

■《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之四

光大银行郑汴路支行
阳光服务为更多人送去“阳光”

银行业的竞争,不仅是产品的竞争、细节的比拼,更是服务的较量。如何给客户提供最优质的服务已经成为银行不断追求的制高点。光大银行郑汴路支行自2009年落户郑汴路以来,始终秉承“阳光在心,服务在行”服务理念,把阳光服务作为一项细水长流、坚持不懈的工作来做。他们用真诚的服务不仅打动了一批又一批的客户,更留住了一批又一批客户。

郑州晚报记者
吴幸歌 张俊/文 慎重/图



光大银行郑汴路支行副行长肖俊芳

阳光服务,用心打动客户

作为光大银行在郑设立的第16家支行,光大银行郑汴路支行地处郑汴路与英协路交叉口,旁边就是郑州市最大的建材市场——东建材,是郑州市最著名的家居、装修批发零售集散地。周边不到1000米的地方,分布了10多家银行,可谓竞争惨烈。

而正是由于这一特殊的竞争环境,郑汴路支行从成立起,就把阳光服务作为一项坚持不懈的工作去做,尤其按照分行倡导的“十

项做法”要求每一位员工。如,举手服务:要求柜员站立迎送客户,面带微笑,使用礼貌用语等;领导当大堂经理:要求分行中层以上领导干部每月都要到支行担任大堂经理,接待客户咨询、投诉;晨迎制度:要求当班柜员要在自己的岗位上站立微笑迎接客户等。

而正是因为这样优质的服务,打动了一批批的客户。“很多客户和我们的员工也成了好朋友。”郑汴路支行副行长肖俊芳说。

创新服务,用心吸引客户

为更好服务周边客户,同时为了让客户更加了解他们的产品,近年来,该行还特别推出了大厅服务“无遗漏”和“三个一”原则。

据肖俊芳介绍,所谓的“无遗漏”,即:凡是来支行大厅办理业务的客户,大堂经理在协助客户叫号时都要进行一句话营销,并全部引导到理财区,由理财经理进行深入营销,同时要求柜员在为客户办理业务过程中,适时对客户进行一句话营销。

“三个一”,即:理财经理在营销过程中,要做到为客户倒上一杯水、送上一份宣传折页、营销一个重点产品。

肖俊芳说,该做法的推行不仅有利于客户经理更快了解客户需求,发现潜在客户,更有利于客户深入的了解该行的产品。最重要的是,自从他们推行这两个新的举措以来,由于客户的及时被分流,客户等待时间明显缩短,排队现象大为减少和改观。

贴心服务,用心留下客户

2013年10月,某汽配城商户韩总谈好一批货源,急需一笔资金周转。韩总咨询了多家银行的贷款业务,从办理贷款到最后放款都基本需要两周左右的时间,无法解决其急需资金周转的问题。无奈之下韩总来到了光大银行郑汴路支行,支行贷款经理侯经理对其进行了热情的接待,在询问了客户的基本情况确定客户符合该行的微小助业贷款政策。当天下午侯经理就帮助韩总准备齐了贷款资料,并紧接着在两天内完成了贷款审批、抵押和放款工作,解决了韩总的燃眉之急。

2014年4月,两个小伙子一大早就来

了该行,经工作人员详细询问得知,两个小伙子在外地经商,手里有些钱,想买理财产品却又不了解,工作人员得在情况后,安排理财经理为其推介,并针对两个人的资产情况做了合理规划,最后,两个年轻人在这里购买了近200万的理财产品,并和他们成为了朋友。

肖俊芳告诉我们,这样的案例在光大银行郑汴路支行数不胜数。“阳光在心,服务在行。这不仅是光大银行的服务口号,也是我们一直践行的服务宗旨。”肖俊芳说,他们将进一步提升他们的阳光服务水平和产品营销能力,为更多的人带来阳光,带去惊喜。

■银行资讯

工商银行公布2014年上半年经营业绩

日前,中国工商银行正式公布了2014年上半年的经营情况。按照国际财务报告准则,2014年上半年工行实现净利润1484亿元,较上年同期增长7.2%。基本每股收益为0.42元,较上年同期增加0.02元。每股净资产为3.86元,较上年末增加0.23元。另外,在英国《银行家》以一级资本排序的2014年度全球1000家大银行排名中,工行蝉联全球银行首位,一级资本较上年增长近三成,属排名前10位的银行中一级资本增速最快的。 张晓辉

光大银行推出“惠享金秋”刷卡活动

近日,光大信用卡特推出“惠享金秋,光大有礼”刷卡优惠活动,中秋小长假期间,该活动将在郑州、洛阳、南阳等城市同步开展,参与活动的合作商家有郑州的正道百货(花园店、中环店)、万达百货(中原店、二七店),洛阳大商百货、南阳红都百货、南阳大统百货(宜居店)等,都是本地知名的大型购物中心。届时,客户在惬意购物之余,还能尽享光大信用卡活动带来的优惠权益。 何凯

