

财富金秋 菏泽荣耀

财富金秋 菏泽荣耀

2010年10月,菏泽农信社隆重启动“网点服务质量提升”活动,省联社菏泽办事处班子全体,上海某专业咨询公司总监等一行6人,菏泽各县(区)联社理事长、分管主任,合规部经理、基层信用社主任、网点负责人、会计主管,部分柜员等近500人参加了会议,自此拉开了菏泽市农村信用社打造一流金融服务品牌的帷幕。

2011年10月,短短一年间,客户投诉率由30%降至2%,较去年同期下降了28个百分点。一封封感谢信、一句句好口碑从牡丹城各行业汇聚菏泽农信社。菏泽农信社以事实向社会证明了其金融服务创新的标志性意义……

菏泽农信社: 用“心”服务赢得良好口碑

金融业的竞争,是信誉的竞争,服务的竞争,谁的信誉好,谁的服务好,谁就更能适应顾客的需要,谁就能占领更多的市场。面对新时期新形势下日趋激烈的金融市场竞争,菏泽农

信社率先行动,在全市范围内开展网点服务质量提升活动,正通过自己的努力把花城人民享受一线城市现代金融服务的梦想变为现实……

聘请专业培训公司,制定实施培训方案

为动员全体员工进一步增强忧患意识、服务意识,通过集中规范和培训,使服务质量实现质的飞跃,自2010年起,菏泽农信社便委托上海某专业咨询公司,结合前期调研,制定了“网点服务质量提升”活动实施方案。按照方案分期分批对全市内勤人员全面进行服务礼仪、服务环境、服务纪律等

七个方面的拉网式培训,项目准备、现场辅导、项目监测、评估与验收、后续跟踪五个阶段中每个阶段咨询师都参与指导,各县(区)联社结合自身实际积极与培训师结合进行整改,完善营业网点服务环境和设施,抓好网点内外环境整治,进一步整合窗口和人力资源。

严格考核办法,加强社会监督

为把网点规范化服务工作落实到位,制定明确的文明服务规范和考核办法,将服务质量作为2011年度重点管理的27个大项目之一,并将违反文明服务规范的有关规定列入新(从严治社十项规定)。各县(区)联社理事长向办事处签订承诺书,分管主任向理事长作出具体承诺,合规部了负责具体落实,办事处大项目管理办公室按月度,

不定期通报,各县区联社也成立相应领导组织,明确了建设标准、工作计划和奖惩措施,加强社会监督和内部监督,使广大干部职工切实转变思想观念,以服务创品牌,树立服务创造价值、服务促进发展的意识,全面改善和提升农村信用社的社会形象,社会声誉和社会地位,争创全市乃至全省一流服务品牌,树立一流金融企业形象。

明察暗访,查找规范化服务根源

为保证规范化服务工作的质量和进度,菏泽农信社与培训公司联合,先后多次对基层社进行暗访检查,从服务环境、员工服务、服务智能化建设、自助服务渠道建设,大堂经理、业务引导员、理财师和保安配备,信贷服务区建设,生活区建设等九个方面,对全市5类20个营业网点进行了明查暗访,并制作光盘分发到各联社,要求各营业网点对照暗访资料查找自身存在问题,对各联社整体服务情况,被查网点服务情况进行了评价对比,并对暗访的网点和联社进行综合与单项的排名,在上市会议前进

行播放,由专业培训师现场点评。对暗访落后的联社,从全市抽调内训师对其进行强化辅导;对检查中发现问题,责成联社对责任人进行处理。

优质服务无止境。如今,菏泽农信社经常收到客户的表扬信、感谢信、锦旗,各级党政领导、机关单位、社会各界对菏泽农信社基层员工的服务精神和服务水平交口称赞。下一步,菏泽农信社将通过持续不断的服务提升战略,以优质的服务创造更多的价值,让菏泽人民享受更加优质高效贴心的金融服务。

诚实守信感动顾客

鄄城联社张鲁集信用社员工路其信



作为农信社的一注新鲜血液,不足一年的工作经历,路其信精湛的业务技能和热忱的服务态度赢得了广大客户的尊敬和领导的一致好评。

在优质文明服务工作中,路其信始终能坚持“想客户之所求,急客户之所需,排客户之所忧”的服务理念,做到“来有应声,问有答声,去有送声”,为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务,严格操作标准,服务规范、用语礼貌,举止得体,通过优质服务赢得客户的信任。在遵守各项规章制度的前提下,他灵活掌握服务方式,延伸服务手段,为客户提供快捷的服务。

