



中信银行郑州商鼎路支行行长杨浩杰

作为一家为老百姓提供金融便利的专业机构,不仅要提供优质金融产品,更要提供以客户为中心的优质服务,让客户和员工都感受到“幸福”。在中信银行郑州商鼎路支行(下文简称“商鼎路支行”),这种“幸福”不是虚拟的,而是可以触及和感受到的。它可能是炎炎夏日时的一杯冷饮、料峭寒冬中的一壶暖茶,也可能是疲惫劳累时送上的一块甜点。他们给客户带来了更加完美的体验。

倪子/文 马健/图

《探寻百佳/千佳银行“服务密码”》
2016 中原地区
优秀服务支行

系列报道八

中信银行郑州商鼎路支行 给市民带来幸福的银行

全国6S建设示范性标杆网点

客户走进中信银行郑州商鼎路支行大厅,看到的是工作人员发自内心的微笑;到柜台,体验的是高效快速的服务;在贵宾区,感受到的是高端、尊贵的体验。不少客户坦言:到商鼎路支行办理业务是幸福的。

这一切要得益于一场仅用时7天的蜕变。据该行行长杨浩杰介绍,今年4月份,商鼎路支行在郑州分行领导和同事的关心支持下,经过一周的紧张改造,顺利通过总行验收并被评为“中信银行第一家6S建设示范性标杆网点”。

升级后的商鼎路支行以6S建设为基础,完成了主题鲜明,温馨舒适的整体环境的改造,以“拥抱幸福”为主题,以清新淡雅的四叶草作为主题元素,以客户体验为关注点,在现有基础上不断创新,形成了具有特色化服务的银行网点。

“尽管那一周天天加班到夜里两三点,但是改造升级后的网点让我们每个人都切身体会到了6S管理给自己周围工作环境带来的变化。员工在服务中也体验到了快乐,在快乐中提升服务。”杨浩杰说道。



一块蛋糕换来“千万”存款

银行间的竞争,说到底是客户的竞争,文化的竞争。谁能抓住客户的心,谁就能赢得市场。对于提升客户体验,商鼎路支行也花了不少心思。

有一天,市民刘女士带着孩子来商鼎路支行办业务。由于业务比较复杂,临近中午还没完全办好。“妈妈,我饿。”孩子用稚气的音调向刘女士撒起了娇。

这一幕刚好被理财经理朱晓荣看到。朱晓荣迅速跑到“幸福时光”休息区拿了蛋糕、水果等食物,送到刘女士和孩子身边。虽说这件事微不足道,但是刘女士却深深感受到了商鼎路支行的贴心服务。从此以后,她成了该行的忠实客户。不仅

带来了千万元的存款,还介绍自己身边好几个优质客户来这里开户。

“我们在一楼大厅创建了‘幸福时光’区,设有甜点区、咖啡吧、阅读角,免费为客户提供现磨咖啡、甜品和书籍,让客户在排队等待的时候也能悠然地享受‘幸福时光’;每天下午3点到5点‘下午茶’时间,都会为客户送上根据时令精心准备的鲜果和饮品;在贵宾区设置私人定制专属水杯,让贵宾客户可以用自己的水杯饮水,提升客户归属感和幸福感。”杨浩杰说,他希望每一位来商鼎路支行办业务的客户,都能感受到这是一个充满幸福感的大家庭。

把员工当成“客户”来服务

网点服务作为银行市场拓展和形象展示的重要阵地和窗口,除了要有先进的硬件设备满足客户多元化的需求,更要人机结合,追求服务的深度和高度。

据杨浩杰介绍,他们在厅堂的大堂经理咨询台、填单处以及门口残疾人通道处,都安装了“讯铃”。只要客户按下这种类似“一键呼叫”的按钮,大堂经理腕表会第一时间接收到讯号,并且用最快的速度为客户提供服务,引导客户至对应的业务办理区,进行无缝隙一对一服务。

除了为客户提供优质服务,

该行更重视员工体验,甚至把员工当成“客户”来服务。杨浩杰说,哈佛大学研究表明,员工满意度提高5%,会连带提升11.9%的外部客户满意度,同时也会使企业效益提升2.5%。只有给员工好的体验,才能充分调动他们的参与热情。把员工放在与客户一样的位置,这个企业才是真正优秀的企业。

“员工是支行最大的财富。我们将始终坚持以人为本,注重满足员工的主观幸福感、心理幸福感和社会幸福感,打造一支能给客户提供‘幸福’的团队。”杨浩杰说道。

工行成为基本养老保险基金托管机构

近日,全国社保基金理事会公布了基本养老保险基金托管机构评审结果,工商银行等四家银行入选基本养老保险基金托管机构。自1998年开办国内托管业务以来,工行已连续18年保持国内第一大托管银行领先地位。截至2016年10月末,工行

托管资产规模已达14万亿元,是目前国内托管规模唯一突破10万亿元的托管银行。同时,工行积极构建全球资产托管体系,目前已形成了完备的全球托管产品线,与近120家境外资管机构以及多家国际托管银行建立了业务合作。李欣

