

《寻找郑州地区优秀服务支行》系列报道之七

光大银行郑州东风支行 专业化服务打造客户满意银行



光大银行郑州东风支行服务创新优化精英理财团队

提高服务品质,是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强银行综合竞争实力的必备条件。近年来,光大银行郑州东风支行把“打造专业化金融团队、建设客户满意银行”作为该行推动工作发展、开创服务新局面的要求,致力于为客户提供专业化、人性化的全方位服务。郑州晚报记者 吴幸歌 张俊/文 慎重/图

这是一个朝气蓬勃、业务精湛的团队

10月,初秋郑州凉风习习,光大银行东风路支行的大厅内却暖意融融,大堂经理热情洋溢,工作人员忙而不乱,各项业务有序进展。而这一切都得益于东风路支行这个朝气蓬勃、业务精湛的团队。

据悉,东风路支行成立于2001年,现有员工31名,平均年龄不到30岁。他们从成立之初就把“争上游,创品牌”作为共同的目标,

从支行大厅到社区、市场,都能感受到他们蓬勃向上的激情以及尽职尽责的工作态度。

春节期间,他们走进鑫苑社区,为社区的人们送去春联,送上祝福;情人节,他们将糖果和玫瑰花送到客户手中,将浪漫传递给客户。为了方便企业员工使用该行的电子银行服务,他们还走入河南省白象集团、河南省医药、河南省广播电视大学、

等企业为员工办理网上银行、信用卡,开通短信通等服务,帮助企业员工节约办理业务的时间。

“这些贴心的服务,不仅为我们赢得了客户的赞许,更赢得了河南省‘五星级示范网点’、总行‘青年文明号’、中国银行业‘文明规范服务千佳示范单位’、河南省银行业‘文明规范服务示范单位’等荣誉称号。”该行副行长刘佳说。

这是一个服务规范、细致周到的团队

东风路支行不仅是一个朝气蓬勃、业务精湛的团队,更是一个服务规范、细致周到的团队。“近年来,我行大力开拓市场,不断增强市场竞争能力,通过各项业务的营销,与客户建立起良好紧密的合作关系,促进业务持续性发展。”刘佳介绍。

一是以规范服务流程为抓手,大力推广优质文明服务。组织柜员和零售部

人员认真学习分行下发的《营业网点规范化服务流程》,同时利用每日晨会、晚班会时间,展开强化礼仪及规范化服务训练,细化每个动作,力求做到精确标准。同时,结合总分行神秘客户暗访结果,积极查找不足、完善服务,采取学习和演练相结合的手段,组织柜员和零售人员模拟顾客,体验彼此服务,总结经验,及

时优化服务流程,提高服务质量。二是以争创“阳光服务”为契机,进一步提升服务水平。自2009年开始,积极落实总分行关于“阳光服务”的要求。同业调研、举手服务、行长当大堂经理、晨迎制度、开户流程优化、紫色小药箱等一系列贴近客户、特色鲜明的动作,在客户中间和行业内产生了强烈反响,客户赞不绝口。

这是一个孜孜不倦、学而不厌的团队

好服务,来自孜孜不倦的学习。因此,近年来,该行在团队学习上也很下工夫。首先,他们根据需要确定学习书目,提倡全体员工多读书、读好书,同时建立健全各部门学习制度,加强业务学习,切实提高员工的学习能力和专业化服务水平。

“目前,我行已建立领导干部定期学习制度,提前安排好理论学习计划,并要根据业务和实际工作情况以及党员综合素质的需要,确定学习书目,多读书,读好书。”刘佳说,客户部制定了客户经理定期学习制度:每天确保抽出两个小时学习,及时掌握国家政策变动情况,并结合该行的信贷政策制订营销计划。对私部坚持早班会和晚班会的良好沟通方式。并学习时事经济,进行案例分析,使客户经理的素质有了很大的提高。柜员坚持岗位练兵,每周二组织柜员苦练业务技能,每周评出技能明星进行公示,取得了良好效果。

“打造专业化金融团队,建设客户满意银行”是我们一直践行的标准和目标。”刘佳坚信,他们团结奋进的劲头、热情饱满的精神和灿烂的笑容会日益拉近与客户的距离,成为客户心中满意的银行。

■财金播报

固收产品最赚钱 中银安心回报债券基金开始发行

晨星报告显示,截至上半年末,仅固定收益类产品整体为投资者带来正回报。中银基金于9月29日发行中银安心回报半年定期开放债券基金,锁定债券市场投资契机。中银安心回报债券基金将严格限定投资范围,只投资固定收益类产品,适合风险偏好度较低的投资者。该基金持有单只债券的修正久期不超过3年,且仅投资中高评级信用债,对利率风险和信用风险进行控制,降低收益波动,真正做到“安心回报”。韩孟飞

华夏银行召开“华夏银行迎国庆客户答谢会”