3月22日,经营农资的耿老板带着一打现金到张鲁集信用社汇款,竟将8.24万元错当成8万元递交到柜台内,路其信多次清点确定为8.24万元,将多出的现金归还到耿先生手中。

耿先生表示震惊的同时,更有一种用言语无法表达的感动。4月11号,鄄城县张鲁集信用社收到耿先生送来的一面锦旗,鲜红的锦旗上,“诚实守信,品德高尚”几个醒目的金色大字非常夺目。

在金融市场激烈竞争的今天,除了要加强自身的理论素质和业务水平外,作为营业网点的一线员工,没有过硬的业务技能,就干不好本职工作。

所以,路其信十分注重加强业务技能水平的提高,只有掌握熟练的业务技能,才能在工作中得心应手,更好地为广大客户提供方便、快捷、准确的服务;才能提高工作效率,赢得客户的信赖。

路其信常常看到客户希冀而来,满意而去的表情;喜欢看到客户在他们建议下得到意外收获时的惊喜;满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后的成就感,以真诚服务换取客户真情,打好信用这张牌!

好的服务没有模式

牡丹区联社营业部前台柜员徐慧淑



在工作中,徐慧淑始终坚持做一个有心人:虚心学习业务,用心锻炼技能,耐心办理业务,热心对待客户;以优质的服务,熟练的操作,团结敬业的精神赢得客户和领导的一致好评。

她从来不认为好的服务需要固定的模式,固定的动作和计划好的语言,其实只要用心,用诚意对待客户,想客户之所想,急客户之所急,做好与客户的沟通,所有的问题都不成问题。

“当一位客户在我的服务下微笑而去的时候,我的那种满足感真的是无法形容,给客户一份温暖,客户的一个微笑或者一句谢谢反而给你带来更大的温暖,上班来所有的荣誉,我只做到了一点,那就是用心。”

源自内心的微笑最美丽

曹县联社精品网点孙老家信用社会计主管袁鲁豫



袁鲁豫2009年参加工作,刚参加工作,所从事的岗位是大大堂经理,岗位的综合素质要求比较高,而且遇事机智,能够随机应变,这对于刚参加工作的袁鲁豫来讲,具有很大的挑战性,但凭着对工作的热爱,她早起晚睡,勤学多问,渐渐得她发现了一个做好工作的小秘密——微笑。

袁鲁豫的客户和同事常说,无论外面多么冷,一进营业室看到她向日葵般的微笑,心里就暖暖的,同事们说袁鲁豫的微笑就是她成功的符号,也是新信合的一张名片,只要看到源自真心的微笑,就会想起她的名字。

“你怎么可以对每位客户都笑的那么灿烂?一天天这样,难道你没有烦恼的时候吗?”经常有人这样问她,她想说:我微笑的秘密是我把每一位客户都当成自己的家人。

真诚的微笑,用心的服务使袁鲁豫在2010年连续三个季度被评为信合“服务明星”,并获得“市级先进个人”荣誉称号。这是客户和同事们对袁鲁豫工作的认可与肯定。但她知道这只是服务的初级阶段,真正的优质服务是无止境的,需要她和同事在工作中不断去发掘,去创新。

像对待亲人一样对待农民朋友

定陶联社张湾信用社会计主管户爱霞



户爱霞1993年9月参加工作,十七年如一日,兢兢业业,勤勤恳恳,用真心换真情为客户服务,用爱心工作,受到客户的衷心赞誉。2010年被评为菏泽市农村信用社先进工作者。在为客户服务过程中,她更注重细节,一直以来,我竭尽全力让所有客户满意。

2010年,张湾信用社代安全镇老年低保金,涉及此项惠民政策的农民有2000多户,同时还肩负着辖内1万多户农民小麦补助款和玉米补贴,老百姓认识不透,以为把钱领到手里才安心,每季度老早就到信用社等候取款,领养老保险的农民在窗口排起了长队。

为了解决群众排队问题,户爱霞和同事一起开动脑筋,想办法,找出路,与社主任一道反复研究,在不影响业务正常开展的情况下,又增加了一个营业窗口,业务多时,几个窗口同时开放。

