



## 招行合肥滨湖支行精细化管理、提质增效 四季主题烹出文明服务大餐

夏天,免费提供绿豆粥,为客户带去清凉;冬天,递上一杯热茶饮,让客户感受到春天般的温暖。

四季主题活动,正是招行滨湖支行坚持以客户为中心,提供优质服务的缩影,使得这样一个才成立三年的新行,一跃成为“百佳优秀服务网点”。

■ 刘海泉 文/图



### 定妆迎宾,服务从点滴做起

招商银行合肥滨湖支行成立于2014年2月,位于合肥市滨湖新区要素大市场A区,也是合肥分行位于滨湖新区的唯一一家支行。作为招商银行合肥分行设立在滨湖新区的形象窗口,如何通过精细化管理,为广大客户提供优质服务,成为支行上下最重视的工作内容,时刻不敢停下探索的脚步。

离早上晨迎还有一段时间,招行滨湖支行的一线职工都在忙着做同一件事:化妆、拍照上传。

“要求女同志化淡妆,佩戴蝴蝶结配饰,刘海不

能超过眉毛。男同志不需要化妆,但要衬衫领带。”据滨湖支行服务经理付维维介绍,每天全体女职工都要依照化妆标准进行化妆,然后再把定妆照发送到分行微信群里,等待点评。

“作为窗口服务单位,大堂工作人员的形象就代表着单位的形象,简单化妆把自己最好的一面展示出来,也是对客户的尊重。”付维维说。

厅堂宽敞明亮,办公区整洁简约,大堂休息区安静舒适,贵宾室温馨典雅。这是走进招行滨湖支行所能看到的场景,为了提升客户感受,滨湖支行还结合总行的“感动服务月活动”在大厅客户休息区突破创新,设置了公众教育区和儿童娱乐区域并提供可阅读的书籍和简单的儿童娱乐设施。一束花、一块糖、一杯茶、一句问候,使客户在营业厅就能感受到浓浓的情意。

### 四季主题,让客户暖在心底

10月的一天下午,一位六旬老人走进银行,说给自己的卡里存上大笔现金。并同时要提出办理一张100万额度的信用卡。

厅堂经理马倩觉得蹊跷,上前询问,老人说,“我接到了你们银行打来的电话,是存钱就可以办这样的信用卡。”马倩立刻打电话进行核实,最终发现对方假冒银行工作人员,让老人存钱的目的很可能就是诈骗。经过一番细心劝说,老人最终放弃存钱办卡的念头,避免遭受损失。

这样的及时提醒,每天都在招行滨湖支行发生。多说一句话,多用一点心,是每位一线职工对自己的自觉要求。

为了让客户时刻感受到温馨服务,招行滨湖支行从细节做起,一年四季坚持开展特色主题服务。

“夏天,免费提供绿豆粥,为客户带去清凉;冬

天,递上一杯热茶饮,让客户感受到春天般的温暖。此外,还有新春、硕果,都有针对性的便民举措。”付维维说,四季主题活动坚持开展三年来,客户满意度年年攀升。支行还要求每位员工树立主人翁的态度,坚守各自岗位,实行责任负责制,把每一个服务细节都落实到实处。日常工作中,通过以老带新、分组PK、现场演练等形式,提高服务水平。分管行长定期抽查,对于抽查中出现的问题进行及时纠正。

### 专业服务,赢得更多人信赖

在招行滨湖支行的一楼理财区,特别设置了茶休闲,绿茶、菊花茶、咖啡应有尽有。但是要赢得客户的信任,这些显然还是不够。

“我们一直强调要专业服务,客户需要什么样的理财产品,客户经理就应该能拿出优化方案。”招行合肥滨湖支行行长张群说,滨湖支行一直贯彻总行“因您而变”的服务理念,致力于为客户提供最优质的金融服务,真正把服务深入到日常的工作中,找出自身不足,增强服务技能,提升客户体验。

据了解,滨湖支行在抓好服务的同时也非常重视环境建设,提升服务品位。积极开展客户联谊活动,走进代发单位,开展理财知识讲座,携手健康保健专家,开展贵宾客户“财富与健康”知识讲座,组织贵宾客户答谢会,春季踏青,各类亲子活动,观赏电影大片,联合保险、基金、证券公司开展多场客户投资理财报告会。

