车,方便带小孩的客户办理业务;对有业务需求而又行动不便来行办理业务的“特殊人士”实行部分业务的免费上门服务。”该负责人说,为了关爱老年群体,该行还推出了60岁以上老人凭身份证享受贵宾叫号免等待等特色服务项目。

完善服务水平内外兼修

早在开行之初,郑州分行的营业网点即以宽敞明亮、环境优美在客户中享有美誉。但随着时间的推移以及客户需求的变化,广发银行近年来加大了费用投入,对所辖的20多个网点进行了不同类型和程度的改造和装修。较早地配备了排队叫号机、客户评价器、液晶电视、电子银行体验区、贵宾室、长青植物、湿巾机、擦鞋机等服务和便民

设施,而且还根据市场和客户的要求,不断地进行改进和升级,以最大限度地满足需求。

一线员工的业务技能和服务意识决定着提供给客户的服务效率和服务质量。针对此,广发银行郑州分行开展了多元化“大剂量”的培训。一是强化一线员工的综合业务技能训练,通过每年举办的“业务技能比赛”活动,在全行营造比

学赶超的良好氛围。在今年10月份广发总行举办的业务技能大赛中,郑州分行荣获了团体第二名的好成绩;二是举办窗口服务标准、阳光心态、柜面服务礼仪、柜面服务应急预案等多种培训,让一线柜员通过“看别人、挑毛病”,换位思考寻找差距;三是针对“特殊客户”群体的服务需求,举办多项专题业务和技能培训,丰富了员工的服务技能。

加强制度监督增强自律

坚持开展服务工作的检查评比,是抓好服务管理的一个非常重要的环节。郑州分行根据不同时期客户需求和业务的变化,对服务工作的考核办法、内容不断进行调整和完善,使考核内容不断细化、权重比例更贴合实际。

例如,如遇当季有重大节假日,则增加节假日期间网点硬件维护、人员服务状况的实地和监控抽查频率,并加大分值计入当季目标管理考核中;2009年起,

该行正式启用了专业第三方中介机构对网点的硬件环境、服务质量进行暗访、检测和评分;每个季度检查结束后,分行主管部门均会组织召开专题“服务工作点评会”,分行主管领导亲自参加并对当季情况进行全面总结和点评;分行对网点下发《整改意见书》并限期整改完毕,并注重树立先进,实行典型带动等。

服务永无止境,为客户提供优质服务

是一个永恒的话题。不断提升服务水平是银行赢得客户、增强市场竞争力的必然选择,是履行社会责任、展现银行价值的关键之举,也是银行员工遵循职业操守、实现人生价值的内在需求。广发银行郑州分行会牢记“与中原人民同致富,与中原经济共发展”的诺言,常抓不懈,继续努力,力争为中原父老提供更全面、更周到、更贴心的服务,让广发银行郑州分行优质服务这道风景更加靓丽。