

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 5

兴业银行郑州分行营业部 点滴积累 汇聚至精服务

面对激烈的竞争,银行提供的服务日益多元化。谁拥有了客户,谁就拥有了竞争主动权。兴业银行郑州分行营业部深谙客户的重要性。

自成立以来,该营业部把服务作为一种习惯,坚持用心服务、细心服务,把服务做到尽善尽美,打造客户心目中的精品服务网点。正是凭借不断追求“精细再精细,用心再用心”的服务境界,兴业银行郑州分行营业部赢得了客户的口碑,并因精细服务成为服务品牌的标杆。 郑州晚报记者 倪子 刘鹏展/文 慎重/图



兴业银行郑州分行营业部把服务做到尽善尽美,打造客户心目中的精品服务网点。

贴心服务 金融服务高效化

一走进兴业银行郑州分行营业部,身着红色工装的大堂经理立刻迎上来:问好、问需、释疑解惑,这早已成为每个员工根深蒂固的习惯。

该营业部负责人耿慧坦言,优质的品牌需要优秀的员工来支撑,“我们绝大多数员工都是80后,90后刚毕业的大学生也有好几个呢”。

优质的服务需要以细心、耐心、贴心为基础,以客户为中心。除了微笑服务,提供高效优质的服务,该营业部的员工还要接受“神秘人”的“陷阱”和“刁难”。

大堂经理是银行对外服务的第一窗口,该行大堂经理除了要引导客户分流外,这些拥有金融理财师(AFP)资格认证的大堂经理们还会对有理财意愿的客户进行风险测评,帮客户讲解理财产品,满足日益增长的市民理财需求,从而提高理财经理们的工作效率。

理财看市

银行理财收益率冲高超6% 买中长期产品正当时

年底渐近,银行揽储大战开始升级。一方面,银行理财产品的收益率继续冲高,超过6%的产品越来越多。另一方面,越来越多的银行加入到存款利率上浮的阵营中,并打出“存款有礼”老套路。在银行的揽储大战中,对投资者来说正是选择理财产品的好时机。

银行新发理财产品继续保持量价齐升态势。据统计,11

精细管理 团队协作无缝化

“都说银行工作是‘朝九晚五’,实际上我们是‘朝八晚八’。”耿慧表示,高强度工作压力下,员工还得定期接受理论学习、业务考试和培训,每周培训时间不少于90分钟,力争让每一位员工都能成为业务骨干。

“我们每天召开晨会和夕会,及时将行内的新业务、新产品快速推广,员工按日汇报当

精细服务 业务素质专业化

“您好,请问您需要办理什么业务?”看到一位50多岁的女士神色匆匆走进营业部大厅,大堂经理何砚妮立刻迎了上去。得知她要帮妹妹办存款证明,何砚妮问她是要办理时点证明还是时段证明。

结果,该女士答不上来,只说办完存款证明要登录“兴业银行认证系统”。何砚妮立刻警觉起来,兴业银行只有一个官方网站,从未听说过认证系

日业务发展进度;柜员每日梳理当日业务,总结收获和不足,保障各岗位人员综合服务效率和服务质量。”

同时,为了让员工牢固树立“以客户为中心”的服务理念,在管理运营上,耿慧说,该营业部实施精细化管理、规范化运营、无缝化协作,“员工只要在分行或三方检查中‘零差错’,

就可以获得奖励,每个月获得奖励的机会会有好几次呢”。

除了有季度服务明星,表现优秀的员工还可以获得去外地分行学习交流的机会。耿慧介绍说,由于服务水平不断优化,业务持续高速发展,该营业部多次荣获“百佳文明规范示范单位”、“文明规范服务千佳示范单位”等荣誉称号。

统。细心的她立刻察觉这很可能是一个骗局,“麻烦您给妹妹再打个电话确认一下吧。”在何砚妮的帮助下,经过仔细查询,果然是一个骗局。正是工作人员的细心,成功为该女士规避了100万元风险损失。

