

《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之二

交通银行百花路支行
不断创新,打造服务金字招牌

作为河南省交行的组建所在地,交通银行河南省分行百花路支行成立于1992年,是河南省分行业绩好、服务好、荣誉多的综合类营业网点。近年来,百花路支行在服务上狠下功夫,不断完善硬件设施、创新服务管理、打造服务金字招牌,不仅赢得周边市民的认可,更荣获了“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”、“全国金融模范职工小家”、“河南省金牌理财团队”等荣誉称号。

郑州晚报记者
吴幸歌



完善硬件设施,让客户感到安全舒适

现代金融服务中,客户已不再满足于坐在柜台前或拿着一张报纸、一本杂志排队等候,而是被众多金融需求和安全舒适度所取代。哪家银行能满足客户需求,哪家银行更安全舒适,就能吸引更多的客户。

为了满足不同客户群体的需求,交

百花路支行近年来对网点进行多次改造,按功能分为现金区、非现金区、交银理财区、客户等候区、电子银行体验区、公共宣传教育区、自助银行区和残疾人服务通道等。并配有各种便民设施,如医药箱、送水车、婴儿车、轮椅、导盲犬笼子、盲人密码键盘、助盲

卡、充电站、打气筒、雨伞架、WIFI等。

在营业厅,记者看到,小到物品摆放,大到环境标示,都进行定位管理,进一步提升客户的舒适度和安全感。比如,在填单台放置了精心设计的填单样本,使客户一目了然。

创新服务管理,提升客户服务满意度

在竞争激烈、产品同质化的金融市场中,创新服务是永恒的主题。

为减少客户排队,他们采取了充实一线、弹性上班等措施。为提升服务品质,他们对外聘请神秘访客进行暗察,对内要求督导组成员勤跑、勤看、勤钻。为提高服务满意度,他们探索总结的“优质服务八步走”,即“热情接待;交流沟通;了解需求;贴

心服务;拓展信息;完善档案;预约回访;定期联系。”并在全系统进行推广。

“三个提前一个延后”更加彰显百花路支行营业部对客户的人文关怀。在开门营业时,大堂经理提前10分钟通知全员做好班前检查,提前10分钟为等候客户取号,提前5分钟开门,延后5分钟关门。该做法得到了河南省银行业协会评

选小组的高度评价。

今年,百花路支行更是将客户满意度作为服务工作的重中之重。并于年初制定了《员工热情服务专项提升方案》以及《服务现场管理制度》,明确服务现场管理责任人员的替位顺序和启动责任的条件,有效规避了客户的不满,提高了客户的满意度。

创建“理财工作室”,打造服务金字招牌

一提到百花路支行,很多人第一时间想到的就是“洪亚辉理财工作室”。

据悉,为了更好地服务中高端客户,2009年,百花路支行营业部筹建了交行系统内第一个以个人姓名命名的“洪亚辉理财工作室”,并成立了交行系统内第一个“师傅带徒弟”的理财团队。目前,作为师父的洪亚辉,管理沃德客户500余户,管理客户资金5亿多元,在河南省分行客户经理队伍中排名第一。他对徒

弟言传身教,定期组织学习,交流工作经验,现场观摩指导,构建产品组合,制定营销方案。只要有新产品推出,他就会带领徒弟深入企事业单位、社区和学校宣讲。

而正因为此,很多客户和洪亚辉、洪亚辉的徒弟以及百花路支行建立了深厚的友谊,他们有任何理财需求或者疑问,都喜欢第一时间到百花路支行来,而洪亚辉也被中国金融总工会授予“全国金

融五一劳动奖章”、“全国知识型职工标兵”、“河南省金融系统十大杰出青年”等荣誉称号。

“我们将加倍珍惜荣誉,加快金融创新步伐,改进金融服务方式,发挥金融服务示范作用,为促进中原经济区崛起、服务大众金融生活,做出新的更大的贡献。”采访中,百花路支行副行长卢志强一再强调道,相信不久的将来,我们将看到另一个不一样的“百花”。