“领低保的大多是老年人,文化水平不高,大多数人不会写字,眼睛花看不清,又不会使用密码器,户爱霞和同事们不急不恼,像对待亲人一样对待每一位前来办理业务的农民朋友。”

真诚服务让柜台工作生动而多彩

成武联社伯乐街分社前台柜员张莹



“青春”是一个多么美妙的字眼,然而只有奋斗的青春才是美丽的青春,只有拼搏的青春才是有意义的青春。两年来,无论在什么情况下,张莹都对信用社,对自己充满希望,充满信心。如今在全社积极向上的发展氛围里,张莹始终坚持认真学习,刻苦钻研,勤奋工作,业务技能都有了长足的进步。

在优质文明服务工作上,张莹时刻要求自己坚持“想客户之所求,急客户之所需,排客户之所忧”的服务理念,为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中,做到操作标准,服务规范、用语礼貌,举止得体,不仅给客户留下良好的印象,也赢得了客户的信任。实际办理业务时,在保证遵守各项规章制度的前提下,灵活掌握营销方式,为客户提供一定的方便、灵活、适度地为客户提供个性化、快捷的服务,延伸服务方式。

以真诚服务换取客户真情,使张莹的工作变得生动而多彩!微笑服务是服务行业的基本职业



小服务赢得大感动

单县联社营业部会计主管朱桂芹

“业务能力强,工作作风正”,这是领导和同事对朱桂芹的评价。

会计主管既是经营班子里的战斗员,又是分管工作的指挥员,执行联社决定时要身先士卒,雷厉风行,涉及自身业务时要运筹帷幄,统筹协调,作为一名会计主管,面对新员工朱桂芹深知自己肩上的担子很重,因此,她认真学习会计基础知识及内部管理,身体力行,言传身教,当好新员工的良师益友,随时关注她们的思想动态,监督她们的业务学习技能训练及服务礼仪规范,把多年实践积累的一些工作经验,从中获取到一些服务技巧及处事原则并传授给她们。

同时,从转变工作入手,将责任落实到人,提高新员工的风险防范意识,从小事做起,从自身做起,摆正位置,扮好角色。就这样,一支高效团结业务素质过硬的团队正服务于单县的农村大地,带好队伍的同时,朱桂芹不断强化规章制度,法律法规的学习,不断

拓宽自身业务知识和法律知识,规范自身操作行为,严格按照业务操作流程办理业务,不断提升自己。朱桂芹始终本着“一切为客户着想”的服务宗旨,努力服务社区居民。做到“手、脑、嘴、腿、眼”五勤。

单县南店子社区,经常有“小买卖”的储户来存零钞,“开超市”的客户来换零钞,掌握这一规律后,朱桂芹详细记录这些特殊客户的联系资料,当这样的储户来存零钞时就通知那些客户来换零钞,当有客户来换零钞时就通知那些储户来存零钞。这样一来不仅方便了客户,更赢得了人缘。

在为客户服务的过程中,朱桂芹做到了操作标准,服务规范,用语礼貌,举止得体,给客户留下了良好的印象,也赢得了客户的信任。

有付出就有回报,朱桂芹曾连续10年被评为县级先进工作者,多次获得市级先进工作者。

真情每一刻 满意每一客

巨野联社营业部综合柜员马丽



“真情每一刻,满意每一客”是马丽的人生格言,我始终以一名优秀信合标兵的标准来要求自己,每次业务考试测评都是名列前茅。

工作中马丽始终以饱满的热情,端正的态度,勤勤恳恳,兢兢业业奋战在工作第一线,用心演绎着“顾客至尊,满意至上”的服务理念,赢得了广大客户和各级领导、同志们的一致好评;在联社2011年规范化服务评比中多次获得月度、季度服务明星称号。

真诚服务,将心比心,赢得客户真心,多年的工作实践,使她深深地懂得:“客户给我们带来利润,客户是我们的生存基础”,“以服务求发展,以服务求生存”的服务理念必须时时刻刻落实到日常工作中去。

