

2015 郑州投资理财文化节《奔跑吧,银行》系列报道之七

光大银行郑州郑汴路支行 银行好口碑不靠吹

对于市民来说,服务不看你说的,要看你做的。而光大银行郑州郑汴路支行就有这样一支队伍,凭借着过硬的业务技能、优质的服务水准、良好的职业道德,将“以客户为中心”的服务理念融于平凡的每一天,用自己踏踏实实的每一步打造出市民心目中的金口碑,打造出一支贴心、暖心的服务队伍。
倪子 张俊 文图

贴心服务就在点滴之间

只要市民踏入光大银行郑州郑汴路支行,迎面就是大堂经理亲切的问候:“您好,请问您办理什么业务?有什么可以帮您?”在第一时间了解市民需求后,大堂经理会快速引领和妥善安排。在大堂经理服务台处,该行特别放置了理财经理的名片以及郑汴路支行服务卡。无论是理财业务咨询、会计业务咨询还是大额现金预约等,每一位负责人的姓名、电话应有尽有。

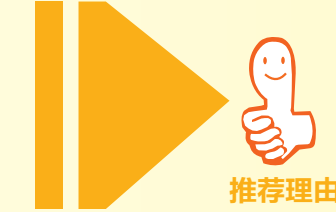
该行行长赵军强说:“客户的需要,就是我们存在的价值。虽然一个微笑、一句叮咛看起来不起眼,但能够第一时间让客户感受到距离感的消失;当我们遇到行走不便的老年人,或者是需要短暂照看的小孩,更甚者是无法用语言沟通的聋哑人士时,我们每一位员工都会挺身而出,提供贴心服务。”

远程也能“面对面”服务

不仅服务口碑好,该行各项业务指标也十分“拿得出手”。据赵军强介绍,截至目前,在去年的考核中,该行凭借优异成绩,各项业务指标在河南系统内的39家光大银行网点内名列前茅。其中,自助交易量排名第一。

众所周知,郑汴路是郑州有名的家居建材一条街,中小企业云集。光大银行郑州郑汴路支行是如何做到满足如此大需求的呢?原来,该行自有一套“法宝”。

“这是‘远程在线服务’自助机,客户只要拿起电话,就能自动连接到光大银行客服中心,机器屏幕上会出现客服的头像,面对面帮助客户办理业务。”赵军强说,这种



孙先生:现在银行竞争也很激烈的。你看这郑汴路,一条路上就有十几家银行扎堆抢生意。但对于我们市民来说,这是一个好事儿。为什么?我们能享受到更好的服务呀。特别是现在银行产品相差不大的情况下,我选银行就一个标准:服务。我是光大银行郑州郑汴路支行的老客户,他们的服务让我觉得很暖心。



人,或者是需要短暂照看的小孩,更甚者是无法用语言沟通的聋哑人士时,我们每一位员工都会挺身而出,提供贴心服务。”

据了解,该行所有员工都会“您好、请坐、请问您办理什么业务”等基本手语。柜台上专门有专门为聋哑人设置的盲文交流卡、盲文密码键盘等。同时,该支行为客户提供的12种便民服务也很醒目:免费无线上网、免费停车、免费饮水、免费复印、手机充电、杂志、医药箱、老花镜、擦鞋机、计算器、雨伞、现金袋等,为客户提供360度全方位服务,关注客户潜在需求。赵军强说,这只是他们诚意服务的一个起步。

“远程在线客服”自助机也是支行服务的一种创新模式。不仅可以存取钱,每天只要在8:00~20:00这个时间段,有什么业务想咨询,不需要拨号,客户拿起电话就能直接接通总行的客服人员,而且有独立的空间,只要客户进去咨询问题,“小屋”就会自动上锁,保证客户的私密性。

为方便客户在自助银行办理业务,郑汴路支行除了ATM取款机、CRS存取机等,还专门安装了一台自助发卡机,客户只需将二代身份证插入这个机器,拿起电话接通远程客服,按照提示操作,机器很快就会“吐”出一张银行卡来,大大方便了新开卡客户。

