

## 寻找您身边明星大堂经理系列人物报道 16

## 微笑是服务的制胜法宝

华夏银行郑州分行营业部大堂经理 宿易



宿易说,大堂是银行网点接待客户的最前站,更是给客户留下第一印象的重要岗位,在同业竞争白热化、产品同质化的今天,银行之间的比拼和较量,已经升级为服务软实力的竞争。只有专业专注才能够赢得业务,用心用心才能真正赢得客户的心。倪子 杨长生/文 慎重/图

## “空杯”心态砥砺前行

2013年10月,宿易成为华夏银行郑州分行营业部的一名大堂经理。从开始时的不适应到现在很好地融入这个工作中,她坦言,大堂经理这个岗位让她得到了很大锻炼。

“如今,我站在客户面前不再心虚或紧张,我可以用非常轻松的态度和亲切的微笑从容面对客户,因为我已经熟悉了我的工作和客户需求。”宿易说,在担任大堂经理的日子里,她花了大量的时间熟悉所有业务,学习了很多金融基础业务知识。

例如,如何开立对公或个人账户,怎样密码找回,如何挂失补卡,办理不同的业务需要带哪些资料

等,她都能做到了如指掌并从中总结出一些要点,以便向不熟悉银行业务的客户及时给予帮助和解答,在留住客户的同时,提升了客户满意度和忠诚度。

越是平凡的岗位,越能彰显勤奋、执着、专注、奉献的可贵精神。宿易的每一次微笑,每一句问候,每一个举动,每一笔业务,都给客户留下了良好印象。时至今日,她始终认为提升优质服务才能更好地在市场竞争中立足。怀着“空杯”心态,她抓住一切可以学习的机会,在紧张又充实的学习和工作中成长着、前进着、收获着。

## 始于微笑止于服务

为了提供更好的服务,每天早晨她都会提前到达支行。班前会后,她会仔细检查宣传资料是否摆放整齐,大厅的桌椅是否摆放有序……等一切安排就绪之后,一天的工作正式开始了……

当客户进入营业大厅之后,她会主动迎上前,首先对客户报以亲切的微笑,然后热情地询问:“您好,请问您需要办理什么业务?”明白客户的来意之后,将客户有效分流,指导客户填写单据;当客户较多需要排队等候时,她

会为客户倒杯热水或者递送宣传折页;当客户办完业务后,她会真诚地道一声:“请慢走,欢迎下次光临。”她用亲切温暖的问候、优雅大方的服务礼仪、阳光一样灿烂的笑容让客户自始至终感受到她所传递的舒心和惬意。

宿易说:“面对客户,多一个会心的微笑,多一句暖心的问候,会得到事半功倍的效果,微笑是服务的制胜法宝。”就算遇到情绪比较激动的客户,她也会耐心给客户解释,帮客户解决问题。

## 帮客户省钱是王道

华夏银行借记卡能在全球130多个国家和地区实现ATM机直接提取当地货币,并用即时汇率直接转换成人民币扣账,每日每卡第一笔取现免手续费。随着高考结束,打算出国留学、旅游的客户大幅增长,不少客户专程来该行办理银行卡。

位于商务外环路与商务东五街交叉口的华夏银行郑州分行营业部是华夏银行在河南设立的第一家营业机构,周边交通便利,且有郑州市房管局、郑州商品交易所等单位,日常业务量较大,为了提升客户服务体验,提高业务办理效率,“我们大厅新增了好几台自助设备,比如自主填单机、自助发卡机等。这几天,每天光在自助发卡机新开户的银行卡就100多张。”宿易说,自助机具的使用,有效分流了客户,缩短了客户

等待时间,大大提高了客户满意度。

与此同时,在宿易的指导下,不少客户都学会了用网上银行或者手机银行购买理财产品,足不出户就可以管理资产。原本高大上的“金融”,好像离生活更近了。客户刘阿姨说:“上次我要给儿子转账买房子,宿易不厌其烦教我使用网上银行。如果柜台转账要收50元手续费,可通过网上银行,一分钱手续费都没有,速度还特别快。感谢宿易处处为客户着想,帮咱老百姓省钱。”

在大堂经理这个平凡的岗位上,她的服务赢得了客户的尊重、信赖和赞赏,也更加坚定了她为客户提供更满意服务的决心。宿易用自己的实际行动,用真心、细心、贴心的服务诠释着一位华夏银行普通员工对文明规范服务的理解与认识。