近日,华夏银行英协路支行组织召开“华夏银行迎国庆客户答谢会”,通过产品介绍、感恩答谢、抽奖回馈等环节,进一步融洽了和周边社区居民的关系,深入挖掘了客户潜力。据悉,这次活动受到了该支行周边社区居民的一致好评,下一步该行将继续以客户为中心,把银行的服务和产品逐渐融合到居民生活中去,通过与物业、商家联动把社区营销做深、做透、做强,更好地树立华夏服务优质品牌。华郑

华夏银行举办京津冀协同卡首发仪式

9月28日,华夏银行在北京、天津、石家庄三地同步举行“华夏银行京津冀协同卡”首发仪式,正式面向北京、天津、河北3个地区的客户推出该行“京津冀协同卡”。据悉,该行“京津冀协同卡”是国内第一张为支持京津冀协同发展而专门发行的银行卡,持卡人将体验到包括网点服务、费用优惠、财富管理、贵宾服务、贷款融资、集团用卡、支付便利等7个方面的一体化综合金融服务。华郑

民生银行聚焦移动金融战略

近期,为抢占移动金融入口,民生银行坚持不懈创新优化手机银行,新增零售客户中手机银行覆盖率提升显著,客户规模拓展迅速,继8月26日总客户数突破1000万户后,9月17日该行手机银行客户数赶超网银客户数,成为该行电子银行主要渠道。截至9月20日,民生银行手机银行交易金额已突破2万亿元。温恬

泰康人寿微信电子化理赔服务再升级

近日,泰康人寿的微信电子化理赔服务项目“易理赔”再次升级,将重大疾病及身故险种新增上线,为客户提供更为全面、便捷的理赔服务,动动手指就在家轻松办理理赔。据泰康人寿河南分公司相关负责人表示,“易理赔”只需客户用手机微信关注“泰康人寿”官方微信或登录泰康在线网站,拍照上传理赔资料,不用跑柜面、排长队,更不用填写大量的理赔信息,只要轻松点,理赔就到家。王若谷

宁波杉立期货正式更名为兴业期货

9月28日,宁波杉立期货经纪有限公司正式更名为“兴业期货有限公司”(下称“兴业期货”)。此次更名标志着兴业银行集团化综合化经营又向前迈出新的一步。据悉,2014年3月,经中国证监会宁波监管局批准同意,兴业信托入股杉立期货。7月28日,经国家工商行政管理部门核准,宁波杉立期货经纪有限公司更名为兴业期货有限公司。9月16日,中国证监会向兴业期货核准颁发了更名后的《经营期货业务许可证》。张建钧

光大银行郑州分行与河南省小微企业商会签订合作协议 15亿元授信缓解小微企业融资难

近日,光大银行郑州分行与河南省小微企业商会举行战略合作协议签约仪式。

近年来,光大银行郑州分行致力于为小微企业提供综合性金融服务,截至目前,该行小微客户数达到了2409家,小微贷款余额68亿元,已经成为小微企业信贷与资金管理的亲密伙伴。

光大银行郑州分行行长徐克顺表示,此次携手河南省小微企业商会进行战略合作并提供15亿元的意向性授信,是该行助力小微企业发展的又一项重要举措。另外,该行与小微商会联合推出的“小微阳光联名信用卡”正在审批

过程中,将很快面向广大小微企业发行。以后,该行还将通过小微商会这一平台,通过光大银行网上银行、手机银行、微信银行等电子银行业务,为小微企业的电子化转型升级全力提供金融支持,并为广大小微企业提供及时、方便、快捷的金融服务。

据了解,小微商会致力于为河南省45万小微企业和200多万个体经营者创业、融资、发展提供服务。帮助小微企业解决融资难、融资贵的问题,是小微商会近期重要的核心工作之一,此次与光大银行合作,正是与银行进行战略合作的重要落实。王振

华泰财险获电商业务排名行业非车险保费第一

根据保险行业协会最新统计,在1~4月份保险行业互联网财产保险累计非车险保费收入中,华泰财险排名第一,标志其在实现“细分市场领导者”战略目标的道路上取得重要突破。数据显示,2014年前4个月全行业互联网财产保险非车险累计保费收入51189万元,华泰财险24451.5万元,约占行业总保费收入的47.8%。

近年来,凭借网络购物运费损失险、取消险、旅游险等多项创新产品,华泰财险已成功与淘宝网、苏宁易购、京东等网络购物平台,携程、艺龙、去哪儿、酷讯等在线旅行网站,春秋航空、祥鹏航空、西部航空、首都航空等航空公司,

慧择、保网等保险综合类网站,快乐E行、12580、广州广宇航通等票务代理网站建立了互利共赢合作关系。

其中,较具代表性的创新合作包括:2009年华泰财险与蒙迪尔救援公司、春秋航空合作电子化航空险、旅行险;2010年7月联合淘宝网推出退货运费险;2011年2月联合春秋航空官网销售境外旅行险;2012年与携程旅行网开发酒店取消险;2013年1月与永乐票务合作推出票务取消险;2014年初与苏宁易购合作推出“马年春节旅途综合保”;2014年3月与京东金融合作推出互联网个人账户保险。徐丹丹