

招商银行合肥分行成立十五周年纪实——服务篇

十五载“因您而变” 打造金融服务新“理念”

作为服务行业,商业银行除了出售自己的有形产品外,还要出售无形产品——服务,银行的各项经营目标需要通过优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护消费者利益,不仅是银行业金融机构的法定业务,也是提升银行声誉、增强综合竞争力的需要,更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。“以客户为中心”,是经过激烈竞争洗礼后的理想选择,更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。那么,成立15年来,招商银行合肥分行在服务客户方面有哪些独到之处呢?

服务,是金融业的立足之本,亦是招商银行核心价值观之一。15年前,招商银行带着“因您而变”的经营理念进入安徽。在持续提升服务品质的同时,也为人们带来了更便捷更贴心的金融生活体验。首推ATM刷脸取款、抢先推广NFC“云闪付”、率先推动手机银行免费转账服务、实现手机银行“通讯录转账”功能……,近年来,招商银行合肥分行创新不断,用最真诚、温馨的服务赢得了更多“粉丝”的支持。通过不断创新的金融产品和专业化的财富管理能力,招商银行合肥分行已经树立起金融服务新“理念”。

微笑永恒,树礼仪标杆

“其实严格意义上来讲,在中国银行业发展史上,招商银行是率先从礼仪上发起服务‘革命’的银行。”招商银行合肥分行相关负责人表示,招商银行用站立服务、微笑服务和上门服务的姿态改变了市民对银行机构等客上门、高高在上、面孔冰冷的认知感受。

今年7月份,在第七届合肥金融微笑天使评选活动,以服务见长的招商银行合肥分行收获了包括“最上镜天使”“最可爱天使”“微笑天使”三项大奖,成为获得奖项数量最多的参赛方,这是努力的结果,也是实力的见证。

5分钟的业务办理过程中,会有什么样的礼仪规范?招商银行的柜台会为您完整呈现问候礼(站姿、坐姿、行姿),指示礼,握手礼,递交名片,叫号举手礼,鞠躬,接听电话,客户送别等十几种礼仪。在这里,每一个微笑背后,是与客户的心心相映;每一次鞠躬问候,是对礼仪标杆的敬畏;每一次业务办理,是对标准流程的主动演绎。

开展“服务礼仪提升培训”、注重“着装搭配技巧”、甚至举办“服务礼仪大赛”,在招商银行合肥分行的日常工作中,通过培训与比赛来不断完善服务品质,提升员工服务水平,这种做法经常引起了同业的仿效。

探索不断,立创新风向

2016年7月份,招商银行合肥分行上线了手机银行“通讯录转账”功能,这是继其在省内率先推出手机银行免费转账服务

后的又一便捷服务。

近几年来,招商银行合肥分行创新不断,大堂的VTM机实现人机交互的业务办理、手机及网银体验区配备的全新苹果设备带给客户耳目一新的服务体验、首推ATM刷脸取款、抢先推广NFC“云闪付”……,每一项创新的背后都是招行人不断探索的结果,也都树立了银行服务新风向。

据了解,招商银行作为业内手机银行客户端的开拓者,致力于为客户提供最时尚最实用的手机银行服务。在招商银行合肥分行各营业网点,厅堂内的工作人员都会耐心为客户讲解招商银行手机银行的相关业务和操作,包括如何下载手机银行,如何使用手机银行进行转账汇款、生活缴费、无卡取款、购买理财等。

招商银行手机银行首页设置了个性化头像、自定义昵称等功能,甚至还有细分客群专属页面、功能包,如招商银行M+卡用户页面,“人以群分、边用边玩”的特色十分鲜明。招商银行手机银行4.0把招商银行专业的财富管理服务,以一个非常简单的使用流程呈现在用户面前,针对各需求人群,重点升级转账、贷款、生活缴费等功能。

目前,招商银行已初步建成以手机银行、“掌上生活”两个APP为中心的移动互联网运营平台,搭建起全新的互联网消费金融生态圈。招商银行合肥分行相关负责人表示,“五年来,招商银行手机银行APP已为6000万客户提供超过20亿次的金融服务,每一次更新,都只为让用户感受到更

安全、更便捷的金融服务。”

专业用心,领财富管理新时代

5月16日,“2016年二季度招商银行合肥分行财富管理投资策略报告会”在合肥香格里拉大酒店举行,国泰君安证券研究所董事总经理、首席宏观分析师任泽平博士应邀出席报告会,就市民财富管理热点问题作精彩主题演讲,近400名客户分享了演讲。

招商银行合肥分行零售银行部许正宏总经理表示,“合肥分行举办本次报告会,就是希望与行业精英共同探讨市场热点和大类资产配置策略,为客户带来权威政策的解读、前沿趋势的研究,以及理财投资配置的分析,为客户提供一个与知名专家交流的平台,助力客户实现资产的保值与增值。”

其实除了日常的财富沙龙和这种大型的投资策略报告会之外,招商银行率先在业内研发出了专门针对高端财富客户管理的资产配置系统,这个系统已成为招商银行管理客户资产,进行数据分析和投资决策的一个专业化、网络化业务平台。

“以资产配置系统为依托,招商银行借助对市场和周期走势的前瞻性判断并甄选财富产品,向客户推荐符合需求的财富产品和服务。”招商银行合肥分行相关负责人表示,未来,招商银行合肥分行将继续坚持以客户为中心,通过持续推进服务升级来搭建满足用户需求的全方位金融服务体系,为客户创造更优的服务体验。

相伴同行十五载
因您而变创未来

招商银行合肥分行成立十五周年

春秋十五易, 风华正茂
耕耘十五载, 硕果累累



扫描关注
手机银行

 招商银行
CHINA MERCHANTS BANK
因 您 而 变