

光大银行合肥四里河支行坚持“客户至上” 服务之花结出“百强”硕果

为了方便客户，他们早一点上班，晚一点下班，已经成为多年工作常态。

平常多说一句话，多一句提醒，让身边的安全隐患消于无形，客户更放心。

近年来，光大银行合肥四里河支行狠抓细节管理，打造文明窗口，提升服务质量，“网点效能提升大比拼竞赛百强支行”、“柜面操作技能比赛”一等奖等种种荣誉，接踵而至。

■ 刘海泉 文/图



热情周到的服务

多说一句话，服务送上门

2016年的一天，光大银行合肥四里河支行一楼营业大厅走进一位年近70岁的老太太，旁边跟着一个小伙子，说要开通网银。但是在开通过程中，老人很显然对网银这个新生事物一无所知，每一步操作都询问旁边的年轻人。这让大堂经理一下子警觉起来。所幸当天老人信息不全，没有开通网银转账。

第二天，银行工作人员主动给老人家里打电话，但一直无人接听。该工作人员主动上门，问清情况，才得知老人陷入一家非法集资的公司，当天的小伙子就是公司的人。银行工作人员晓以利害，最终老人恍然大悟，停止了开通网银转账。

“现在电信诈骗非常猖獗，很多老年人成为受害对象。所以我们要求所有广大职工平常多说一句话，多一句提醒，尽力避免老人上当受骗。”据光大银行四里河支行副行长鹿永乐介绍，该行还经常走出去，主动上门提供金融服务。“比如新版人民币出来的时候，我们就组织进社区向大家介绍，帮助大家认识假币。对于一些特殊客户，的确来柜台办理不方便的，我们也会主动服务上门。”

“请带好您的孩子；小心，别让热水烫着；请带好您的随身物品”……多一句话，多一步路，虽然很平常，但体现在银行窗口服务上，日积月累，收获的就是客户的放心和信任。

晚下一会班，服务更人性

“你好，刘经理，我刚下班，急着去银行办业务，但是5点半之前估计到不了，能不能等等我。”

“没问题，我会在大厅等你，办完业务我们再关门。”

这是发生在光大银行四里河支行，常见的对话场景。

四里河支行副行长鹿永乐介绍说：“很多银行的作息非常固定，但我们与一般银行不一样，宁愿早点开门迎客，晚一点下班，就是为了那些急着当天办业务的客户着想。毕竟作息是死的，人是活的，我们推出的人性化服务，已经得到了越

来越多客户的称赞。”

以上只是四里河支行贴心服务客户的一个缩影。

营业厅堂是银行面向社会的窗口，也是展现自身形象的平台。当客户走进四里河支行的营业大厅，首先迎接你的是大堂经理真挚的笑容和热情的话语，“您好！请问您需要办理什么业务？”他会根据您的实际需求引导您使用自助设备、帮助您取号、回答您的咨询、为您提供差异化服务……大堂经理将始终以最大的热情和最专业的服务积极解决您所面临的一切问题。为了提升客户体验，四里河支行还大力提升窗口服务场所硬件，对网点进行了标准化改造，配置统一、设施齐全、功能完善、分区合理，将银行内部工作空间最大限度让给客户。

每周评明星，服务更用心

为了巩固提升服务质量，四里河支行每个月还开展技能培训，不定期对服务标准流程进行演练，每周还开展服务明星评选，结合客户评价和厅堂相互评价，当选明星上墙公示。

“榜样的力量是无穷的。通过这样的评选，让广大职工绷紧服务这根弦，形成争先创优的良好范围。”鹿永乐表示，自去年以来，客户满意度节节攀升。

存款取款汇款，只是银行的常规业务，随着互联网金融的迅猛发展，人们的理财方式日新月异，银行理财业务也应应运而生。为迎合日趋多元化的财富管理需求，四里河支行全力打造“私人定制”网络理财服务。

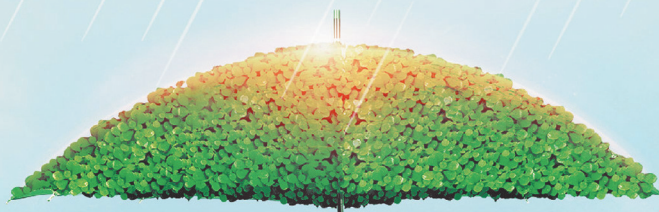
结合客户个人的资产状况、投资偏好，银行以更审慎的投资态度，更专业的投资手段，为客户量身定制理财产品，一对一理财经理服务。

多年来，四里河支行坚持“客户至上，用心服务”的理念，服务之花结出硕果2016年在全省系统内喜获“网点效能提升大比拼竞赛百强支行”、“柜面操作技能比赛”一等奖、“合规知识竞赛”第二名等荣誉。



金融知识进万家

多一份金融了解，多一份财富保障



中国银行业“金融知识进万家”活动专用



光大官方微信

95595 www.cebbank.com

Bank 中国光大银行
共享阳光·创新生活