财富为您规划
人生如您所愿

交通银行
www.bankcomm.com

签约交行“薪金理财”,让你小钱变大钱

在全民理财的时代,如何充分利用好每月的零散资金是每个人关注的焦点。本周,请跟记者一起来了解下交通银行薪金理财系列产品“薪金理财A”款和“沃德薪金定投组合产品”吧。郑州晚报记者 吴幸歌 通讯员 王宇

“薪金理财”,以少积多的首选

据悉,“薪金理财A”款是交通银行推出的小额定投产品,该产品具有投资起点低、自动约转、收益高等特点。每月根据客户设定的金额自动转入一年期零存整取账户,到期后根据客户需求自动转成活期或一年内定期,同时零存整取一年期满即赠送客户一笔网银渠道转账手续费免除优惠。因该产品起点低,100元即可办理,受到广大客户的喜爱。

“沃德薪金定投组合产品”是交通银行重点面向中高端客户的签约定投型组

合产品,客户签约产品协议后,银行每月根据客户设定的“每月定投金额”和“每月扣款起始日”自动进行扣款,扣款款项存入一年期零存整取账户,一年期零存整取账户到期且本金累计满5万元后转投“得利宝·天添利-沃德薪金”人民币理财产品。该产品具有本金保障,灵活管理,便捷签订的特点。系统根据每笔定投款存续时间确定收益,定投时间越长,收益率越高,100%保障本金安全,可通过柜面、网银、手机银行等渠道办理。

现在签约,还有话费赠送

近日,记者从交通银行了解到,现在签约薪金理财业务还有话费赠送。凡在2014年7月1日至12月31日期间首次签约“薪金理财A”款且连续两个月扣款成功的客户,即有机会获赠最低10元、最高50元的手机话费。签

约“沃德薪金投资组合产品”并连续两个月扣款成功的客户,体验“交银理财”或“沃德财富”服务,即有机会获赠100元话费。

快来交通银行签约“薪金理财”,打理“小钱”以少积多吧。

活动预告

交行代发工资客户有礼

一张小小工资卡,牵动千万家庭心。交通银行河南省分行心系大众,致力于打造全面薪酬服务体系,交通银行代发工资客户有礼啦!

活动一 “刷卡有礼”活动

8月4日至11月2日,交行代发工资客户刷代发工资卡,单周符合条件的指定消费满2笔,每笔满158元,累计达到3周以上(无需连续),即有机会获得话费或刷卡金充值,先刷先得。

活动二 “尊享佳礼”活动

8月1日至12月31日,交行代发工资客户新签约成为达标交银理财客户,且活动期末季日均资产较活动前提升5万元(含)以上的,即有机会获赠100元话费或刷卡金,先签先得。

交行代发工资客户新签约成为达标沃德财富客户,且活动期末季日均资产较活动前提升5万元(含)以上的,即有机会获赠200元话费或刷卡金,先签先得。

活动三 “专享观影”活动

7月1日至9月30日,郑州代发工资客户中购天添利D(薪金版)且每月月底有余额的客户,当月每位客户赠送3张电影票。

活动四 “尊享诊疗”活动

7月1日至9月30日,全省代发工资客户购买天添利D(薪金版),每月月底有余额客户,当月赠送每位客户省人民医院代发客户专享体验卡一张,可用于省医专家预约一次。

活动五 “积分有礼”活动

7月1日至9月30日,代发工资客户持有天添利D(薪金版)产品,赠送借记卡积分,积分可到交行指定商户和部分交行营业网点当钱兑换商品。

此外,交通银行还为代发工资客户打造“菁品”高收益理财产品,“薪金贷”纯信用贷款产品。这么多的优惠,还等什么,快来交行参与吧。

本次活动最终解释权归交通银行河南省分行所有