

财富金秋 菏泽荣耀

微笑服务 赢得赞誉

中国银行菏泽分行营业部柜员张敏



一个清脆而柔美的声音传来:“您好!请问您办理什么业务?”寻声望去,柜台里面有一个笑容如三月阳光般灿烂的女孩,这就是张敏。

在服务工作中,她不断提高业务技能和服务礼仪水平,以最美丽的微笑,最饱满的精神状态迎接每一位客户。面对客户的需求我总是耐心讲解,“您好,这是我们最新的服务介绍,请您了解一下”,“您已经达到我行贵宾标准,这是我行贵宾体验卡,下次您可以拿着这张卡找我们理财经理免费体验一次贵宾服务”,“这是我的名字和电话,下次办业务您可以预约,我会提前做好,以节省您的时间”,“您可以开通网上银行和手机银行服务,既方便有快捷”……她用自己甜甜的微笑和客户交流,用自己甜甜的微笑为客户答疑解惑,赢得了客户的赞誉。

的确,微笑具有一种穿透人们心灵的力量,它能够消除所有的猜忌和误会,能冰释所有的哀怨和愁苦。有人问她:“面对终日繁琐的工作,你有没有厌倦?”她觉得与人沟通是一件很快乐的事,并不会觉得厌倦!

她在业务方面精益求精,在专业技能方面努力提高。目前她是该行四星级柜员、业务尖子和技能标兵。面对荣誉,她说:“我热爱中国银行,热爱我的工作岗位,想做得更好!”



您的满意 是我永恒的追求

中国银行菏泽市南支行五星级柜员白艳丽

古人云:十年磨一剑。10年来,白艳丽以实现“顾客满意度最高”为目标,以专业化、标准化、人性化、差异化服务为手段,以“微笑服务、细节服务、客户满意”作为服务理念,努力提升自身服务水平,赢得了客户的一致好评,成为中国银行菏泽市支行一颗璀璨的服务明星。

她通过修炼和培养,让微笑成为一种工作习惯。在柜台服务工作中,她始终保持微笑,客户满意是她永恒的追求!有些时候,客户因为受规章制度的限制无法如愿办理业务而恼火,但在她微笑和耐心解释下,客户总能满意而归。

在柜台服务工作中,她认真关注服务细节,细致掌握自己所接待每一位客户的信息,熟记客户的体貌特征,

加深对客户认识,通过亲切的称谓、温馨的语言缩短同客户的距离,使客户对中国银行真正产生信赖。以此为基础,她逐步掌握客户的性格爱好,在服务中掌握主动。她从细节着手体现服务的独特之处,小到一声问候、一个手势,一种举止都尽量规范。加强对客户的关注,满足客户的潜在需要。对于办理取款业务的一些客户,她总是细心地提醒他们,注意安全,并协助其用报纸、塑料袋等适当包装,派保安护送,让他们有安全感,重视感。

服务无止境。十年,做一件事容易,做着同样一件事,则需要勇气、耐心、毅力。“您的满意是我永恒的追求”!一切为了客户满意,为了这一目标,她仍然在不断的求索、前进……



让青春在平凡的岗位上闪光

中国银行成武支行营业部柜员曹静

自2003年人行开始,曹静就下定决心,要干一行,爱一行,精一行,为成为一名合格的综合柜员,她充分利用业余时间学习业务,苦练业务技能。一分付出,一分收获,勤学苦练不但使她很快胜任工作,而且还成为全行的业务尖子。

她业务过硬,在一线服务柜台,得到了客户的一致好评。储蓄是银行工作的“窗口”,服务态度和服务质量的优劣直接影响到银行的声誉。有一次,一名客户把一个大塑料袋扔到柜台上说:“给开个活折”。打开塑料袋,全是零钱10元、5元、1元的……她以最快的速度办完后,不到十分钟,这位客户又拿着存折回来,对她说:“你把钱给我取出来吧,我用!”她微笑着说:“请稍等,马上给您取。”

当她把一叠整齐的新钱递到客户手里的时候,客户点了点,又把钱递进来说:“你再给我换成零钱

吧。”她仍然耐心地微笑着说:“好,请问您需要什么面值的?”这时,客户突然问:“我这样折腾,你不烦吗?”她真诚地说:“看您说的,您走进我们中行的大门,就是我们的朋友,只要有需要,我就会竭尽全力为您服务。”这位客户感动地说:“好,今后我的钱就存你们行了。”原来他是一位个体户,因为不满意原开户行的服务,想找一家值得信赖的银行,才出了这样一“招”。这样,中国银行又多了一位存款大户。

她对客户的真诚服务,赢得了客户的信赖。别人把客户比做上帝,她却把客户比做亲人。一个发自内心的微笑,一声真诚的问候,一席耐心的解释,一次真心的帮助,让她们就能够走近客户,拥有客户。

由于工作突出,她先后被评为五星级柜员、总行级服务标兵、省行级百优青年、青年岗位能手。并在多次上级组织的“一专多能”业务技能大比武中,夺得多个项目的第一。



心为客户 情系中行

中国银行菏泽市中支行综合柜员马丽英

2000年人行,马丽英以热情接待、贴心服务、耐心细致,能够急为客户所急,想为客户所想,积极主动为客户排忧解难,赢得客户的信任。她先后被评为三星级柜员、储蓄存款标兵,并于2008年获得理财规划师资格。

在当前竞争日趋激烈的形势下,她努力掌握熟练的业务技能,提高自身业务素质,把一腔热情和充沛的精力都倾注在综合柜员岗位上。柜台是银行的窗口,接待的客户多种多样。在工作中,她坚持以微笑面对所有的客户,想客户之所想,急客户之所急。今年10月的一天上午,即将下班,当她准备封库离柜的时候,有客户带来

近二百万现金,看到客户非常着急,热情迎上去,将现金接过来,认真为客户清点,并且还不时地安慰客户,让他们不要着急。一小时后,清点完客户的所有现金,客户露出了欣慰的笑容,非常感激,坚持要请我吃饭,被她婉言谢绝。

参加工作十多年以来,她始终坚持“道虽通不行不至,事虽小不为不成”的人生信条,在本职岗位上兢兢业业、任劳任怨、一丝不苟,凭着扎实的基本功,热情、快捷、高效的优质服务,赢得了广大客户好评。