

财富金秋 菏泽荣耀

微笑服务永无止境

中国邮政储蓄银行菏泽市北关支行行长张蕊



微笑是一缕阳光,能够穿透乌云,温暖大地和生灵。微笑是她们精神状态的最佳写照,是人与人之间的最短距离,在同业金融机构日趋竞争的环境中,在工作节奏和生活质量不断提高的形势下,作为今天的邮储人,她们只有真正地把“优质服务,微笑服务”作为市场竞争手段,邮储银行在整个社会中才能有一定的占有率和永不衰竭的力量源泉!

作为一名网点负责人,支行的领航人,她深刻地领悟到“以客户为中心”的重要含义,服务就是一切,微笑就是一切。

邮储银行发展的永恒主题:只有用心才能做好服务。对员工的有效指导,同样也是她进步的前提,在担当大堂经理的时候,她认真执行大堂经理岗位职责以及开关门三件事,为员工树立榜样,以身作则,亲力示范,及时指导,成为她每天的必修课,为员工灌输“用心服务,用爱经营”的理念,只有将“真诚、团结、专业、进步”的网点精神发挥到极致,邮储银行的服务品牌才会更响亮!

她们专业的服务,在邮储银行呈现。用心微笑服务,从我自身做起!

自2007年,张蕊开始担任网点负责人,任职期间,取得了较好的成绩:2009年8月,荣获邮储银行企业文化征文比赛优秀奖。2009年9月,荣获菏泽市分行举办的“迎国庆——我为邮储银行做贡献”演讲比赛二等奖。2010年6月,荣获菏泽市人民银行举办的金融机构征信知识问答比赛团体三

等奖。

微笑是服务基本的礼仪,是对客户尊重的体现,微笑服务更重要的内涵是让客户微笑。

走进菏泽市北关支行,优先映入眼帘的不是崭新的装潢,也不是统一的着装,而是她们真诚用心的微笑。微笑是一盏大海上的引航灯,给人希望,给人力量;

服务创造价值 信任沟通你我

中国邮政储蓄银行菏泽市东关支行理财经理范瑞丽



“先进工作者”荣誉称号。

服务创造价值,信任沟通你我,这是她的理财格言。她认为,作为一名合格的理财经理,只有通过优质的服务,才能和客户做好进一步的沟通,进而赢得客户的信任。担任理财经理以来,她建立了大量的客户信息表,在节假日、客户生日、客户开业等重要日子,会通过短信祝贺等方式让客户感受到她对他们的关心,她的服务让客户非常感动,通过客户的口碑相传,很多客户主动找到她,成了她的忠实客户。

在日常工作中,她善于细分理财客户,分析不同级别客户的实际情况,为不同客户量身定制理财规划,提供收益与风险不同的理财产品;根据客户的用款时间、金额大小、风险承受能力等,为客户推荐合适的产品。专业的服务进一步提高了客户对她的信任。

微笑传递着真诚,微笑传递着快乐,微笑传递着信任。在岗的每一天,她都以自己真诚的微笑感染着每一位到东关支行办理业务的客户,把微笑融入服务,把快乐留给客户,在今后的工作中,她会以更加优质的服务让客户高兴而来,满意而归。

自2010年转型以来,范瑞丽一直担任东关支行理财经理,通过不断地努力学习,不断提高自身专业技能,增强服务水平质量,在工作中不断获得客户好评,并取得了优异成绩:

在市分行组织的营销尖兵活动中共完成存款4500余万元,保险200余万元,理财860余万元,维护大客户170余户,资产规模达到5000余万元,位列菏泽营销尖兵活动第一名,成为菏泽市唯一一名进入山东省营销尖兵综合排名前十名的理财经理,并在2010年获得

网点转型 优质服务先行

中国邮政储蓄银行定陶县支行营业部支行行长李保华



1990年参加工作,在邮政储汇系统中已耕耘20多载,从当初的邮电工作到分营后的邮政,再到现在的邮储银行工作,李保华做过前台柜员,当过客户经理,直到现在的支行行长,完成了职业生

涯中的不同角色的转变。

在担任营业部支行长期间,她带领全体员工开拓创新,狠抓落实,使营业部在管理、服务和发展等方面都取得较好成绩,并获得菏泽市“青年文明号”的荣誉称号。

网点是邮储银行的窗口和形象,支行长更是银行

员工的表率。这个岗位,每天接触的客户最多,面对着形形色色的人,稍不注意,一个细节上的疏漏,就会影响到邮储银行的声誉和形象。她对此有着深刻的认识。在日常工作中,她总是严格要求自己,实行文明用语,规范服务行为,坚持按规定着装,戴好工号牌,普通话服务客户,始终做到谈吐优雅,举止端庄大方,解释细心、耐心、真情暖人心,时时处处向外界传播邮储银行先进的企业文化。

她坚持“网点转型,服务先行”的经营理念,把提高服务质量作为优化网点转型环境的首要措施,通过提倡专业服务、微笑服务等服务方法和人性化、亲情化服务方式,改善服务环境,满足客户多层次的服务需求。爱岗敬业,勤勉尽职,严格按照规范化服务的标准做好每一件事情。通过网点转型的学习和实施,该营业部网点转型工作取得了全省邮储银行第六名的优异成绩。

优质服务的服务让她感受到,服务就如同照镜子,她们对客户的微笑,对客户的尊重,真正受惠的是她们自己,客户的满意能让她们快乐地工作,每天都有一份好心情。

坦露真诚 赢得客户尊重

中国邮政储蓄银行鄄城支行客户经理温丽萍



汇款事情。她快速准确地向客户说明业务办理流程,并细心地询问客户汇款用途。客户说是刚买了车,北京国税局打电话要给退购置税。凭着对金融诈骗事件的敏感,她立即提醒客户注意资金安全,并向客户详细了解事情原委。

她发现该情况类似新闻报道中的“汽车退税诈骗事件”,她耐心向客户说明这种诈骗案件的发生情况,同时为帮客户证实一下,还请客户拨通对方电话。经过与对方的交谈,她确定对方是在实施诈骗,便将电话开到免提,直到对方说要转账到某个指定个人账户,客户才恍然大悟,并连连称:“真吓人,差一点,差

一点。多亏有你提醒才免遭经济损失。”
在工作中,客户每一个让她感动的细节,每一句让她感觉温暖的话语,都化为她在服务大众的路上继续向前的动力。用心对待客户,以行见心,以心换情,坚持用最好的服务,用最美的微笑来感动客户,用自己的真情来维系客户。
在今后工作中,她将一如既往地做一个在平凡岗位上有着执着坚持精神的微笑使者,一个有着平凡坚持的平凡的人。

自2008年进入邮储银行至今,温丽萍先后从事网点柜员,公司客户经理等工作。她对工作一丝不苟,对待客户用心服务,真诚奉献,得到大家认可,她多次被县行评为服务明星,并在2011年4月被山东省分行评选为“服务明星个人”。

秉承“以客户为中心”的服务理念,她在业务上娴熟求精,对待每位客户都能做到笑脸相迎,袒露真诚,切实为客户着想,赢得了客户的尊重、领导的赞扬和同事的赞美。

2010年的一天,一个经常来办理业务的客户匆匆来前台,向她咨询异地