

如今,服务已经成为保险公司市场竞争的重要手段。社区保险服务模式是业界近年来探索出的一条行之有效的新路。保险公司通过入驻社区,在为居民提供专业保险服务的同时,还提供保健和急救知识的宣传,很受社区居民欢迎。

日前,中国首个“全国保险公众宣传日”正式启动。为了突出今年宣传日活动的互动性,7月14日,由郑州晚报、河南省保险行业协会主办的“倾听由心,互动你我”保险进社区系列活动顺利举行。当天,6家保险公司真诚倾听保险消费者心声,为小区居民提供了贴心服务。

业内人士表示,保险是服务千家万户的一种商品。保险社区行不仅拉近了居民与保险的距离,更把保险知识普及到百姓身边,让更多的消费者了解保险、懂得保险。 郑州晚报记者 倪子/文 周甬/图



保险社区行



财富为您规划 人生如您所愿

无论办哪种业务,交通银行郑州铁道支行总会给客户带来惊喜
客户跟银行员工都成了老朋友,来了,走了,都不忘打招呼

人性化服务感动客户

服务不是一句话,也不是一个形式。但在交通银行郑州铁道支行的每个员工心里,服务在客户心里有着“千斤重”,它是每天的一个眼神,一个微笑,一种习惯,一种感动。

该行员工常说,想要获得客户信赖,赢得客户的热情回馈,银行不仅需要建立客户至上的服务理念,站在客户的角度提供优质高效的金融服务,还要有精诚相待、专业敬业、不怕苦累的工作态度。显然,该行用人性化的实际行动,赢得了客户赞誉。

郑州晚报记者 倪子
通讯员 全权

让客户感受眼见即所得

“您好,请问您要办理什么业务?”刚走进网点,大堂经理就送上可人的微笑,她身后的大红色投票箱被擦得闪闪发光。网点内除了有银行常见的功能分区,在电子自助区,这里还多了台自助票据机以及自助发卡机。

据该行首席大堂经理董桂香介绍:“自助票据机能够帮助对公客户自己打印票据,不仅节约了财务成本,而且非常快捷和环保。”

同样,自助发卡机也能帮助客户节省时

体验跨界现代化服务

整洁明亮的大厅,摆放有序的电子设备,功能齐全的电子商务体验区,人性化的书吧与贵宾洽谈区,这就是交通银行郑州铁道支行的现代化银行环境。

作为铁道支行综合性网点建设的“设计师”,该行主管行长宋彩宏煞费苦心。

如铁道支行引进了3D功能体验区,它向人们展示了未来银行的样子,足不出户也能在银行办理各种业务。

间。以前办理银行卡,需要填写单子,复印身份证等,现在,只需要把自己的二代身份证插入机器内,几秒钟,就能帮助验证身份,快速办理新卡。

该行行长最常讲:眼见即所得。为方便每一位客户,网点在分区、标识牌、大堂经理识别、分流、引导等工作上下了很大的功夫,注重每个细节,有些地方经过多次论证摆放才达到目前效果,深受客户好评。

在书吧里,有根据不同客户需求的书籍,可以方便客户在办理业务等待时翻看及积分兑换;在贵宾洽谈区内,客户可以根据时间安排约见自己的朋友或客户,铁道支行还为他们准备了茶水、饮料和投影仪,每周还为客户准备了“炎炎夏日,健康饮茶”、“插花艺术,美丽人生”、“爱车课堂”、“咖啡心语”等丰富多彩的活动,深受客户好评。

贴心服务赢得客户信任

每天早上9点,交通银行郑州铁道支行的网点只要一开业,里面的人就络绎不绝。不仅柜台的员工和大堂经理开始忙得不亦乐乎,连网点的保安也承担起大堂经理的活儿,帮着指引客户排队取号,填写单据,让人感觉很贴心。

“有的客户都跟银行的员工成了老朋友,来了,走了,都不忘跟他们打招呼,聊上几句。”大堂经理邵婧介绍。

沈女士是一家公司的财务主管,跟铁道支行打了十年的交道,让她感触最深的就是交行服务的热情。“他们的员工很随和,每次来都会热情地跟你打招呼,嘘寒问暖的,让人感觉很舒服。”沈女士说,本来她只是把公司的业务放在铁道支行,后来,因为跟这里的人都熟了,把一家人的理财业务也都放在了这里,用她的话说“来这里做理财,我最放心。”