

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 9

“金杯银杯不如客户的口碑。”在广发银行郑州经三路支行,他们深知只有树立了“广发”这个响当当的品牌,才能有更加稳定的客户群体。

作为一支年轻有活力的团队,该行成立于1997年,员工平均年龄30岁。自成立以来,该行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,不断探索和实践,以过硬的业务技能、优质的规范化服务,展示广发银行的品牌及价值服务理念。如今,该行用优质的服务,在广大客户心中打造了一张“广发名片”。

郑州晚报记者 倪子 杨长生



作为一支年轻有活力的团队,广发银行经三路支行员工平均年龄30岁。

广发银行郑州经三路支行 优质服务 打造“广发名片”

提供卓越体验 创造更大价值

百年老店除了看硬环境,更要看软环境,银行也一样。走进广发银行经三路支行,记者的这种感觉更强烈了。

明亮的营业大厅、热情相迎的大堂经理、网上银行体验区、贵宾客户理财室,面带微笑的营业柜员……这就是走进该营业大厅的初体验。同时,您还可以看到填单台上整齐划一的各种常用单据,便民的急救箱、老花镜、针线包等,无不体现了该行细致入微的用心服务。

据该行负责人介绍,为培养员工的服务意识,树立“以客户为中心”的服务理念,该行定期举行规范化服务培训,从贵宾理财室的物品摆放顺序、电子银行体验区电脑画面的循环播放到大厅内客户等待区座椅的棉垫颜色,都做到从客户的角度体验出发,做到细致入微,良好的服务环境和亲切的服务氛围是企业形象的彰显和行业素质的体现。

坚持不断学习,适应竞争需要

银行业是一个竞争很激烈的行业,要想在竞争中生存,就需要不断地学习,并在学习中成长。

“我们的员工都非常年轻,全部是80后的年轻人,还有几个是90后员工,如何让他们从一开始就树立以客户为本的服务理念,贯彻到工作和

生活当中的每个细节,这是我们工作的重点。”

该负责人说,该行坚持每天早上开晨会,从礼貌用语、身姿仪态到业务及服务心得的交流,强化三声服务,首问负责制等,让每一位员工都不断进步,总结积累经验不断成长,不断学习,不断完善知识结构,以适

应激烈的竞争需要。

在该行,领导班子更关注的是员工的提升与进步,要求员工在业余时间加强相关业务知识的学习。目前,该行有3人获得AFP理财师资格,5人通过银行业从业资格个人理财考试,其余员工均顺利通过了分行组织的相关资格的考试。

升级服务体验,真情服务暖人心

“您好,大爷,请问您是来换整钱的吗?请先在这边坐一会儿,我给您倒杯水,马上安排专人为您办理业务。”在广发银行郑州经三路支行,有一位“特殊”客户总能得到支行大堂经理的特别关注。

原来,他是在该行附近看自行车的老大爷。每隔一段时间,都会拿着一摞一摞的零钱换成整钱。看着新旧不一的小额钞票,该行大堂经理从未因为客户钱少,或者嫌麻烦

而不予接待。

“大爷,请您到贵宾室办理,营业部经理专门交代过,您是我们特殊的贵宾客户,我们非常愿意帮助您”。每次办理完业务,该行的工作人员还会搀扶老大爷走出大厅,用真情服务温暖客户。

此外,针对行动不便的老人和不方便上门的客户,该行还专门开发了移动柜台,提供上门服务,让客户足不出户,能办理开卡的各项业务。在日常

工作中,该行员工珍惜每一位到访的客户,关注每一位贵宾客户的理财需求;通过分行不定期举办的“高尔夫畅打、美妆礼盒、书友会、影友会”等增值服务,来提高客户的满意度。

“服务无止境。正如广发银行的行训:诚信、责任、创新、笃行。在未来的发展中,我们经三路支行将以更加优异的工作业绩,创新的服务理念为客户提供更加优质、高效的金融服务。”该负责人说道。

新闻媒体走进中华保险第二届客户服务节 指尖上的理赔,让爱不再遥远

保险,经济的“助推器”和社会的“稳定器”。12月9日,河南主流新闻媒体走进中华联合财产保险公司河南分公司(以下简称“中华保险河南分公司”)“诚信中华 美誉中原——走进中华,感受中华”第二届客户服务节活动举办,让市民实地感受中华保险通过指尖上的理赔。

郑州晚报记者 刘鹏展 杨长生

客户感受 值得信赖的服务模式

“我们的车在商务内环刚蹭到人行道了,需要你们的帮助。”中华保险郑州中支查勘定损员阎涛接到客户李女士的报险电话后,立即带上平板电脑及救援工具包赶往事故现场。

查勘、定损、核损、立案、理赔、核赔,虽然出了个小事,李女士的心情并未受到影响,“感觉服务很好,买车的时候选的就是中华保险。”