在对客户服务上除了要多个“心眼”,该营业部还不惜给自己找“麻烦”。凡是办理开通网上银行,必须现场用手机拨打该行的固定座机,

就可以获得奖励,每个月获得奖励的机会会有好几次呢”。

除了有季度服务明星,表现优秀的员工还可以获得去外地分行学习交流的机会。耿慧介绍说,由于服务水平不断优化,业务持续高速发展,该营业部多次荣获“百佳文明规范示范单位”、“文明规范服务千佳示范单位”等荣誉称号。

确保客户绑定的手机号是本人的。“为客户多想一些,就能减少客户的损失。表面上看是多花了一点时间,但实际上却帮助客户规避了风险、保障了安全。”耿慧表示。

服务没有止境,更没有终点。“服务是打造银行优质品牌,提高银行核心竞争力的关键。今后,我们将继续通过完善服务环境,转变服务观念,不断提升客户满意度和忠诚度。”耿慧说道。

发行的产品为例,仅有四分之一的产品预期收益率在4%以下。在短期理财产品中,某银行一款产品投资期限为98天,预期收益率达5.65%。国有大行也按捺不住揽储的冲动,推出了多款收益率均超5%的产品。与此同时,中长期产品收益率超6%的数量正在增加。比如某股份制银行为期306天的一款产品,预期收益率高达

6.8%,不过该产品的投资门槛为100万元。

理财专家认为,随着年末临近资金面紧张,理财产品的收益率有望继续冲高,超过6%的理财产品会越来越多。投资者目前可先考虑购买短期的理财产品,比如买时间在2个月到3个月左右的产品,等年底收益率再走高时,可购买中长期的产品。 郑州晚报记者 倪子

银行资讯

中国银行推出客户综合自助填单服务

10月28日,中国银行推出了更加便利的“综合自助填单”服务,客户只需登录中国银行门户网站填写少量的内容,便可完成填单过程;在申请历史记录帮助下,客户甚至只需点击鼠标即可方便地完成填单。客户在成功提交申请的10日内,个人客户凭申请编号和有效证件,公司客户自行打印申请表并加盖印鉴,前往中国银行营业网点办理业务。 陆彬 张晗

浦发手机银行再推礼遇活动

近日,浦发银行开展了“E路领先,真情回馈”手机银行礼遇活动,在9月1日至11月30日期间,签约并成功登录浦发手机银行的,即可获赠50元手机话费。除此之外,在活动期间浦发银行还将通过新浪微博平台发起抽奖活动,每周送出三台3G智能手机。目前,浦发手机银行已涵盖账户管理、存款管理、转账汇款、投资理财、生活缴费等全方位金融服务功能。 杨喆

华夏银行郑州分行推动个人贷款业务发展

今年以来,华夏银行郑州分行大力推动个人贷款业务发展:一是制订年度个人贷款业务营销发展方案,形成“月度通报,季度考核,兑现到人”的机制;二是圈定目标客户,全员营销;三是建立“周周学,月月考”制度,不断提升个贷客户经理营销能力;四是分行主管行长高位营销,提高业务效率。截至10月底,分行个贷余额突破7.5亿元,个贷余额新增约6亿元,提前超额完成年度目标。 华郑

招行与OPPO合作开启“拇指银行”时代

招商银行率先携手手机品牌OPPO,将可能开启一个“拇指银行”时代,其合作成果即实现了以手机NFC功能与银行卡完美结合的“手机钱包”。招商银行的“手机钱包”将银行卡功能直接加载在内置了安全芯片的如OPPO N1这样的3G手机上,无需更换特定的SIM卡。招行手机钱包具备空中开卡、空中充值等便利功能,无需拿到手机和卡片到招行营业柜台去绑定银行业务。 屈庆昌

兴业银行推出信用卡优惠活动

日前,兴业银行信用卡中心推出节日礼包——“感恩节”系列活动。即日起至12月31日,每逢周二持兴业银行信用卡至成都、深圳等地的“金钱豹”指定餐厅消费,可享自助餐“2人同行,1人免单”优惠;至星巴克指定门店(限江浙沪地区),即享16000积分兑换任意中杯现调饮品。另外,在“精彩约惠6积分”活动期间,持卡人当月境内交易累计金额每满666元,即可获得6积分兑换权益1次。 张建国