## 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。

## 华夏银行郑州分行开展希望小学爱心捐赠活动



6月20日上午,华夏银行郑州分行员工代表30余人,远赴登封市君召乡大滹沱村民声希望小学,向该校190余名师生及部分特困学生家庭开展爱心捐赠活动。

捐赠仪式由郑州市政协办公室副

主任李杰主持,郑州市政协办公室主任、驻大滹沱村工作队队长杨国怀,君召乡政府及民声希望小学相关领导出席本次捐赠仪式。捐赠仪式上,华夏银行郑州分行副行长张志刚、办公室主任黄凯代表华夏银行郑州分行全体员工,向该校师生捐赠了价值8万元的图书、文具、办公电脑、蒸车、米面油等物资。捐赠仪式结束后,该行副行长张志刚及员工代表实地走访了部分困难学生家庭,对困难学生家庭送去了真诚的问候。本次活动对于改善学校教学环境,改善师生日常生活,方便学生获取知识,激励学生奋发图强发挥了积极作用。

本次希望小学爱心捐赠活动,是华夏银行郑州分行积极履行社会责任,支持教育事业发展的体现,也是该行自2012年入驻中原以来,开展公益植树、爱心送考等一系列社会公益活动之后的又一重要举措,充分展现了该行“不忘初心,挺你向前”“感动服务,情满华夏”的服务理念和“公益在心,感恩在行动”的优良传统。今后,华夏银行郑州分行将继续为营造和谐社会、打造幸福中原作出更加积极的努力,为描绘省会金融业亮丽的风景线作出更多更大的贡献。

倪子 杨长生

## 行业动态

## 河南省“名家保险大讲堂”开讲 “互联网+保险”引发新思考



河南省保险行业协会会长周曙光致辞

近年来,互联网金融的高速发展,一直伴随着广大市民对互联网金融的创新与风险的关注。互联网保险作为互联网金融的一个重要分支,同样显现出生生不息的发展活力。对于保险业而言,互联网不仅仅是增加了一个前景光明的销售渠道,更重要的是对保险业传统的运营结构和流程产生了冲击。面对互联网上爆发出的海量用户需求,保险业应该如何去满足?如何科学监管互联网保险,促使这一新型的经营方式能够健康地成长起来?这正是当前保险业信息化管理所面临的紧迫课题。

6月16日,河南省“互联网+保险”信息化研讨会在郑州举行,来自河南省保险行业协会及省内财产保险公司的相关人员参加了研讨。会议邀请中国保信专家李隆春对“互联网+保险”的发展趋势作主题演讲;中国移动的有关专家对“互联网+保险”在4G时代的实际应用,包括保险定损新型手持终端、车联网在保险行业的应用、保险大数据及相关信息化应用等作了解析;各保险公司代表与专家们就各自关心的问题进行了交流和探讨。与会人员认为,“互联网+保险”必然带来保险业的革命,为保险业腾飞再添羽翼,同时也为河南保险消费者带来更多的方便和快捷。

据悉,在“7·8全国保险公众宣传日”活动中,这次研讨是河南省保险行业协会组织的“名家保险大讲堂”的第一讲。倪子 张俊 赵曼

## 中国人寿 第十届“国寿客户节”启动

2016年6月16日,中国人寿河南省分公司邀请全省部分VIP客户、优秀销售人员代表在信阳举行了2016年“牵手国寿 健康同行”国寿客户节启动仪式及主题活动。

据了解,从2007年起,中国人寿把每年的6月16日确立为“国寿客户节”。设立这个专门的“节日”,既是表达对亿万客户的敬意与祝福、感恩与回馈,也是为了强化国寿员工“用心经营、诚信服务”的经营理念,从而更加自觉地向客户真心付出、真情回报。

目前,“国寿客户节”已经连续成功举办9届,仅河南参加活动的客户已达42万人次。今年,“国寿客户节”的主题是“牵手国寿 健康同行”,中国人寿河南省分公司特意安排在信阳举办客户节启动仪式,让大家在山水秀丽、气候宜人,素有“北国江南,江南北国”之美誉的信阳,观赏“中原第一湖”南湾湖,体验驰名中外的信阳毛尖茶,放松心情、修身养性、益寿延年。据悉,公司还将在全系统开展“国寿大讲堂”健康讲座、健康体检、少年儿童绘画作品展、健康户外游、慢跑700等丰富多彩的客户服务活动。

活动当天,中国人寿河南省分公司还为参加此次活动的客户赠送了国际SOS救援卡、12小时家庭医生、全球礼遇贵宾服务等全球贵宾关怀服务。

倪子 刘富安 张海燕