

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 8

中信银行郑州分行营业部 打造“最优”财富管理银行

服务是金融机构的立行之本,按照“尽最大努力服务好任何一位来过大厅的客户”的标准和要求,中信银行郑州分行营业部在栉风沐雨的岁月洗礼中,不断攀登更高的服务巅峰。作为“布道者”,中信银行郑州分行营业部总经理张晓红说:“中信服务,天天进步。服务无小事,用心每一天。作为一名‘大家长’,我要服务的对象不仅是客户,还有员工。引导员工进行职业规划,帮助客户进行资产配置,推广更加便民的电子产品,才能让员工的服务、客户的需求与市场的进步相匹配,打造客户心中无可指责的金融品牌。”

郑州晚报记者 倪子 刘鹏展



中信银行郑州分行营业部总经理张晓红

第一时间掌握客户需求

走进中信银行郑州分行营业部,网银区、自助区、出国金融区、信用卡区清晰布局,灯光亮度的调节适中,高中低柜设置分层,增设的“书吧”真正物尽其用。网点服务作为银行市场拓展和形象展示的重要阵地和窗口,如何满足客户多元化的需求?如何追求服务的深度和高度?张晓红有自己的“服务经”,“热情、专

业、细致、思考、提升”是她的十字方针。

营业部业务量大,涉及的业务品种多,人员新,风险环节多,为此该行通过晨会和夕会进行案例学习,各岗位风险点的自我分析、相关环节的关注和复核、其他相关知识的培训,有效规范业务操作。

为了让客户有宾至如归的体验,该行要求员工保持高度

的服务意识和全局观念。通过开展技术练兵和服务技巧培训,保证员工“天天有训练,周周有培训,月月有考试,次次有进步”,提高服务技能和服务水平。为了充分发挥大堂服务的职能,该营业部还制定“365天有大堂”和理财服务人员制度,第一时间掌握客户的需求,力争做到“尽最大努力服务好任何一位来过大厅的客户”。

致力于成为财富管理专家

营业部作为综合性的营业网点,需要每位员工做好营销服务。为了做到对营业部客户心中有数,该行按照人民币理财、外币理财、国债、贵宾客户等进行细分,并全部建立电子档案。此外,通过上门拜访、推荐营销理财产品、组织联谊活动和一些重点客户、目标客户建立联系。

在做“点面相结合,大

和小户相结合,关系营销和产品营销相结合,客户财富规划与客户差异化、多元化需求相结合”的基础上,该行研究市场变化规律,一方面发挥营销骨干的带头作用,列出目标客户清单,逐户逐策。另一方面,梳理客户信息,对原有客户进行梳理、挖掘升级,适时向客户推荐合适的理财产品,量身定做服务方案,对

客户进行合理的资产配置。

“理财服务需要系统、规范、差异化的分层,客户作为财富的拥有者,为了更好地管理财富,可借助银行的渠道对资产进行合理配置。”张晓红强调,中信银行更要致力于做客户的财富管理专家,做最合理、最稳健、最有效,让客户最满意的资产配置。

为员工搭建职业发展平台

抓管理最主要和最难的是对人的管理。营业部业务量大,对口部门多,累积问题杂,员工变动较为频繁等,对管理均造成了很大挑战。在员工心里,“掌门人”张晓红更像是一位妈妈,这一切来源于她对员工状态的把握和引导。“在要求员工的同时,要真正去爱他们,坚持开诚布公的态度,保持人格上的平等,帮助员工找到问题并进行引导,激励他们进行合理的职业规划。”

小王是中信银行郑州分行营业部的一名普通员工,

工作勤奋,对客户的服务总是无微不至。随着孩子的降临,公婆年岁的增加,小王开始整夜失眠,业务也在逐渐下降,随后住进了医院。张晓红注意到了这个细节,用心理疗法对小王进行情绪释放和心理解压,帮助她克服了心理障碍,小王的生活和工作恢复了原有的状态,并再次成为业务骨干。谈起团队,在张晓红眼中充满了慈爱,在她看来,员工的成长极为重要。

良木勤修,宝刀长护,快马加草。中信银行郑州分行行长

韩光聚曾说:“作为一名管理者,要用正确的思路引导人,明确的目标激励人,完善的制度管理人,先进的机制锻造人,光辉的典范带动人,高尚的人格凝聚人,有效的营销发展人,不断的学习和创新提升人。”从营业部这个团队的领头人身上我们也看到了中信银行的管理文化和服务精神,正如张晓红说的那样,“管理是一门艺术,要让它纯粹美丽效果好,关键在于对企业、对社会、对客户责任心和发自内心的那份对员工的关爱。”

