

# 财富金秋 菏泽荣耀

## 热心服务 收获快乐

中国农业银行菏泽牡丹支行综合柜员闫兆霞



自2001年参加工作以来,闫兆霞任劳任怨,一丝不苟,始终以“一分耕耘,一分收获”为人生信条,从身边点点滴滴做起,立足岗位,热心奉献,踏实工作,多次被评为省市级“服

务明星”。虽没有惊天动地的伟业,更没有笼罩过什么耀眼的光环,但她却用真情和汗水谱写着一曲动人的敬业之歌。在日常工作中,她将开展规范化服务达标活动与

“争先创优”,创建“青年文明号”和争当“青年岗位能手”结合起来,不断延伸文明服务的内涵,提高农行在社会中的认识度和美誉度。真正做到了服务用语准确、服务态度热情、服务动作规范。

她以一个农行人特有的耐心和热心,认真对待每一个客户,赢得了客户的满意和赞许。“客户是上帝,更是亲人”,这是她牢记的职业理念。有一次,一位重庆的客户来到营业厅,径直走向她的柜台,说:“我们要回重庆去了,临走前特别跟你说一声,每次我们来办理业务,你都笑脸相迎,从没有因为我们是外地人而慢待我们,非常感谢你!”然后在留言簿上写下了“重庆人,感谢你!”几个大字。与人玫瑰,手留余香,她付出了辛苦的同时,也收获快乐。

她也清楚,服务这条道路不会是一片坦途,服务无止境,她将在优质服务中厚积薄发。当农行业务踏着时代主旋律腾飞的时候,让她们在这平凡的岗位上不断地创新着服务的内涵,为把农行打造成“社会最信赖的身边银行”而努力奋斗!

## 微笑服务 从心开始

中国农业银行曹县支行综合柜员张珊



微笑服务,从心开始。张珊在工作中始终坚持以亲切的微笑迎接每一位客户,坚持贯彻“客户至上,始终如一”的服务理念,在服务上力求精益求精,被来农行办理业务的客户亲切地称为“微笑柜员”。她曾在2010年被菏泽市农行评为“服务明星”及先进工作者,多次代表市行参加全省农行宣讲及演讲比赛。

每天伴随着“您好,欢迎光临”、

“再见,请慢走”等文明用语,她用真诚的微笑接待每一位客户,将微笑贯穿于工作始终。微笑,不仅是一种表情的展示,更是一种与客户交流的媒介。她相信,微笑是对客户最佳的礼遇,微笑是赠人以最美丽却不刺的玫瑰,以真心服务客户,展现的微笑才会自然甜美,客户才会欣赏你的“微笑”,才会真正感受到你的善意、尊重和真诚。因此,不管是简单的操作还是复杂的业务,微笑都成了她每天工作中必不可少的重要环节。微笑并不难,难的是一直微笑,她会用实际行动来做,去做好。

在平凡的三尺柜台,她始终以认真务实的态度,豁达宽容的心境对待工作,在平凡的岗位上书写热忱服务的魅力。她坚持以文明标准的服务用语,耐心周到的服务细节以及言行间传达的无比真诚和亲切微笑对待每一位客户,以优质的规范服务,优良的业务技能赢得客户,让客户在农行感受到最大的满足感。她坚信,“对客户真诚的服务,不仅能温暖客户,更能温暖我们自己。”

## 真心服务 赢得客户满意

中国农业银行定陶县支行综合柜员张鹏



自去年10月入行以来,张鹏始终秉承“客户至上,始终如一”的服务理念,紧紧围绕网点文明标准服务活动,认真学习服务标准和业务知识,苦练服务技能,严格按照总行制定的服务标准要求自己,尽心尽力的处理好经手的每一笔业务,做到尽善尽美,得到了广大员工和客户的一致信任和好评,他成为农行柜台服务一面

新兴的旗帜。在日常工作中,他还多用了一份“真心”。用自己的微笑换取客户的微笑。在岗位的每一天,他时时刻刻把微笑呈现给客户,特别是针对离退休老年人,总是面带微笑,用大一点的声音,步步进行温馨的提示,达到他们的满意,一些老客户走了,脸上还挂着满意的微笑。

他每周主动对网点周边个人客户和企业进行定期调查走访,根据客户满意度督促自身服务不断提高,

向客户提供他们想要的服务,绝不让回头客户失望而去。在与客户沟通时,他仅从有限的几句对话中,就能迅速了解客户的需求和期望,把满意度建立在客户期望值上,两年来还保持着“零投诉”。

面对挑剔,投诉的大客户,他耐心倾听客户需求,注重了解沟通,为他们提供更加人性化的服务,“合规”解决问题,直至客户满意。如在鲁花公司的结算业务中,面对着众多省内外各地的“大款、挑剔”客户,他积极与客户主动联系,推介快捷电子业务产品,并耐心指导操作,赢得了花生种植户的信赖和称赞。农行的形象、农行的网络优势、品牌优势,通过他的优质服务,农行品牌在山东、河南、河北、安徽、江苏等种植农户中广为流传。

在他的带动下,定陶农行柜台业务有了长足的进步,在日前县委县政府组织的100余家企业对几十个职能部门评议中,该行名列第6名,居金融系统第1位,成为当地客户“最满意的银行”;2011年9月份,在全市农行营销服务技能表演大赛中,他主持的晨会获得“最佳营销晨会奖”;他所在单位的服务工作多次受到上级行的表彰。

在今年前三个季度全市农行文明标准服务综合考评中,两次达到优秀标准,成为系统内文明标准服务的一面旗帜。

## 用微笑传递真诚

中国农业银行菏泽水浒支行综合柜员周忠娥



周忠娥在窗口服务工作中,仪表端庄,礼仪规范,每一个动作、每一个表情,每一句话都令客户满意;尊重客户,态度热情,用微笑做为和客户沟通交流的纽带,用微笑让客户感受到她的真诚。

微笑看似简单,但真要做好也并不容易。她从每一个细节入手,设身处地为每位客户着想,用微笑化解客户的误解,用微笑来传递心中的那份真诚。她曾经遇到客户对“发现假币给予没收”非常不理解,还无理取闹,甚至污辱谩骂,她耐心解释,不温不火,不

急不躁,最后让客户心服口服地拿走假币收缴单。

对待顾客不分贫富贵贱,一视同仁,通过个性化、差别化的服务,换取了各种客户的信赖和赞成。凡是在她窗口办理业务的客户,不仅仅是笑脸相迎,更多的是帮助他们如何为其节约时间,节约交易成本,更最大限度地增值、保值。

她身在柜台内,怀着一颗真诚为客户服务的心,认真办好每一笔业务,处理好每一个细节问题。在办理业务的过程中,坚持多站在顾客的立场上换位思考,坚持原则,做到服务不过头,质量不打折,在客户中树立了良好的口碑。

微笑是一盆清水,让客户一眼看透真诚;微笑是一把钥匙,能够打开客户的心灵之锁;微笑是一种修养,拥有它,就能设计出业务营销的精品佳作。她用实际行动在服务工作中诠释着“微笑服务”的定义,用一言一行,在银行窗口播撒着金融行业的文明。