

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 6

交通银行郑州绿城广场支行 让服务成为竞争“杀手锏”



在交通银行郑州绿城广场支行,每个大堂经理的口袋里都有一个神秘的“备忘录”。它不仅记录着客户的投资偏好、理财需求,还详细记录着客户的建议和意见。一个隐藏的细节,透射着一个回迁支行用服务制胜的力度和决心。该行负责人曲江玲说:“搬迁之后,要想在竞争中脱颖而出,必须从细微之处出发,以优质的服务在每一位客户心中树立无形的口碑。”

郑州晚报记者 倪子
刘鹏展/文 慎重/图

变被动为主动的服务

从伊河路“搬家”到绿城广场,在曲江玲看来,这不仅是一次战略性的布局,更是一次全新的调整。“改变的不仅是地理位置,我们还要在原来业务的基础上寻找新的业务空间,拓展新的利润增长点。”曲江玲说,除了做好日常的储蓄和零售业务,他们要在服务上下大功夫,重新提升客户的感知度,哪怕一个细节都要做到极致。

作为一家回迁支行,在一个全新的区域内赢得稳定的客户群,而且在不到两年的时间里一跃成为今年系统内第三季度的佼佼者,他们对服务的定位是从被动到主动的极致。

微笑服务是该行的服务理念之一,也是对员工素质的基本要求。为了达到微笑服务的效果,该行员工也曾“咬筷子”、“顶书本”练习微笑。曲江玲认为,微笑不是一种职业化的笑脸,服务也不是被动、机械地应付客户,而是时刻把客户放在内心,真实情感的自然流露。

换位思考体现人文关怀

除了进行业务培训、仪容仪表检查,曲江玲认为,服务是一切工作的基础,服务必须让员工从自己的内心认可,“把生硬的条文规定落到实处,这还不够,我们要做的是满足每一位客户的需求,让服务落地”。

“闺女……”每次来该行办理业务,60多岁的王大妈都这样称呼该行工作人员。时

间回溯到8月份的一天。“我的水电费怎么不对呀?”工作人员察觉到王大妈神色焦虑,马上扶着她询问情况。原来,王大妈签订代扣协议时,填错了数字,结果扣成了别人家的电费。

出于对客户隐私的保护,工作人员不能透露错扣客户的信息,但他们立刻与电业局取得联系。电业局经过核实,发现对方也是一位

行动不便的老太太。考虑到天气炎热,老人行动不便,曲江玲立刻派车安排两位老人见面。“别看只有100多块钱,但换位思考,如果我们当事人,我们也是会很着急的,特别是老年人,一定要设身处地为他们考虑周到。”像这样的例子数不胜数,正是本着换位思考的人文关怀,该行收获了客户的信任。

风险可控更要便民

如今银行业务种类日益丰富,为储户提供的服务设施也愈加精细,服务细节更加人性化。10月28日,家住秦岭路电厂附近的李先生心急火燎。看着躺在病床上患有脑梗塞的妻子急需用钱,可是眼见妻子无法亲自到银行办理业务,李先生试探性地向该行咨询。了解到情况后,该行工作人员立刻前往李先生的家里核实情况,并主动上门为他办理业务,

让李先生全家感激万分。曲江玲说:“具体问题一定要具体分析,深耕服务,必须在风险可控的情况下做到便民。”

为了方便群众,除了在支行备齐湿巾、雨伞、酒精、棉签等物品,下雨天该行还会专门安排一名保安负责门口的防滑和提醒工作。考虑到现在使用电子银行业务的客户越来越多,该行还购置iPad放在营业

大厅,满足客户随时下载手机银行客户端的多元化需求。

“服务没有止境,服务更没有尽头。我们除了出售有形的产品,更要出售无形的服务,既要服务理念牢固树立在员工内心深处,又要深入客户心中,用点滴真心服务换取客户长期的理解和信任,这还需要每一个员工凝聚的智慧,才能在激烈的竞争中脱颖而出。”曲江玲说道。

■ 财经播报

光大信用卡冬季刷卡送礼

即日起至12月31日,使用光大白金、钻石(尊享)、无限信用卡通过商旅服务热线订购机票即可畅享每张立减50元礼遇。除了机票,即日起至2014年2月28日,用户使用光大Visa信用卡在境外通过Visa渠道外币刷卡消费,每期每满5笔即可获返现5%。此外,每周二、周四,在DQ活动门店刷光大信用卡正价购买任意系列产品,满38元立减18元。 倪子

