

寻找您身边明星大堂经理系列人物报道 13

用心服务感动客户

中信银行郑州东风路支行大堂经理 尹小月

新金融
心服务

一个优秀的大堂经理不仅要做到细心服务,还要做到安全服务,除了专业的技能之外,更重要的是责任。有时候一句专业的提醒,可以为客户挽回不可估量的损失,有时候一个真诚的建议,可以为客户带来财富的增值。为了向市民真实展示大堂经理工作中的酸甜苦辣,本报特推出《新金融心服务——寻找您身边明星大堂经理》系列人物报道,为读者充分展示各家银行明星大堂经理的魅力。

大堂经理是银行服务的一面镜子,更是各项服务的枢纽,这个岗位要求大堂经理是银行业务“百事通”,熟悉银行的各项业务,能够回答客户的各种询问,同时能够敏锐地抓住细节,为客户提供增值服务。在大堂经理这个岗位上,尹小月把微笑挂在脸上,把真诚放在心上,把热情融入到行动中,把“换位思考,用心服务”视为工作的追求,用细心、耐心、热心取得了客户的信任。倪子/文 慎重/图

“想法子”提高服务效率

大红色的工装、头发齐整地盘起来,时刻面带微笑,话语温和得如春风拂面,这是尹小月留给记者最初的印象。而在光鲜亮丽的背后,总有许多不为人知的故事。

她说,大堂经理是个特别繁琐的工作。在对外营业前,她要仔细检查填单台里的各类单据是否齐全、充足,检查叫号机、自助设备、电子显示屏、签字笔等设备是否正常运行,宣传海报、展架是否按规定正确摆放,折页品种是否齐全,数量是否充足,营业大厅、接待台是否干净整洁,以及办公用品是否齐全。

除了常规检查,日常工作中,她最主要的工作是及时引导、分流前

来办理业务的客户,减少客户等候时间。“东风路支行网点周边社区多、单位多、商户多,客户量比较大。为了缓解柜面压力,我尽可能向办理非现金业务的客户推荐使用电子银行或者智能设备。”

尹小月说,在担任大堂经理两年多的时间里,她逐渐摸索出了不少提高服务效率的诀窍。比如,客户进到营业大厅,她会第一时间询问客户需要办理的业务,根据业务内容进行客户的分流、资料审核、协助填单,询问所办业务所带的资料是否齐全。如果客户要汇款却没有填汇款单,号排到再填写单据,就会降低业务的办理效率。

换位思考赢得客户信赖

“大堂经理这个岗位,说起来苦,但是也有甜的时候。客户一个感激的眼神,一句真诚的谢谢,是最好的金创药。”前些日子,因为身体过敏,尹小月脸上起了很多疙瘩。细心的客户刘女士发现后,从家里拿来了专门治疗过敏的药膏送给她,并一再嘱咐她多注意身体,这让尹小月十分感动。

据悉,刘女士的女儿在国外读书,常常需要汇款。在柜面办理该业务不仅要排队,而且网点下班后就无法汇款。有几次刘女士急着汇款,但因为网点已下班而无法办理。因此,尹小月向刘女士推荐网上银行。刚开始时,刘女士操作不太熟练,尹小月就一遍又一遍耐心

地教她。终于,刘女士学会了独立使用网上银行办理业务。

她说,服务是一个坚持的过程,是要从点点滴滴做起,从每个人做起,从每天做起。中信银行是一个特别注重服务的银行,“换位思考,用心服务”的服务理念已经深入了每一个中信人的心。

“优质的服务就是要让客户真真正正感受到宾至如归的感觉,每一个微笑,每一个贴心的举动都可以让客户更安心,更加信任我们。而当遭遇某些客户不理解、不配合时,我们不仅应该‘换位思考’,更应心平气和地听取客户提出的意见,了解客户需求,耐心为客户解决问题。”

细节铸就优秀服务品牌

一声问候、一个微笑、一次询问、一次引导、一点提醒、一次指导、一次营销、一份饮品、一次分流、一声道别……这是中信银行全面推行的厅堂服务“十个一”。在此基础上,面对不同的客户群体,尹小月又有着更为细化的接待方式。

例如,对年纪较大的客户,她会付出更多的耐心,将各种情况解释清楚,出门的时候帮助他们一下,防止因行动不便而发生摔倒等情况;东风路支行附近商户多,面对中小企业主的提问不仅要简明扼要地解释清楚,更要告知其简洁的操作方式,比如介绍自助设备或者网银操

作等,为其节省时间和成本。

尹小月说,即使客户有不满意的地方也一定要仔细倾听,等待客户发泄了不满与抱怨之后再慢慢与其沟通,在沟通的过程中也要耐心。“我们就是通过做好千千万万个服务细节来赢得客户的口碑,通过千千万万客户口碑铸造中信银行优秀的服务品牌。”

正是在这种真诚、勤奋的服务中,尹小月把热心、细心、耐心这些日常工作中最重要、最本质的部分做到最好,以优质的服务赢得了客户,同时也得到了客户的回报和社会的认可,收获了累累硕果。