兴业银行发布2014年半年度报告

近日,兴业银行发布2014年半年度报告。2014年上半年累计实现归属于母公司股东净利润255.27亿元,同比增长17.97%;基本每股收益1.34元,每股净资产11.57元。数据显示,上半年该行累计实现营业收入594.08亿元,同比增长11.12%;加权平均净资产收益率与总资产收益率分别为11.90%、0.67%,保持较好水平。集团综合化经营运行平稳,全资子公司兴业租赁、控股子公司兴业信托和兴业基金规模、效益稳步增长。 张建功

银联国际与尼泊尔银行合作首发预付卡

近日,银联国际宣布与尼泊尔喜马拉雅银行共同发行当地首张银联预付卡,该预付卡可用于跨境商务、教育、观光、医疗等各种用途。据悉,此次在尼泊尔发行的银联卡为美元预付卡,可在全球140多个市场使用,并可在包括中国在内的18个国家和地区享受超过1000个优惠项目。喜马拉雅银行将在限定时间内为申请人提供免费申请优惠。 卢长宇

交行河南省分行创新工作方法提升服务水平

今年以来,交行河南省分行创新工作方法极为基层营业网点提供服务支撑。一是开展“倾听基层声音,征求基层意见”活动。省行服务办人员深入各营业网点,广泛收集基层网点的意见建议。二是编制网点管理服务手册。《网点管理手册》分八大模块,用近140幅网点实物图片,结合文字说明,生动形象地展示了网点硬件日常管理规范。三是推出网点服务宝典卡片。帮助网点各类人员熟悉服务流程和标准,提升服务管理水平。 全权

2014中英人寿“星星点灯”公益计划河南站之科技行
开启关爱留守儿童之旅

8月30日,2014年中英人寿“星星点灯关爱留守儿童公益计划”河南站之科技行在郑州举行。这是该项目创办第五个年头,再次开启了关爱留守儿童的爱心之旅。

此次活动旨在通过课堂之外的不同体验,开阔视野,丰富留守儿童的精神生活。来自郑州市上街实验小学的30名留守儿童,在为期一天的行程里,参观了郑州市科技馆,还在万达影城观看3D暑期动画大片《驯龙高手2》。观影前,“星星点灯”项目还向关爱学校捐赠了文体用品、爱心物

资。此外,中英人寿特别安排孩子们品尝豫菜经典——烩面,感受舌尖上的河南。

据介绍,2010年至今,中英人寿“星星点灯”关爱留守儿童公益计划“已连续举办5年,足迹遍布北京、四川、山东、湖南、河南等全国12个省区,为各地留守儿童相对集中的乡镇村小学援建了25间充满温馨和乐趣的关爱小屋。号召并组织社会志愿者1000余名,为50多所村小学送去了物资援助;在整个“星星点灯”公益计划中,得到关爱与帮扶的留守儿童达90000余名。 郑州晚报记者 刘欢 杨长生

■保险播报

平安人寿第十九届客服节落幕

8月27日,历时3个多月的平安人寿第19届客服节在石家庄落幕。此次客服节以“平安有爱·乐·健康”为主题,为客户及其家庭带来精彩丰富、平安充实的品质生活。据悉,本届平安人寿客服节自5月份在全国开展以来,以网上客服节、中国少年儿童平安行动等活动为核心,相继组织了客户大回访、家庭才艺大赛、健步跑、中超球童、边远地区校长交流等一系列活动,参与人次超过800万。客服节闭幕式上,还进行了平安家庭才艺全国总决赛。 刘盼盼

新华保险发起成立“中国女性健康公益联盟”

8月26日,由中国妇女发展基金会、中国公益研究院共同主办的2014中国女性公益慈善·健康论坛在北京举行。论坛上,中国妇女发展基金会联合新华保险、北京医科大学人民医院等21家国内著名企业和医疗机构共同发起的“中

国女性健康公益联盟”正式揭牌成立。中国女性健康公益联盟的成立适应了妇女健康事业发展的需求,契合了企业、医院、专家及社会各界参与支持女性健康公益项目的愿望,更顺应了组织联合、资源整合的协作趋势。 徐薇

利安人寿“天使宝贝”评选活动邀您参与

近日,利安人寿启动了“第三届客服节暨公益节”活动。活动期间,利安人寿将举办包括服务升级、“利安天使宝贝”评选活动、赠送保险、一元公益基金捐助贫困大学生等活动。其中,“利安天使宝贝”评选活动将在8月29日至10月31日举行,参与对象为0至

10岁的儿童。关注利安人寿官方微信平台(微信号:lianlife4008080080),上传自家萌宝照片与“利安萌宝”对比,并分享至朋友圈。系统将自动匹配相似度,评出最符合奖项的萌宝贝,萌宝贝将获得价值1000元的大礼包。 吴春光