

2013 中原金融年度盛典



寻找郑州地区最佳服务支行系列报道 4

## 兴业银行郑州建设路支行 服务专业化,打造一流服务品牌

“天下大事必作于细。”银行业的竞争,是产品的竞争、是细节的比拼、说到底更是服务的较量。如何才能给客户提供“优等品”,让客户感受“完美无瑕”的服务,已经成为银行不断追求的制高点。始终秉承“真诚服务,相伴成长”的口号,兴业银行郑州建设路支行从未偏离真诚服务的轨迹。2012年9月19日成立以来,这支年轻的队伍舞动着进取的脉搏,在提升服务道路深耕播种、匠心勾勒、从“心”上路,致力于为客户打造高效、快捷、专享、尊贵的服务。

郑州晚报记者

倪子 刘鹏展/文 慎重/图



兴业银行郑州建设路支行致力于为客户打造高效、快捷、专享、尊贵的服务。

### 加强业务素质 提升服务水平

“真是太周到了,特别温馨。”空中飘着零星小雨,骑了20分钟电动车的王先生急忙忙走进兴业银行郑州建设路支行的营业大厅,发现这里已经开了暖气。该行给人最大的特点就是宽敞明亮,服务周到。细数2012年筹备初期的日子,从一根电话线怎么串、电脑怎么分配,再到员工座位怎么安排,该行在点滴中从无到有,从小到大的成长着。

为让员工牢固树立“以客户为中心”的服务理念,该行通过总、分行和支行自己组织的培训,培养出了优秀的柜员、主管以及营业厅主任,形成了业务技能、业务理论、服务规范成绩优异的团队。

“我们特意聘请第三方人员组成‘神秘人’,按时对网点整体服务情况进行‘暗访’。”该行行长徐丽表示,这对员工来说,不仅仅是考验,更是提升自己的好机会。

### ■投基有道

## 分级债基吸引力减弱 新发产品上调收益拉拢人气

“钱荒”再度来袭,银行理财产品与货基收益的持续走高,一直备受追捧以收益可观稳定著称的分级债基A类份额吸引力大减。为了应对这种冲击,很多新发债基纷纷通过抬高A类份额约定收益来重新挽回人气。

据了解,一直以来分级债基A类份额的约定收益率大多只有4%~4.5%,相较今年以来同期的银行理财产品5%的平均收益率来说,没有明显优势。为

### 专项服务团队打造优质品牌

60多岁的李大爷行动不便。由于近段时间建设路修地铁,老人的出行更是难上加难,该行工作人员了解到情况后,决定上门为李大爷办理业务。

“子女都离得远,没想到兴业银行郑州建设路支行的工作人员会为我做那么多,真是比儿女还贴心。”通过网上银行为老人办理理财产品对接,再陪他到楼下最近的银行自助取

款机取出利息。

徐丽说,这些年,该行始终坚持与客户“同发展、共成长”和“服务源自真诚”的经营理念,致力于为客户提供全面、优质、高效的金融服务,兴业银行郑州建设路支行的金子招牌将擦得更亮。

据悉,该行在业务经营中采取专项团队业务管理的方法,把营业厅及客户经理两大团队细分为小组,对人员及业务进行人

### 清晰发展目标拓展服务空间

随着银行业的飞速发展,服务已成为竞争力的关键。该行决定依靠产品和服务增强自身的业务能力和客户忠诚度,稳定现有的客户资源,积极拓展新客户。

“一方面,稳步发展零售信贷业务,紧抓自己的优势稳步向前,逐步显现支行在零售信贷业务中及在分行和同业中的竞争

力;另一方面,依靠理财业务稳定新客户群体,利用理财产品在期限的灵活性和未来市场的影响力上,逐步扩大理财客户群体,在西区的银行理财产品业务发展中占据主导地位。此外,加强营销队伍建设,全面提升个人风险防控水平。”该行负责人表示。

服务没有终点。它需要不断追求更高的服务水平、服务能

员细分,每个小团队独立进行业务开展,整个支行互动配合,既增强了专项人员的业务素质,还便于人员管理,更适合营业厅和客户经理业务交叉,避免客户资源流失。在此过程中,该行员工除了在微信平台互相鼓励,在支行一周年年庆时,员工自发动手制作了“我们都是一家人”的视频,本着“真诚服务,相伴成长”的企业文化,大家结下了深厚的情谊,提高了团队凝聚力。

力和服务境界。服务必须专一,它需要时时刻刻以客户为中心,一切为了客户。在未来的发展中,该行有着自己切实可行的发展目标把打造成兴业银行在郑州西区的标志性银行,综合发展零售信贷、财富类管理等相结合的全面业务发展的综合零售支行,打造成值得信赖和托付的贴心网点。

### ■银行资讯

## 刷光大信用卡畅享品质生活

光大银行近年来持续开展丰富多彩的主题促销活动,如美食季、娱乐季、电影季、购物季及旅游季等,光大银行“10元看大片”已经成为全国性信用卡品牌活动。光大银行郑州分行信用卡中心表示,为了让10元品牌更具竞争力,该行即将推出“10元系列活动”,最新推出“10元洗靓车”活动,携手知名汽车服务连锁品牌人和汽车服务和威佳汽车服务,为光大信用卡持卡人提供“10元洗靓车”服务。倪子

## 中信银行与南阳市政府签订合作协议

11月15日,中信银行郑州分行与南阳市人民政府战略合作协议签约仪式在南阳举行。签约仪式上,双方代表签署战略合作框架协议,南阳分行徐书礼与南阳二机石油装备(集团)有限公司杨汉立董事长、南阳市土地储备开发中心靳松强主任分别签订银企合作协议。此次战略合作协议的签署,拉开了中信银行郑州分行与南阳市人民政府新一轮全面合作的序幕。倪子

## 工商银行入选全球系统重要性银行

11月11日,中国工商银行入选国际金融监督和协调机构-金融稳定理事会正式公布今年的全球系统重要性银行名单。工行列在系统重要性第1组,附加资本要求为1%。根据国际标准,国际活跃银行最低核心一级资本充足率和总资本充足率分别为7%和10.5%,工行成为全球系统重要性银行的最低核心一级资本充足率和总资本充足率要求分别为8%和11.5%,意味着工行将无须为入选全球系统重要性银行而额外补充资本。张晓辉

## 建行与国机集团签署战略合作协议

11月5日,建行与中国机械工业集团有限公司签署《战略合作协议》。国机集团是中国机械工业规模最大、覆盖面最广、业务链最完善、研发能力最强的大型中央企业集团。2013年世界500强位列326位,连续三年为央企考核A类企业。截至2012年末,集团资产总额1952亿元,净资产总额512亿元,实现营业收入2142亿元,净利润66亿元。张新乔

## 民生银行启动手机银行校园公益活动

民生银行于10月中旬启动全国性手机银行校园创新大赛公益活动。为方便大学生了解整个活动进展以及其他兄弟院校参赛情况,民生银行在其门户网站搭建活动专题网站全程宣传活动进程,展示参赛项目,提供在线投票和发表评论等服务。民生银行将开展为学生提供现场服务,在校园普及互联网、移动互联网金融知识,设立金融便民店,推出大学生主题借记卡(“WILL卡”)、校园微贷、专享理财等定制产品。董斌