



作为郑州浦发的第一家营业网点,浦发银行郑州大学路支行走过了13年不平凡历程,并先后荣获“中国银行业文明规范服务百佳示范单位”“中国银行业文明规范服务十佳示范单位”等荣誉称号。尤其是近年来,大学路支行围绕“河南省三百佳”的创建,实现了服务水平再上新台阶。做服务只有不断革新理念,才能眼光更长远。通过不断创新,增大金融服务商品的附加价值,满足客户需求。因此,在服务开展过程中,大学路支行始终将“新”定为重要工作。倪子 张俊 杨喆



## 浦发银行大学路支行创新思维 用心服务 铸就品牌

### 坚持服务和营销并重

在服务和营销的关系上,大学路支行牢记服务是柔性化的营销形式。为此,大学路支行始终坚持服务和营销并重,以服务促营销。

某一小微企业,没有聘用专门的会计,平日里都是公司法人的爱人兼管理公司财务。对各种凭证的填写、相关支付结算办法和账户管理办法都不甚了解。大学路支行柜员总是耐心讲解,一点一滴地教其填写凭证,帮其补充相关规章制度知识。一次该客户与未曾合作过的单位发生贸易,收到一张60多万元的银行承兑汇票,因客户很少接触又害怕收到假票,支行柜员悉心帮助客户验票,耐心给客户讲解票据鉴别知识,并用心帮客户记下票据的到期日,在票据到期日的前一段时间与客户取得联系,得知票据还未背书转让,建议客户来支行委托收款,票据到期后款项如约打入客户的银行账户,客户感激不已。

柜员用心而真诚的服务感动了客户,耐心的会计知识辅导为客户提供了便捷,该客户先后将其个人和公司全部账户移至大学路支行。

### 创新服务形式提升品质

目前,银行之间服务形式同质化严重,为不断创新服务形式,大学路支行先后创新开展了“服务支撑年”“服务建设年”“服务提升年”“党员团员示范岗”“用心服务、感动客户”等主题活动。

同时创新了电话银行、点

钞机双面显示屏、理财园地等系列6S管理发明,创新了以“欢迎问候、判断客户类型、了解引导需求、介绍产品特点、提供解决问题方法、促进成交、业务受理”为内容的网点客户服务营销七步法,组建了“卓信理财俱乐部”“个人贵宾客户俱乐

部”等,经常组织客户开展各类活动。

通过服务形式的创新,不断提升了服务品质,实现了客户服务与业务发展的良性互动,突出了浦发银行的特色和品牌,真正做到“人无我有、人有我优、人优我精”。

### 发挥先进技术领先优势

作为浦发银行优质服务的标杆网点,大学路支行的软硬件设施一直得到了强有力的技术支持。支行营业部配备有先进的刷卡叫号系统,能够实现智能信息识别。在排队取号阶段,实现客户身份的识别,并将客户信息联动反馈至柜员的操作界面,前台人员立刻能够看到客户的个人姓名、产品使用情况,甚至客户的个性化爱好。支行使用的总行最先进的新一代网点平台,能够实现客户一次性输入密码办理多项业

务,一次签署确认多笔交易,有效缩短了客户等待时间和业务处理时间,提升了客户体验。

随着行业服务质量的普遍提高,客户对服务行业更侧重服务质量的优劣、服务层面的大小和对服务细节的体会。因此,对服务过程的用心推敲显得尤为重要,从这一点出发,大学路支行坚持在“精”字和“细”字上做文章。

例如,在软服务方面,该行坚持技能练兵和业务培训,打造了一支业务精湛、技能过

硬、专业基础扎实的员工队伍,多位员工业务技能入围分行技能第一序列,支行的多名理财经理也在其半年考核中名列前茅;在硬件设施方面,该行则狠抓“细节”。供客户使用的老花镜是主要的便民设施,绝大部分网点都有配置。然而大都仅提供一种度数的眼镜,可用性不足。大学路支行三年前就已经为客户提供了不同度数的老花镜,这一“细节”得到了很多客户的称赞。

浦发银行 SPD BANK

卓信 贵宾理财 Premier Banking

新思维·心服务



炒股“好搭档” 助您资金24小时 收益不停歇 24 hours 天添盈1号 - 年化收益率 4.45%

★工作日办理: 申购当日起息, 赎回实时到账!

★全新7\*24小时T+0交易, 助力财富增值每一秒!

产品名称	起点金额	期限	预期年化收益率
天添盈1号	5万	存期不限、最短1天起存	4.45%

- 交易时段(法定工作日9点-17点), 购买当日起息, 赎回实时到账。
- 非交易时段(法定工作日17点-次日9点), 购买次日交易时段起息, 5万元(含)以下赎回实时到账。



理财非存款, 产品有风险, 投资需谨慎! 产品预期年化收益率不等于实际到期收益率!

客服热线 95528 www.spdb.com.cn

移动金融 | 移动通讯金融 Mobile Banking | PAD金融 PAD Banking | 微金融 WE Banking