零残币兑换想来是柜员头疼的问题,要处理好这个问题需要很强的耐心,营业部每天都

会遇到大量的零残币,马丽每天都非常耐心心地整理,附近几位个体工商户,每天都有大量的零币,残币需要存入银行,在其他专业银行都不愿意办理的情况下,她每次遇到都耐心整理,这些工商户对此十分感动,看在眼里,记在心里,不但将他们的所有存款都存在她所在的营业部,还发动亲戚、朋友都到信用社来办理业务。

除了真诚的服务,服务效率也至关重要。客户兴高采烈地来,更要让他们心满意足地走,这就要求前台柜员充分理解顾客的心态,尽量减少他们的等候时间,马丽坚持刻苦钻研业务知识,不断拓宽视野,努力提升自身文化素质和业务技能,始终如一地要求自己严格按照各项规章制度进行实际操作,为客户提供更好、更多、全方位、个性化的服务。

微笑着迎接每一次挑战

鄄城联社营业部综合柜员张雯



自2009年10月参加工作以来,张雯始终把客户利益放在首位,爱岗敬业,竭诚为客户服务,把精力全部投入到本岗工作中,坚持群众第一、客户至上的原则,对顾客热情周到,文明礼貌,履行岗位职责,对业务精益求精,受到领导和广大顾客的称赞。

为了适应信用社的业务快速发展,张雯利用业余时间学习金融理论,各种会计成本核算,年终结算会计知识,会计核算水平不断提高,为了适应城区激烈市场竞争环境,为顾客提供优质服

务,她努力克服各种困难,抓住一切业余时间进行学习。

张雯时刻严格要求自己,无论工作期间还是节假日都克服一切困难,坚守岗位,保质保量完成工作任务。金融工作,不仅忙碌而且具有挑战性,一位打扮时髦的年轻女孩到前

台存款,但张雯发现其中有一张币值100元的人民币是假币,就当面收缴,并且在人民币上加盖了“假币”的戳记,这时女孩怒气冲天,硬是要将假币拿出柜台给她看,但根据规定收缴后的假币是不能再交予持有人的,因此女孩更加恼火了,在营业大厅大吵大闹,面对这样一个尴尬的局面,张雯非但没有跟客户争执,反而面带笑容,耐心解释,终于说服了这位女孩,并办理了假币收缴手续。

从进入信用社那天起,作为一名柜员,处于服务窗口最前沿,张雯始终牢记职责,注意形象,处处严格要求自己,努力学习业务,开拓进取,不断满足顾客的需要,为顾客提供优质服务,张雯表示在下一步工作中将继续加强学习,刻苦工作,争做优秀服务标兵的称号一直贯彻到实际工作中去。

用真诚服务赢得客户尊重

东明联社营业部联行柜员陈秋丽



陈秋丽2006年参加信用社工作,曾先后担任出纳,会计、会计主管、联行柜员等职务。参加工作以来,在平凡的工作岗位上爱岗敬业,默默奉献,全心全意投入到信用社的各项工作中,为农信事业的发展做出了一份自己的贡献,赢得了大家一致称赞。由于业绩突出,曾先后多次被评为先进工作者。

工作中,陈秋丽本着“热情、礼貌、快捷”的服务承诺,对每一个客户的询问都能耐心解释,有问必答,贴心服务,依靠周到的服务跟客户建立了良好的关系。

在长期的一线服务工作中,陈秋丽一直坚持做到视客户为亲人,为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务,以真诚的服务赢得了客户的尊重和信任。

在为客户服务的过程中,做到操作标准,服务规范,用语礼貌,举止得体,给客户留下了良好的印象,也赢得了客户的信任。同时,兢兢业业、勤勤恳恳,严格做到“三

声”服务,以饱满的热情,迎接每一位前来办理业务的客户,用真情去感动他们,竭力使每一位客户高兴而来,满意而去。

作为一名青年员工,陈秋丽始终把业务学习和知识储备放在首位。自担任联行柜员以来,她以更加严谨、细致、负责的工作态度,虚心向她业务能力强的同事学习请教,凭着扎实的银行业务功底和对银行业务全面发展的了解,及时准确地处理各种类型的业务难题。

陈秋丽以坚韧不拔,吃苦耐劳的精神和优秀的工作业绩,获得了全体员工的高度认可。在努力提高理论知识同时,她还坚持苦练业务技能,在系统内举行的业务技能大赛中多次取得名次,全面提升了自身

的素质,迅速锻炼成为一名政治素质过硬,业务能力强,文化水平高的业务骨干。