



《探寻百佳/千佳银行“服务密码”》  
2016中原地区  
优秀服务支行

### 系列报道五

## 招商银行郑州金水路支行 用心诠释『因您而变』

### “小而精”网点创造多项纪录

在行长助理李小青的带领下,记者几分钟就走遍了网点各个角落。因为它的“小”与所创下的纪录反差太大,因而给人留下了深刻的印象。

招商银行郑州金水路支行是典型的“小而美”网点,营业面积不大,但布局合理化人性化,快速分流机制可将客户快速引导至不同功能区,有效分流客户;厅堂设置智能机具,不用到柜台即可办理开卡、申请网银、缴费、转账汇款等大部分业务。

厅堂设置公众教育区、百宝箱、饮水机、上网电脑、便民雨伞、轮椅等便民设施,让客户体会到

招商银行的贴心人性化服务。厅堂美,笑容也要美,该行坚持微笑服务。每一位客户走进网点,听到的都是热情的招呼,看到的都是面带微笑的柜员,高高兴兴、顺顺利利地办理业务。

正是这样一家“小而精”的网点,自成立以来年年获得总分行多项奖励,更在2014年、2015年被评为郑州分行一类行,获得系统内优秀支行、零售先进支行等称号,多次在分行各项考核中名列前茅,并获得了2014年河南省文明示范单位称号、2015年五星网点称号、河南省工会优秀团组织称号。

招商银行郑州金水路支行营业面积不大,开设时间也不长。然而,自成立以来,该行年年获得总分行多项奖励,多次在分行各项考核中名列前茅。随着服务创造价值、服务赢得未来的理念不断深入,银行对服务的重视程度当然就越来越高。该行负责人坦言,只有提升服务,才是银行赢得竞争的法宝。倪子

### 给予客户无微不至的关怀

一直以来,招商银行被誉为“零售之王”。而在招商银行郑州金水路支行,该行更是将个人金融业务的优势发挥得淋漓尽致,用心诠释企业文化“因您而变”。

据了解,每位想理财的客户首先会填写一份KYC客户调查问卷,通过这个问卷不仅可以判断客户的风险等级、风险承受力,更可将客户进行非常细致的分类。他们会根据客户的家庭、职业、兴趣、年龄等进行归类,这样,工作人员给客户发送银行营销活动或者指定资产配置方案时,更加游刃有余。

比如,某客户是中小企业主,

该行会定时发送与融资贷款相关的内容;在“三八节”、“母亲节”、“父亲节”等节假日,该行会根据性别不同,向不同群体宣传相关内容;客户理财产品到期时,工作人员的办公系统会自动出现提示,便于提醒客户及时续签,避免客户资金“空白期”。

退休市民刘女士是该行的老客户,谈到该行服务,她总是竖起大拇指说:“这里的员工们都像自己的孩子一样,好的服务就是能够根据不同客户情况满足他们的需求。对我们来说,多给一些细心和体贴可能就是选择它的原因。”

### 关怀暖心文化浇灌服务升级

李小青说,一句亲切的称呼,一次周到的服务,都能赢得客户的信赖,而提供优质服务的主角,正是招商银行郑州金水路支行的每位员工。该行现有员工25人,其中党员10名,平均年龄25岁,是一支非常年轻、朝气蓬勃的高效团队。

自2010年成立以来,支行一直坚持为员工构建宽松、亲情的家庭文化氛围,为团队文化注入新的内涵。每一位员工生日当天,都会收到祝福;员工婚礼,全员上阵,给集体留下了最美好的回忆;员工及其家属生病住院期间,支行领导总是会第一时间出

现在病房探望;员工怀孕期间,支行领导会及时向分行申报,积极保障女性员工的休假权益;岁末的家庭团拜会,向为招行事业默默贡献的家属带来暖暖的问候和深深的谢意;还组织郊游、踏青、悦跑、野餐晚会等家庭集体活动,充分展示员工的青春,营造和谐的家庭文化。

李小青说,在这里,大家不仅是工作上的同事、伙伴,也是人生中的挚友、知己。正是在这样充满凝聚力、认同感的集体中,招商银行郑州金水路支行才能取得一个又一个荣誉,不断前行。



### 开栏语

话说去办张信用卡,颜色和功能各异的卡种实在让人眼花缭乱,找到自己的“菜”实属不易。为此,我们推出《小倪刷卡记——刷卡体验真人秀》,通过记者的亲身体验,为广大读者带来实用的刷卡攻略。更多精彩内容请关注《郑州晚报·TOP理财》官方微信(ZZWBTOPlcai)。

