

新概念 财富 金秋

菏泽邮储银行:让客户快乐

“尊重让客户快乐”、“沟通让客户快乐”、“专业让客户快乐”、“增值让客户快乐”

中国邮政储蓄银行菏泽市分行紧紧围绕服务城乡大众、服务小企业、支持“三农”的零售银行定位,不断丰富金融产品,不断创新金融服务,树立“以客户为中心”的服务理念,构建“让客户快乐”的服务文化,秉承“一线为客户服务”、“二线为一线服务”、“领导为员工服务”的大服务理念,在全行范围内营造了浓厚的服务氛围。

推进网点转型 服务理念升级

为尽快提升营业网点客户满意度,树立良好的社会形象,2010年以来,中国邮政储蓄银行菏泽市分行按照网点品牌形象、操作流程、服务体验全国“三个一致”的标准积极推进网点转型工作。

实施网点改造,优化网点环境。加快网点改造步伐,逐步对所辖各营业网点进行改造建设,提升网点环境。设立高柜区、低柜区、客户等候区、自助服务区、理财室、VIP大客户室,配备饮水机、复点机、展示架、报刊架、打气筒等便民设施。同时要求员工统一着装、挂牌服务、使用标准话服务语言,坚持“笑相迎、双手接、巧挖

掘、转介绍、提醒递、目相送”网点规范化服务十八字方针。

转变服务理念,创新服务模式。加强大堂管理,实施大堂制胜,确保网点大堂经理100%在岗。在大堂经理的有效管理中,实现引导客户、分流客户、减少客户排队、发现客户需求、提高服务效率。加强个人业务理财顾问服务,重点做好高端客户的一对一理财服务,体现服务差异化。实行弹性排班,强化高柜柜员服务。根据不同业务操作流程难易程度、对高柜业务实施限时服务,并实行科学排班,合理调配人员,确保营业窗口数量,减少客户等候时间,提高客户满意度。

强化网点精神,实行晨会制度。通过每日晨训,总结前日业务开展情况,对照网点转型中的服

务规范查找不足,表彰和鼓励员工好的做法。

培育服务文化 一切“让客户快乐”

“让客户快乐”的服务文化是该行服务体系建设和树立“以客户为中心”服务理念的战略性工作,各项工作围绕“一个核心、两个落脚点、三个层次、四个主题”的总体目标全面展开。

一个核心。在“快乐工作 幸福生活”企业文化的引导下,提倡员工在为客户服务的过程中,始终传递快乐信息。

两个落脚点。一是个性化服务创新。鼓励、引导员工积极思索服务创新思路,探索并形成具有自身特点和个性化的特色服务;



二是客户体验反馈。通过客户所反馈的服务体验和快乐感受,对员工形成正向激励,从而在服务中形成“快乐互动”。

三个层次。服务文化的形成是一个系统工程。一是操作层,如网点环境、便民设施、文化宣传册等事物及通过员工具体的客户服务行为和个人能力提升训练行为体现出的服务文化;二是制度文化层,市分行通过完善服务相关制度,在制度层面为服务文化的形成提供导向;三是精神层,在全

行范围内烘托服务文化培育氛围,长期蕴育而形成全员认可的服务价值观念和思维方式,这是服务文化培育的核心。

四个主题。围绕“让客户快乐”的服务文化的核心,全面的、有重点的围绕“尊重让客户快乐”、“沟通让客户快乐”、“专业让客户快乐”、“增值让客户快乐”四个主题,配合相应的具体工作、活动、征文,使服务文化深入人心。

(刘本昊)



“佳信家美”二手房贷,幸福安家,好简单!

□放款快速, 最快3天即可获批

□还款灵活, 提前还款不用预约



中国邮政储蓄银行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA
进步 与您同步

专业小额贷款服务 与您分享丰收喜悦

中国邮政储蓄银行信贷业务, 专注为广大农户, 中小企业提供便捷可靠的融资方案。全力支持“三农”, 助力中小企业发展, 为促进地方经济发展贡献所能。

客户服务热线: **95580**

网址: www.psbc.com

个人业务 | 公司业务 | 信贷业务 | 理财业务 | 外汇业务 | 信用卡 | 资产业务