“获得客户的认知,是中华保险不断进取的动力。”中华保险河南分公司总经理助理彭作涛说,为了让客户节省成本,缩短时间,中华保险从

查勘现场,微信平台运用,一袋式收息,一站式引导,自助体验等方面做了很多探索。“公司也非常注重网销平台的开发,网络销售是丰富发展手段、增强销售能力的重要工具,也是从客户信息真实性入手掌握客户服务需求,推陈出新配套延伸增值服务的重要举措。”

转型升级 创新服务满足需求

12月10日,中华保险漯河中支员工在晨会中开始了新一天的工作。据负责人介绍,“中华保险漯河中心支公司自2006年进入漯河市场以来,就树立了‘以诚信谋发展,以服务赢市

场’的工作思路。”

据了解,该公司先后开展慈善募捐支援雅安地震;主动融入漯河市第七届“爱心送考”大型公益活动;深入社区开展保险宣传活动;与合作运输公司、4S店形成销售——承保——理赔一体化服务模式;2月27日,因团雾造成京港澳高速漯河段发生连环追尾事故,该公司第一时间成立“2·27”事故应急处理小组。

提升服务 以实际行动赢得市场

此外,中华保险漯河中支查勘人员在高速出口24小时轮班为客户服务,确保事故现场车辆及时、快速得到救援与定

损;8月25日漯河市突降特大暴雨,漯河中支快速反应成立“8·25特大暴雨应急小组”,处理报案30多起,水淹车辆27辆,及时救出19台水淹车,剩余8台于第二日上午一早联合合作修理厂施救完毕。

中华保险漯河中支先后承保了烟叶保险、玉米保险、能繁母猪保险等农业保险,曾多次获得“诚信企业”、“诚信单位”、“诚信企业示范单位”等荣誉称号。

该公司负责人表示:“要为农牧业生产提供坚实的风险保障,以实际行动赢得市场,为漯河和谐发展提供力所能及之力。”

■ 银行快讯

中信银行与银联商务 签署合作协议

近日,中信银行与银联商务有限公司共同推出全新POS网络商户贷款业务。此次合作标志着中信银行利用网络科技的力量对小微企业融资服务能力提升到新的高度。近段时间,中信银行致力于打造有独特市场价值的商业银行,在网络银行领域提出了“再造一个网上中信银行”的目标,希望将传统商誉转化为银行信用评价的标尺,通过与银联商务平台类公司的合作,创造性地参与互联网金融竞争。 倪子

兴业银行定制绿色金融方案

12月6日,内蒙古自治区“8337”发展思路中“建设全国性的清洁能源输出基地和国家北方生态安全屏障”的发展目标,获得兴业银行200亿元绿色融资强劲助力。兴业银行表示,该行“十二五”期间将为内蒙古节能环保产业提供200亿元专项绿色融资,并针对内蒙古不同地市经济生态特点,因地制宜,个性化设计金融服务方案,建立绿色金融业务绿色通道。 张建构

中行省分行中小企业业务部获奖

近日,在银监会对2012年度小微企业金融服务工作的评比中,中国银行河南省分行中小企业业务部被评为“2012年度小微企业金融服务表现突出的银行团队”。截至9月末,该行小微企业贷款余额276.5亿元,较年初新增62.7亿元,增长29.3%,小微企业贷款占比达到14.23%,较年初提升1.26个百分点,贷款新增额和增速均居省内大型银行首位,受到当地政府和各界一致好评。 孙国瑞 吕良

建行汽车分期惠及高校园丁

近日,由建行郑州金水支行牵头组织,联合多家汽车品牌4S店,在郑东新区龙子湖高校区针对高校教师员工开展龙卡购车分期活动开启。本次活动涵盖东风悦达起亚、北京现代、上海大众等十几个中高端汽车品牌,各4S店的促销活动吸引了包括河南省教育学院、河南广播电视大学、河南经贸职业学院、华北水利水电学院等附近高校的众多教师前来参加,此次活动满足了部分教师正欲分期购车的需要。 张新乔

交行省分行解决残污损币兑换难题

近日,一名客户带着1.3万元残缺严重的人民币现金至交通银行河南省分行,由于保管不善,纸币变质黏结在一起。该行组织专业骨干员工到清点现场为客户逐张鉴定,确定兑换金额。为使客户避免遭受更大的损失,该行工作人员耐心细致地逐张、逐点地进行鉴定,最终为客户兑换了1.02万元。据悉,今年以来该行持续提升服务水平、服务效率,始终坚持“以客户为中心”,不断为客户解决难题,好人好事层出不穷。 全权