

2013中原金融年度盛典

之“寻找郑州地区最佳服务支行系列报道” 2



“急客户之所急,想客户之所想”的服务意识已经在招行二十一世纪支行员工心中深深的扎根生长。

招商银行郑州二十一世纪支行 为客户提供最佳服务体验

用心服务
与客户的距离不再遥远

“这可咋办呢?”眼看着已经将近4点45分,客户李先生急得满头大汗。今年9月份,为了归还他行贷款,客户李先生匆匆忙忙到支行办理大额取款业务,如果不能按时存上会影响自己的信用,可是办理完取款业务,银行已经接近下班时间了。

“您赶快骑着我的电动车去办理业务吧!”柜员小张了解到李先生骑的是自行车,到其他行办理业务肯定来不及了,便毫不犹豫将自己刚购买2周的电动车借给他。顺利办理了业务后,李先生发自内心的感动,“可真是帮了我大忙了”。

“急客户之所急,想客户之所想”的服务意识,已经在该行员工心中深深地扎根生长。该行通过对可疑大额取款、汇款的客户进行金融诈骗提醒,员工们替客户挽回经济损失6万多元。此外,员工捡到的加油卡、手机、钱夹等物品,总能千方百计地送回失主手中。

该行员工表示,在真心对待服务,真实演绎服务,到最终实现感动服务的过程中实现人生价值。

团队协作
让客户了解不断深入

一个人的努力是渺小的,而团队的力量却是无穷的。为了加强内功“修炼”,招商银行郑州二十一世纪支行锐意进取。

细心的客户会发现,营业厅配备急救箱、针线包、充电器等便民物品,为办理业务的客户提供方便。此外,通过反洗钱宣传、社区宣传、理财报告会等活动,解答客户疑难问题,更加方便了客户、贴近了客户。正是全体员工众志成城,用培养锻造的团队凝聚力

内外兼修
对服务的提升不断探索

银行业面对的人群复杂,即使态度再好,如果没有灵活、多变的服务技能,同样得不到客户的认可,招商银行郑州二十一世纪支行深谙此道。

该行鼓励员工进修学习AFP、CFP等课程,对取得资格证书的员工予以精神和物质奖励,有效提高了各条线

打造着不断成长的二十一世纪支行的形象。

为了满足不同客户的金融服务需求,支行营业厅实行分区管理,有结算需求的客户可以在柜台高速、快捷地办理业务,开放式低柜理财团队为客户提供一对一各类零售银行产品咨询、非现金交易及各类业务功能开通服务,根据业务量大小,大堂经理合理安排客户办理业务的区域,确保了高峰时段很好地对客户分流。

员工专业化程度和办理业务的效率。

坚持每日进行服务技巧、服务流程培训,每周进行业务技能竞赛活动,每月召开服务分析会,建立了“检查——反馈——整改——再检查——提升”的服务管理机制。通过现场、录像和电话测试等多种检查形式,全方位、多角度的服务

“服务创造价值”是招商银行郑州二十一世纪支行始终坚持的文化理念。从致力于为客户提供最佳服务体验出发,这条路看似简单,一路走来始终步履坚实却不容易。24小时自助银行、理财服务、零售柜面……这些举措只是该行在用心服务方面的细节写照。服务细致入微,充分诠释了该行工作的灵魂所在。带着“用心服务”上路,追求最佳的理念渗透于业务发展、内控合规管理、服务管理的方方面面,招商银行郑州二十一世纪支行时刻准备着用实际行动将招行的金字招牌擦得更亮。
郑州晚报记者 倪子
刘鹏展/文 慎重/图

■ 财经播报

华夏银行吹响跨行资金归集“集结号”

华夏银行新近推出跨行资金归集“集结号”系列产品:家庭财富集结“多”、小微连锁集结“快”、品牌连锁集结“好”、跨行还款集结“省”、跨行理财集结“高”、集团跨行集结“高”。跨行资金归集“集结号”系列产品解决了客户跨地域、跨银行账户集中管理的难题,更因其“免手续费、免短信费、实时到账”三大特点深受青睐。 常罡

平安产险举办客服节讲座活动

近日,平安产险河南分公司成功举办客服节美丽人生女性时尚讲座活动,邀请70位平安客户到场参与。本次活动中,平安产险河南分公司特邀专业老师,教导客户们如何正确选择适合自己的色彩,如何快速提升都市人审美素养和服饰搭配能力。其间,还就女士的穿衣场合,认清自我,放大自我优点、缺点隐藏等知识做了介绍,并邀请客户上台进行了现场体验,受到了客户的一致好评。 梁斌

周伦鑫山水画作品展 本周六开幕

由河南省书画院、河南省豫皖情文化艺术中心主办,宏远经典水墨承办的周伦鑫山水画作品展将于11月9日(星期六)上午10时在宏远经典水墨经济中心举行开幕式。周伦鑫,1967年生于南阳桐柏,现居郑州。中国书画研究院研究员,河南省美协会员,河南省美协山水艺术委员会委员,豫皖情艺术委员会委员。本次展览共展出周伦鑫近期创作的30余幅精品力作,形式各异,笔墨、意境堪称高古。 杨长生

海富通基金淘宝店上线

11月1日,海富通基金公司淘宝店正式上线,投资者只要登录淘宝网进入海富通基金直营店,就可以享受客服小海、小富、小通一对一的投资咨询服务。据悉,此次海富通基金淘宝店首批上架的7只产品,覆盖了高中低不同收益风险类型,可满足各年龄层次、不同风险偏好投资者的需求。其中,在三季度勇夺股基冠军的海富通国策导向,在淘宝店甫一亮相就收获了不少粉丝。 韩孟飞

南方基金淘宝官方店开业

互联网销售在基金行业快速推进,有着海量用户的淘宝成为各家基金公司觊觎的重要阵地。在筹备已久之后,记者获悉,业内期盼已久的基金公司淘宝官方店已获证监会批复,正式对外营业。而来自南方基金的消息称,南方基金已完成上线营业的准备工作,作为首批淘宝基金官方店开业,在淘宝店铺中搜索“南方基金”,即出现其淘宝官方店“南方基金理财平台”,为“亲们”带去优质的理财产品和专业的理财服务。 韩孟飞

中原信托 专业信托金融机构
诚信重诺 值得托付
400-687-0116 0371-88861666

地产类信托产品持续发力

走访了中原信托与业内专业人士交换了意见。

中原信托理财中心市场四部经理高宇帆介绍说:“房地产信托和房地产市场息息相关,房地产市场的发展一方面影响通过信托渠道的融资需求,另一方面也影响房地产信托产品的安全性。如果投资者对收益率要求较高,房地产信托目前是一个合适的选择。当前投资

者投资理财主要关注的就是收益、风险和流动性,投资者可以通过信托公司的产品说明书及一些相关的报告来深入了解产品情况,帮助判别风险。”

高宇帆还介绍说:“在当前经济复苏仍相对弱势的市场环境下,投资者在选择信托项目投资时应从自身风险收益偏好出发,全面考察信托项目信用资质情况,对其交易对手的财

务状况、经营业绩以及信托公司风控措施等信息进行了解,建议重点关注背景雄厚、实力强大、经验丰富的大中型信托公司旗下的2~2.5年左右的中期限优质产品。近期的宏业系列信托产品,正是投资于优质区域、合作房地产商知名度较高,预期年收益能够达到目前行业较高水平。”

郑州晚报记者 倪子