世界上没有什么事儿是一顿美食不能解决的。如今,《小倪刷卡记》已推出四期,不少读者和微信粉丝留言表示,希望再多介绍一些美食类的优惠。因此,小倪本期联合招商银行郑州分行信用卡部特别推出美食专场,让您一次吃个够。而且,今天咱们不刷卡,只用一部手机就实现“美食+优惠”的愿望。什么东东这么神奇?小倪先卖个关子,看完文章您就知道啦。倪子

### 烤肉涮锅一网打尽只需43元

第一站:韩鲜坊经三路店  
地址:农业路经三路西北角

时间:8月26日17:30

离对外正式营业还有10分钟,小倪和招商银行工作人员鲁莹开始排队候场。来之前小倪还度娘了“如何吃垮自助餐攻略”。

进入餐厅后,小倪发现,烤肉食材丰富,里面有培根、牛肉、羊肉、五花肉等十几种。除了各种肉类,海鲜产品也很多,例如,青口贝、花蛤、白蛤、蟹腿、蛭子、扇贝等。这里每半小时提供限量美食,顾客只需排队领取即可。小倪体验那天,限量美食有烤生蚝、烤鸡翅、螃蟹等。

吃饭前需要先买单,鲁莹没拿钱也没刷卡,而是向店员出示手机,点开进入招商银行“掌上生活APP”界面。工作人员输入手机显示的优惠券号,很快验证成功,结账完毕。小倪之前卖的关子就是“掌上生活APP”,这是招行推出的手机客户端应用软件,全面升级信用卡使用体验,餐饮优惠活动多多哒。

**特别提醒:**韩鲜坊原价69元一位,使用“掌上生活APP”购买优惠券只需43元。每人每月最多可以购买10张。

## 吃货的手机里怎能少 招商银行『掌上生活APP』



扫码下载  
掌上生活APP

### 畅享川菜里的麻辣诱惑

第二站:花布大卫城店  
地址:丹尼斯大卫城10楼

时间:8月29日18:00

在店长李丹丹介绍下,我们点了花布串串、花布特色耗儿鱼、苹果玉米烙。串串中的荤菜素材被分成两部分,里面有鸡胗、鸡翅、鹌鹑蛋等近20种菜品。小倪拿了串土豆尝了下,从舌尖直到胃的麻辣鲜香,好不过瘾。

而特色耗儿鱼被端上来时,小倪着实被惊艳到。10余条形态匀称的耗儿鱼整齐码在盘内,持续的热度煨得铁盘中滋滋作响,油亮泛金黄的耗儿鱼上不断冒着香气。小倪咽了下口水,立马拿起筷子去品尝。

吃了这么多让人喷火的辣椒,特别想吃点甜食压压。那么,苹果玉米烙绝对起到了点睛作用。香甜的玉米,很好地中和了辣椒的辣味。李丹丹提醒市民,如果不是特别能吃辣,但又想吃川菜,花布可以调整辣度,做成微辣或中辣。

**特别提醒:**在招商银行“掌上生活APP”购买优惠券可享受88元代100元的优惠,每桌不限张数。周三当天可以享受50元代100元优惠,每桌限用一张。

### 惊艳了咖啡的原叶现萃奶茶

第三站:茶啡茶  
地址:丹尼斯大卫城负一楼

时间:8月29日20:30

餐厅门口,店家陈列了景迈古树、黑茶贡尖、西湖龙井、正山小种、金萱乌龙等七类茶叶样品。当天,小倪品尝了红茶卡布系列的正山小种、蒲烧鳗鱼茶泡饭以及Q弹的麻薯面包。

先说说红茶卡布,这是一种原叶现萃奶茶。先将茶叶研磨成茶粉,萃取茶汤,再加入全脂牛奶打出香醇奶泡,最后将奶泡注入茶汤中。小倪喝了一口细细品味,的确和普通奶茶不一样,这个味道更为醇香。

再说说茶泡饭。这是起源于日本的特色料理菜式。用茶汤倒入煮好的米饭中,搅拌均匀,肉质的鲜嫩新鲜与米饭的混合,加上一丝淡淡的茶香,配上甜咸海带丝,味道令人难以忘记。

**特别提醒:**在招商银行“掌上生活APP”购买优惠券可以享受42元代50元、16元代20元等优惠。周三当天,还可以抢购50元代100元的半价优惠。

**小倪体验报告:**体验了三次招商银行“掌上生活APP”,不得不感叹它的强大功能。不同于其他银行推出的仅限本人消费满减或者半价优惠,“掌上生活APP”优惠券在使用限制方面更为宽松。例如,可一次性购买10张优惠券。如果就餐人数较多,选择招商银行更划算。购买优惠券时,会收到一个带有二维码以及12位数字的券号。这是商家验证优惠券的重要信息,请妥善保存。此外,每周三上午10点,90%的特惠商户在“掌上生活APP”周三半价模块将放送半价代金券。今天就是周三,还愣着干啥,快上“掌上生活APP”捡便宜啦。