奔跑吧,银行

网点热线:
0371-66657137
网点地址:郑汴路英协路交叉口西北角

体验指数

- 大堂环境 ★★★★★
- 自助设备区 ★★★★★
- 增值硬件 ★★★★★
- 业务服务 ★★★★★
- 微笑服务 ★★★★★
- 专属服务 ★★★★★

光大银行
郑州郑汴
路支行

郑汴路

英协路

保险资讯

平安产险推出“跑步险”

近日,平安产险推出了“跑步险”产品,并与业内专业马拉松报名服务平台——“马拉马拉”签署战略合作协议,在“马拉松保险”等跑友金融服务上开展全面合作。中国平安将为2015年上海马拉松约35000名参赛选手、5000名赛事工作人员以及沿途所有观赛观

众提供保额近400亿元的全方位保险保障与志愿者服务。“马拉松保险”产品保险期限可自由选择,包括马拉松猝死责任30万元保额,意外伤害责任50万元保额,并含有意外医疗保障,以及交通意外身故30万元保额,该保险单人保险费用仅40元。梁斌

中国平安首入全球企业品牌百强榜

日前,欧洲品牌研究机构eurobrand发布2015全球企业品牌价值排行榜,中国平安凭借112亿欧元的品牌价值首次入围百强榜单,位列全球第96名。据榜单显示,中国平安2015年品牌价值同比增长了54%,排名较2014年提升了45名。2015年上半年,中国平安初步形成“互联网+综合金融”的创新模式。

上半年归属于母公司股东净利润346.49亿元人民币,同比增长高达62.2%;互联网金融规模及用户数快速增长,互联网金融业务公司用户总量已达1.21亿,其中陆金所继续保持行业领先,累计注册用户数突破千万;壹钱包用户数已突破3000万,其功能已从基础支付扩展到理财、保障、生活服务等。范斌华

新华保险首登2015胡润品牌百强榜

日前,胡润研究院发布《2015胡润品牌榜》显示,新华保险以120亿元的品牌价值占据榜单第68名,首次进入榜单前百强。据了解,2015年,新华保险凭借优异的业务表现,在寿险市场中引人注目。公司上半年实现保险业务收入726.61亿元,同比增长

8.7%。市场份额稳居寿险行业三甲地位。得益于2015年上半年投资收益同比大幅增加及业务稳健发展,公司实现归属于母公司的净利润67.52亿元,同比增长80.1%。偿付能力充足率达到245.75%,比上年末增加近20个百分点。徐燕

中意人寿2015年客服节隆重启动

10月10日起,中意人寿启动为期两个月的2015年客服节。本次活动“中意人寿客户中心”微信服务平台将全面升级,以“意服务”“意互动”“意商城”三大板块为客户提供更实用的服务。升级后的中意人寿微信服务平台,新增“人工服务”及“消息提醒”功能板块;

二星及以上客户可随时随地激活增值服务,包括口腔保健服务、国内二次诊疗、道路救援、全球紧急救援、就医绿色通道等内容。活动期间,中意人寿还将开展一系列微信活动,包括关注领红包、绑定送好礼、调研赢豪礼、互动得“金蛋”。张甲磊

中原人自己的银行

中原银行集群贷 助力小微企业成长

种下一棵小树 还您一片森林

抱团发展 风险共担

产品特点

- 额度高
- 单笔贷款高达1000万元
- 周期长
- 集群授信期限最长三年
- 担保活
- 无抵押,担保方式灵活
- 申请易
- 申请资料简单,48小时审批效率

适用客户

- 产业链上下游客户
- 制造业、商圈类客户
- 市场类、产业园区类、协会类客户

网点地址

中原银行总行营业部
郑州市郑东新区CBD商务外环路与九如路交叉口中科金座1层
电话: 0371-85517318 15638501818

中原银行郑州农业路支行
郑州市金水区农业路与经一路交叉口投资大厦1层
电话: 0371-55623021 18103716556

客服电话: 96688
www.zybank.com.cn