民生银行再次获奖

近日,民生银行小微金融凭借强大的品牌影响力,获美国《环球金融》杂志主办的“中国之星”2013年度“最佳小企业贷款银行”奖。这是民生银行小微金融连续第三年获得该奖项,意味着民生银行小微金融在过去一年中凭借一系列的战略措施和经营实践取得显著成效。 董斌

工行力挺现代服务业发展

截至2013年三季度末,工行对现代服务业的贷款余额较年初增长了15.49%。除了现代物流业之外,目前工行支持的现代服务业企业已涵盖了批发零售业、商务服务业、旅游业、租赁业、社会服务业、医疗卫生、教育科研、信息服务及软件业等一大批现代服务业中的子行业。 张晓辉

信诚月月定期支付债基“定时领钱”

今年以来,债基创新不断,浮动费率、定期开放、定期支付、行业指数分级债基等的问世,在运作方式、费率收取等方面给投资者提供了更多选择。其中,定期支付债基可让投资者每月“定时领钱”,同时提供稳健长期回报。继信诚季季定期支付债券基金发行后,信诚基金旗下信诚月月定期支付债基也于11月25日至12月20日在中国银行等渠道发行,拟任基金经理曾雨琼经验丰富,业绩优秀。 韩孟飞

华商基金提醒市场转型需关注优势行业

华商行业优势精选基金拟任基金经理吴鹏飞说,今年A股最大的成就是市场选择了未来经济转型方向。华商基金刚刚发行的新产品华商优势行业,可谓抓住了这一历史机遇。华商优势行业的投资策略就是在优选行业的基础上,多维度选择具有核心竞争力的上市公司。同时作为重要补充,将兼顾主题投资策略,通过对经济发展过程中制度性、结构性或周期性的研究和分析,深挖潜在的投资主题。 韩孟飞

平安银行“平安盈”相中南方货币基金

平安银行目前已与南方基金签订合作协议,联合推出“平安盈”理财服务。平安盈是平安银行通过财富e电子账户,在互联网上为投资者提供的一项创新金融服务。平安盈的首期合作方为南方基金,投资标的为南方现金增利货币基金。平安盈推出之后,平安银行财富e客户、个人网银客户以及平安集团的客户将能以南方现金增利货币基金作为账户资金的管理工具,在完全不影响客户资金流动性的条件下,享受远超活期存款利息的收益。 韩孟飞

建行现金管理 您的现金好管家

中国建设银行在国内同业率先推出了个人客户(家庭)现金管理综合服务,为个人中高端客户提供创新型一揽子金融服务。可将客户本人及其家庭成员名下的不同账户及不同用途的流动性资金进行归集整合,满足客户对

流动性资金的全方位管理需求,具体包括:综合账户管理、资金归集、资金划转、日常管家、现金增利、交易补款、专款预留、综合账单八大功能。

可实现主账户与关联账户资金的自动转移;统一管理各账户的信用卡约定账户还

款、贷款委托扣款、基金定额定投;自动申赎理财产品或进行一户互通互转,实现闲置资金自动增值;还可在关联账户支付不足时(包括ATM取款、建行ATM转账、POS机消费),即时触发主账户资金转入,满足支付需求。 倪子

信托成高端人群理财主要渠道

名观众参与,与往年相比,信托投资热情继续高涨,成为高端人群主要的理财渠道。

随着信托产品越来越受到高端人群的信赖和认可,河南省内的投资者也对信托投资变得更加成熟理性。记者从中原信托了解到,近几年来,信托产品在金融行业尤其是理财市场已被投资者广泛关注,随着投资信托产品人士

的不断扩大,投资者对信托产品的了解也从“门外汉”逐步转变为“专业人士”。投资者不仅关注产品预期收益率的高低,而是更关心信托公司的综合实力、品牌实力和专业能力,以及信托公司以往所推出产品的运行情况、项目管理、持续服务等。当然,在面对面交流中,投资者们直观感受到的信托公司员工的专业性、服务态度,也对

其投资决策至关重要。

记者在与中原信托理财经理沟通中得知,中原信托作为国有控股金融机构,已连续超过10年保持信托本金兑付及预期收益实现率100%,获得了2012年度最佳风控信托公司大奖,专为高端个人和机构客户提供专业的信托理财服务。

郑州晚报记者 倪子

财建
富行

巧巧理财

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

第十一届上海理财博览将于11月22日至24日在上海国际展览中心举行,本次理财盛宴历经三天,参展机构超过了250余家。今年上海理财博览会盛况空前,吸引了约17万