一分耕耘一分收获。继2015年获得全市零售财富管理优秀团队,2016年获得零售金融优秀团队和年度十佳服务团队后,滨湖支行这个成立才三年的新行,在招商银行成立30周年之际,喜获“百佳优秀服务网点”,让人刮目相看。

## 体验窗口服务 细节之处见文明

金融“窗口”以其规范化、标准化的服务,常常作为服务业内“窗口”形象的典范,“窗口”是一面“放大镜”,一个贴近群众的“窗口”可以折射出整个行业对待大众的态度,“窗口”文明更是彰显城市文明的重要方面。金融服务窗口一向受到大众的好评,但在一些服务上还是存在着参差不齐,不少人在体验金融窗口服务后,也会对一些地方的服务提出质疑,为此笔者对合肥市内一些金融窗口进行了实地走访,希望有些现象能够引起行业内的重视,进一步提升窗口服务,促进城市文明。

### 金融窗口服务 并非整齐划一

近日,笔者走访了农行合肥某分理处营业厅,工作日的中午时间,笔者到达营业厅时并未见到有客户前来办理业务,进入营业厅时笔者发现个人业务服务窗口竟无一人值守,前台也未见有人引导,只有对公业务区坐着一位工作人员,营业厅外面明确显示银行个人业务办理时间为8:00~17:30,在上班时空余一人的画面实在令人惊讶。但同样是中午的时间,在光大银行潜山路支行,营业厅的顾客也并不多,笔者走进该行营业厅时,大堂经理第一时间过来询问办什么业务,所有员工在自己的岗位上各司

其职,时值母亲节前夕,营业厅里面还摆放着母亲节的花卉送给进来的客户。由此笔者认为,金融窗口的服务也存在着好与不好,金融窗口每天接待着大量的群众,窗口服务的水平、效率直接关系到老百姓生活,身处窗口服务的前线员工,应该严格自律,坚守岗位,始终保持积极饱满的工作状态,去迎接每一位客户的到来。

### 细节之处见文明 窗口服务不懈怠

窗口服务是一面折射文明的镜子,也是当前金融企业核心竞争力的重要部分,近年来各金融企业也在大力提升窗口服务质量,但有些窗口的服务水平仍需得到改善。5月17日,笔者走进某商业银行合肥高新区支行切身体验金融窗口服务,该网点作为高新区的一个老网点,虽然网点面积不是很大,但来办业务的人也是依然不少,时值中午,营业厅内仍有人在等待办理业务,大堂服务人员正耐心、细致的进行解答,但该营业厅的环境以及智能化业务仍有待提升,在窗口办理业务人群不多,一个在窗口等待客户来办理业务的工作人员,倚靠在座位上偷偷伸了下懒腰。

在如今金融窗口服务标准化、规范化的情况下,金融企业对服务的自我要求也越来越严格,每家金融企业对窗口服务都会有统一的服务礼仪,从着装到语言规范会对员工进行系统化的培训,但这些规范化的服务文明,在每一个窗口都在实行吗?窗口服务向市民们展示着一个企业

的形象,更应该在细节之处显文明。

在窗口岗位的服务人员,在默默的付出,日常我们看到的只是他们亲切温和的一面,他们也会有自我情绪的时候,只不过在这个岗位的大多数人,保持着自己的职业素养,以高尚的职业情操,把最好的一面留给客户。在服务窗口从事一线工作的人员是值得让人敬佩的,但也有例外,在金融窗口服务体验时,笔者发现合肥科技农商行某网点工作人员,在营业厅内工作岗位上以各种姿态玩手机,在没有人来办理业务的时候,有些服务人员对工作显得比较懈怠。窗口服务面向的是每一位合肥市民,任何一个服务细节上的问题都不容我们忽视。

### 注重窗口服务 共推城市文明

我们每天都要和各种窗口打交道,金融窗口与市民的联系尤其密切。金融服务关系着市民的切身利益,可能在窗口服务中的一个温暖的问候,一次亲切的询问,一个便民点的设立都会给市民带来更好的服务体验。窗口文明是城市文明最基础的部分,注重窗口服务文明也是对城市文明建设的重要一步,希望未来合肥市金融窗口更贴近大众生活,展现服务文明之美,笔者也将继续体验金融窗口服务,向金融企业提出服务建议,推进窗口服务质量的进一步提升。

