

四驾马车强管理 四维一体优服务 浦发银行郑州分行 打造优质运营服务品牌

今年以来,浦发银行郑州分行按照中银协的指导要求,以倡导行业文明为核心,努力建设一流服务团队,培育一流服务文化,打造一流服务品牌,不断创造成绩展示一流行业形象,有力的满足客户日益增长的服务需求。
郑州晚报记者 吴幸歌 张俊
通讯员 杨喆

统一思想认识 深刻领会文明规范服务精髓

做好文明服务,规范行业服务标准是前提,建立科学服务管理流程是重点,倡导行业文明为核心。因此,浦发银行郑州分行在文明服务方面也狠下功夫。一是夯实业务基础。运营团队与营销团队互派讲师,对业务流程、产品知识、营销技巧、服务规范进行全面普及,提高前台协作能力和意识。二是注重素质培养。不仅注重硬件的完

善,更注重人员管理、综合素养的提高、良好习惯的养成等软件管理,因地制宜,就地取材,注重细节,突出创新。三是全面提高认识。通过学习提高认识,修炼内功,深刻领会文明规范服务的思想精髓,把文明服务规范与建设品牌银行、营造和谐金融服务环境以及创建企业文化有机结合,切实提升该行整体形象和综合竞争力。

注重实践检验 循序渐进深化文明规范服务

学以致用,行则为贵。今年以来,该行在深化文明规范服务方面也做了很多工作。他们不仅开展了“网点周边两公里企划”。实现“走出去、引进来”,扩大了网点周边辐射,提高了柜面自然增长。还开展了以“四九结合”的深化服务。即将综合网点划分九大功能区域,配置九种便民措施,细化九类岗位职责,完善九项考核办法。

此外,他们还通过考核评估验证成效。每周抽调监控录像,全员观看现场点评;每月评选服务标兵,激励员工争先创优;每季开展客户满意度调查,听取客户宝贵意见和建议。

与此同时,他们还内查外访对比找差。紧紧围绕总行“服务品质提升”的工作要求,以每月的神秘客户暗访为契机,积极开展服务环境自查工作。关注他们在提供服务过程中所存在的问题,从而加强服务细节管理,有效提升服务品质。

发挥职能作用 建章立制规范服务

浦发银行郑州分行近年来始终坚持走规范化管理之路。首先是构建“四驾马车”的管理架构。成立文明规范领导小组,按期开展监督检查,积极推广先进典型事例,坚持开展服务培训和宣传工作,切实推进和抓实网点服务质量。其次是以学习为着眼点,深挖服务内涵。修订和完善《浦发银行郑州分行文明规范服务工作细则》、《浦发银行郑州分行优质服务管理办法》等一系列管理及考核办法。第三是以践行为切入点,塑造品牌形象。建立起“4+1”即4个会议加1个演练的学习模式,以科学的服务管理制度,保障了高效规范的服务运行,为优质服务发展打下坚实基础。

再造服务流程 构建四维一体服务体系

今年以来,浦发银行郑州分行构建四维一体服务体系。

第一维度:建立行为准则。主要以《柜面服务三字经》为基础行为准则,通过对规范服务近乎苛刻的细节管理,以标准化、规范化、亲情化服务快速提升员工服务能力。同时,深化“6S管理模式”,实现了“优美环境”与“一流素养”的有机结合。

第二维度:统筹配置窗口。在大厅醒目位置向客户公布“业务高峰时段图”,善意提醒客户避开业务高峰期;灵活调配柜台,大堂经理通过大堂PDA实时监控网点业务等候情况,根据各岗位客户数量,安排柜员跨柜组临时补岗。

第三维度:科技支撑服务。一方面全面推广大堂管理PDA和网

点新一代业务平台。提高业务沟通效率。另一方面依托“新一代网点平台”系统,实现了客户身份识别、资产配置分布、签约产品情况、理财偏好等信息的快速全面掌握,有针对性地开展一句话营销。三是利用“柜员电子显示屏”,实现柜面物品的高度整合,美化了柜台环境,拉近了与客户的距离。

第四维度:强化厅堂服务。主要突出厅堂服务重要性,通过大堂经理双配制,实现双休日、节假日服务质量不缩水,同时辅以事中监督固定时段轮值大堂、营业部经理高峰时段巡视大堂、理财经理行销与坐销相结合的服务模式。与此同时,通过“减高增低”的柜台调整,实现岗位的高效集约配置,营造出更为人性化的服务环境。

码
上理财
十一财富风向标



新思维·心服务

投资好机遇
理财可定制

分行定制产品

高收益产品

1年期

预约购买

每月发行 1-2期

70万起 年化收益率 6.5%

300万起 年化收益率 7%

浦发高收益产品,1年期,70万起,年化收益率6.5%;300万起,年化收益率7%。每月发行1-2期,您需要预约购买,请提前联系您的理财经理预约额度。



王先生有闲置资金70万,一年期限

定期收益: 2.31万 定制理财预期收益: 4.55万 收益相差 1.96倍

王先生有闲置资金300万,一年期限

定期收益: 9.9万 定制理财预期收益: 21万 收益相差 2.12倍