华夏银行手机银行开通送大礼

近日,华夏银行郑州分行举办“华夏‘小龙人’手机银行,缤纷好礼送不停”、“乐心动 悦行动,百万话费大赠送”等多种优惠活动,快来办理吧。 郑州晚报记者 倪子

活动 “华夏‘小龙人’手机银行,缤纷好礼送不停”

为感谢广大客户对华夏手机银行的支持与厚爱,即日起,华夏银行郑州分行在全省范围内开展“华夏‘小龙人’手机银行,缤纷好礼送不停”活动。活动截至12月31日。

活动期间,注册手机银行(含柜面注册、自助注册、网银注册)的郑州分行华夏借记卡客户,可享受“转账汇款,全免手续费”“开户体验,即送20元礼券”“动账交易,畅享30元话费”以及“关注微信,乐享好礼”等多重好礼。

特别提醒

1.新开户体验有礼活动仅限于首次注册手机银行的客户,销户后重新注册的客户不能参加。2.每个客户只能享受一次话费赠送优惠。3.中国移动、联通和电信用户均可参加,获赠话费在次月前3个工作日内入账。4.行内员工不参加本次活动。

活动 “乐心动 悦行动,百万话费大赠送”

2013年12月9日~2014年2月28日,首次签约华夏手机银行的前10万名客户可获得100分手机银行积分,凭积分可在手机银行“话费充值”功能领取价值10元的话费抵扣券。

相关链接

华夏银行重磅推出高收益理财产品

岁末将至,华夏银行郑州分行推出多款高收益理财产品,预期年化收益率最高可达6.8%,期限多元,可满足客户不同投资需求。详情可咨询华夏银行相关网点。

华夏银行郑州分行营业部

地址:郑东新区商务外环29号华夏银行大厦

咨询电话:0371-55153697

华夏银行郑州英协路支行

地址:郑州市金水区英协路与商城路交叉口向北200米路西

咨询电话:55197866

华夏银行客服电话:95577、55153671

ETC24小时服务电话:9618968

银行快讯

工行首家推出4G自助银行

2013年12月4日,中国工商银行宣布与中国移动合作推出了首家基于4G网络的自助银行。此举标志着工行的金融服务正式迈入4G应用时代。近些年来,中国工商银行不断加大电子银行、自助服务渠道投入,着力打造以网上银行、手机银行、短信银行、自助机具为代表的电子银行服务。截至2013年10月末,工行在全国范围内部署了8.23万台自动柜员机和4.51万台多媒体自助终端。 张晓辉

交行省分行推进储蓄存款增长

今年以来,交通银行河南省分行积极拓展个金业务市场,实现了储蓄存款稳定增长。该行主要采取以下措施:一是抓源头,拓展储蓄存款客户来源。大力发展代发工资业务,紧抓第三方存管业务。二是抓结算,促进储蓄存款资金沉淀。提升柜面营销能力,完善以渠道为基础的客户营销体系。四是抓服务,挖掘储蓄存款客户资源。持续完善客户增值服务体系,提升客户体验,开展与客户互动,密切与客户联系。 全权

浦发银行获地铁一号线独家自助服务资格

11月26日,经郑州市轨道交通有限公司公开招标比选,浦发银行成功获得郑州地铁1号线自助银行项目的5年独家经营权。根据协议,浦发银行将在郑州地铁一号线一期工程20个站点投放自助设备,在其中多个站点另设自助银行,共计投放自助设备数量上百台。此次中标,使地铁站点成为浦发银行服务中原人民的新窗口,同时进一步提升浦发品牌形象。浦发银行将以此次获得地铁自助服务的契机,为河南经济社会发展发挥更大作用。 杨喆

光大银行O2O模式重点布局

凭借其勇于创新、多元服务的优势,光大银行O2O模式领跑众多股份制银行。为给客户提供更方便快捷的服务,同时倡行“绿色低碳金融”理念,光大银行自2012年底推出了“阳光e申请”业务,客户不再受时空限制,只要在家或办公室点点鼠标、敲敲键盘,仅需三步即可提交开卡申请,再至光大任一网点即可直接领卡。 倪子

民生银行解决资金集中管理难题

为帮助客户解决跨行账户和跨行资金集中管理难题,2010年8月30日,民生银行借助中国人民银行推出网上支付跨行清算系统的契机,第一时间接入该系统并同步上线,客户仅通过民生银行一家网银系统即可手动实时管理他行资金。此后民生银行不断对跨行资金归集进行优化。目前该行跨行资金归集客户已突破50万户,相比去年全年增幅超过60%,发展势头强劲。 董斌