■ 银行快报

中国银行
发行30亿元人民币国债

5月26日,中国银行协助财政部在伦敦完成30亿元人民币国债的发行,票面利率3.28%,期限3年。这是财政部首次在香港以外的离岸市场发行人民币国债。交易公布后,市场反应良好,全球投资者认购踊跃。中国银行(英国)有限公司与英国汇丰银行有限公司作为全球协调人共同完成了此笔债券的承销发行工作。本次伦敦人民币国债的成功发行有助于伦敦人民币市场的进一步发展。倪子

交行郑州建设西路支行
成功堵截电信诈骗

5月28日,交通银行郑州建设西路支行大堂经理和高柜服务人员成功堵截了一起电信诈骗事件,保全了客户高达30万元的资金。当天下午,一男客户到该行办理汇款业务。填写业务凭条过程中,大堂经理张涵晰询问客户是否认识收款人。客户刚开始眼神闪烁说不认识对方。经过了解得知,不法分子利用中老年人防骗意识较弱,打电话称他打新股中了60万,要求账户上保持50%的保证金30万元。该男客户经常炒股且金额比较大,于是信以为真。待110接警人员到达网点了解情况并记录相关证据后,客户握着大堂经理的手说:“谢谢你保全了我的资金。交通银行业务素质和服务水平就是不一般。”全权

光大银行打造信用卡
专属APP“阳光惠生活”

光大银行近期打造了一款信用卡专属APP——“阳光惠生活”。它不仅包括信用卡账单、还款、积分、卡片申请、优惠活动,还提供了签到有礼、幸运大抽奖等服务,每位用户每天有六次小积分摇大奖的机会,前三次是免费赠送给光大信用卡用户。另外三次,每次只需要支付10积分就有机会抽取9999积分大奖。每位用户每天都可以登录APP,领取专属签到奖励。6月30日前凡成功注册阳光惠生活APP的客户,均可获赠888积分,同时还有机会参与幸运大抽奖活动,一等奖1名:乐视超级电视一台,含会员28个月;二等奖2名:捷安特折叠自行车;三等奖3名:行车记录仪。凡注册客户每成功推荐1位好友完成注册即可获赠888积分。杨雪

中信银行郑州分行
与河南水投集团签署协议

5月20日,中信银行郑州分行与河南水利投资集团有限公司签署了战略合作协议。近年来,中信银行郑州分行与该集团的业务合作不断深化,合作领域实现了全面、稳定、持续发展。此次战略合作协议的签订,进一步密切了双方合作关系。中信银行郑州分行将以此次签约为契机,继续强化对战略客户的持续经营能力,实现银企合作互惠双赢。夏晴月

招商银行协破
多起“伪基站”诈骗案

近期,招行已在重庆、武汉、南京等地,成功协破多起“伪基站”诈骗案件,抓获犯罪分子多名,为部分受骗客户挽回了损失。据重庆警方通报,由招商银行重庆分行全程协助,经过渝中警方3个月的连续奋战,转战全国六大省市的一系列伪基站诈骗案已于近期成功破获。据统计,截至案件破获时,该案涉及445名重庆籍受害人,2000名其他省市受害人,涉案金额2000余万元。对于伪基站诈骗的防范:一是收到相关银行短信,不要轻易相信积分兑换等虚假信息。二是不要轻易点击相关链接。三是千万不要轻易透露短信接收验证码,要对银行卡设置小额度的快捷支付限额。李瑞香

筑底或结束 耐心持股

多条均线,量能大幅放大,收出大阳线。盘面上,各板块普涨,其中证券、稀土永磁、国产软件、软件服务等涨幅居前。个股呈现百股涨停,至收盘,不计ST股,两市共有99只个股涨停,无1只个股跌停。技术上,大盘一举连续突破5、10、20、30等多条均线,但是止步于60日线。15分钟MACD向下,短线大盘或仍有震荡。

从大盘走势来看,经过5月10日以来的震荡反复,经过多日磨底积累,在本周二利好消息刺激下大幅上扬,后市或仍会有反复震荡,但是若有量能配合

或会引起新一波行情。操作上,大盘在经过多个交易日的震荡下探,多次试探5日线的支撑,走出L型,在本周二消息的配合下,走出多日未见的放量长阳。目前看大盘面临时间窗口,后市若量能和消息面持续配合,可以考虑持股待涨。此外,可积极关注打新。(以上投资建议仅供参考)东海证券明星投资顾问 张维



周一大盘震荡下挫后走出逐步拉升态势,量能有所放大,收出小阳线。盘面上,各板块涨跌不一,个股涨跌不一。技术上,大盘经过连续的震荡争夺,收盘站上5日线,但是已经到了变盘时点。本周是5月最后两个交易日,又面临着时间窗口。再加上前期多日的震荡磨底,反弹或万事俱备,只欠消息面的东风。

在利好消息刺激下,周二大盘小幅高开,自早盘开始一路震荡上冲,连结站上