交行新密支行助客户堵截新型诈骗

12月1日中午,客户王先生来到交通银行新密支行柜台,询问4.9万元贷款为何未到账。经了解,客户王先生是密玉的供货商,早上收到一个广州客户发货要求。对方将在自助设备上汇款的页面拍成照片发给自己,并一直催促发货。经办柜员查看照片后向王先生介绍了转账可在24小时之内撤回的央行新

规,建议他一定在核实款项到账后再发货。当王先生回拨对方电话说款到后发货,对方立即挂断电话。交通银行新密支行提醒广大客户,为了防范电信诈骗,12月1日央行推出了账户分类管理和支付安全保护措施,按照新规自助设备转账将在24小时以后入账,期间可以撤回。周宇

光大银行用服务和创新引领互联网金融时代

日前,第一财经金融价值榜颁奖典礼在京举行。中国光大银行凭借“开放、合作、共赢”的发展理念,运用互联网思维与技术,跨界合作,积极创新,践行普惠金融,服务社会民生,获“最佳服务创新品牌银行奖”。这也是该行连续第二年赢得此项荣

誉。近年来,光大银行不断探索尝试,逐步确立了“一扇门、两朵云、三个e”的开放式互联网金融战略体系,通过完善的电子渠道和便捷的智能服务打破了人们获得金融服务的种种壁垒,从而赢得客户的支持和信任,获得了良好的市场口碑。胡凯艳

中信银行千亿基金缓解地方融资压力

日前,中信银行率先打造“股权+债权”的综合融资模式,缓解地方重大工程资金压力。据介绍,中信银行政府引导类基金业务模式已较成熟,由银行理财资金或自有资金委托券商或资管公司成立定向资产管理计划,通过该计划认购有限合伙基金的优先级有限合伙人(LP)份额;由政府指定的平台公司或国

有企业代政府出资认购基金的劣后级LP份额,中信系基金管理公司担任基金普通合伙人(GP),以纳入地方政府财政预算或政府采购的方式保证优先级本息的退出。目前,中信银行投放已落地项目5个,已经批复待投项目2个和待批复及营销推进中项目9个,涉及资金高达千亿级别。李若涵

郑州浦发获反假业务技能竞赛多项殊荣

近日,人民银行郑州中心支行、河南省总工会联合组织开展了“河南省银行业金融机构人民币收付暨反假业务技能竞赛”。浦发银行郑州分行代表队荣获“团体二等奖”的好成绩,同时参赛选手朱英姿以个人总分排名第一获得了单项个人一等奖,选手孙美娟和苑鑫蕊分别获得单项个

人三等奖和“河南省金融系统现金处理岗位能手”荣誉称号。下一阶段,浦发银行郑州分行将持续员工业务素质,提升现钞收付服务水平,增强网点过滤拦截假币能力,主动践行普惠金融社会责任,助力维护人民群众合法权益,为推动辖区建立良好的社会经济秩序贡献新的力量。杨喆

招行成为基本养老保险基金托管银行

近日,全国社会保障基金理事会公布了基本养老保险基金托管机构招标结果,招商银行凭借着系统领先、内控严密、服务专业等优势,成为基本养老保险基金托管机构。经过十多年发展,招商银行资产托管实力日渐雄厚,托管规模超过9万亿,行业排名第二;招行坚守合规稳健的经营

理念,建立了覆盖托管全流程的严密风控管理体系,确保养老金资产运作安全;招行持续优化托管系统,拥有了自主研发的托管核心系统和业内领先的全功能网上托管银行,能够向养老金提供安全、高效、专业化的托管服务,为我国基本养老保险基金行业发展保驾护航。段家良

建行推进代发工资业务稳定发展

2016年,建行河南省分行加快“薪包”金融生态圈二期(简称“薪包2.0”)建设进度,拓展代发工资业务。业务拓展中,分行坚持客户拓展与客户维护并重。一是以“名单制”管理、“四个机制”建设为抓手,强化联动营销,发挥整体优势,拓规模、防流失,不断拓展客户群规模;二是以

客户维护和产品组合营销为抓手,充分运用大数据,精准营销,不断提升客户产品覆盖度和代发资金沉淀率;三是从产品、服务、渠道三个维度,大力建设,落实“薪包”金融生态圈,将该行账户打造成客户消费结算、投融资的综合型金融平台,推进代发工资业务稳定发展。柳眉

兴业银行荣获亚洲卓越商业银行奖

近日,在北京举行的21世纪亚洲金融企业竞争力排名评选颁奖典礼上,兴业银行荣获“2016年度亚洲卓越商业银行”奖。作为金融牌照最为齐全的股份制银行,该行积极推动综合化、集团化经营策略,不断完善与“大投行”“大资管”“大财富”相适应的业务发展体制机制,进一步提高集团

内部协同联动水平,推动批发金融、工商金融、零售金融、资管金融“四轮并进”,向“轻资本、高效率”的银行集团转型迈进。前三季度,集团旗下子公司合计实现净利润20亿元,同比增长16%,对集团净利润贡献占比进一步提升,兴业信托、兴业金融租赁等子公司跻身行业第一阵营。姚育才

银行播报