

服务成就品牌 品牌创造价值

工行大观园支行荣获2011品牌中国最佳金融服务文化奖

2011年8月8日,由中国贸促会和品牌中国产业联盟联合主办的“第五届中国品牌节”在北京人民大会堂召开。工行大观园支行凭借多年的积累和沉淀,荣膺“2011品牌中国大奖最佳金融服务文化奖”。这是继2009年工行大观园支行荣获“品牌中国金谱奖金融服务杰出品牌”后的又一突破。从榜样到品牌,从品牌到价值,工行大观园支行实现了新的跨越。

三品质: 打造您身边的银行

人品、产品、压品,在这个市场经济的环境下,早已成为了企业能否成功的一种衡量标准。毋庸置疑,一个企业没有好产品,就无法立足市场;员工没有好的人品,更无法站住脚跟。而没有压品,则这个企业没有底气,没有担当,“压不住”。

在第五届品牌中国(投融资)高峰论坛上,工行大观园支行许龙行长说,要做“看得见、摸得着、压得住”的金融服务,而且是“专注于金融服务,决不能做大杂烩”。从“换两毛存一万”到“六朵金花”到现在的面向各类客户的专门的服务,无不体现着工行大观园人做好金融服务的决心和努力。

多年的付出,工行大观园支行早已形成了金融服务无间隙、金融服务总管家、金融服务终点站的特色服务模式。

一直以来,工行大观园支行以推进“金融服务无间隙”为基础,以当好“金融服务总管家”为己任,以打造“金融服务终点站”为目标,全力培育以客户为中心,具有现代银行业特色的“金融服务大观园”。“两毛换一万”的故事背后,是他们真诚服务的心;为老人解决过期国库券兑换问题,是他们热情为人的意。

谈起对大观园的感情,许行长说:是无数大观园人的奉献铸就了大观园这个金字招牌,我是一个执行者,也是一个传承者。大观园员工对这个品牌“白+黑”(24小时)、“5+2”(全天候)呵护,真的像爱护自己的眼睛一样来爱护我们自己的品牌!

有这样爱自己品牌的员工,是绝对不会对自己的客户不认真、不负责的!工行大观园支行,在省工行的带领下,有底气,有压品,能承担起服务社会、奉献社会的责任和义务。我们也坚信“打造您身边的银行”绝不只是大观园支行的一句口号!



三标准: 成为您信赖的银行

许龙行长说,在大观园支行的服务词典里有三个重要的词汇:创新、细节、责任。大观园以这三个词构建起以客户为本的服务标准和服务体系,并把服务融入渗透到每个员工的意识中,升华为一种信仰。

创新是一个民族的灵魂,第五届品牌中国节的主题就是诚信与创新。在创新上工行大观园支行一直走在行业前端。工行大观园支行的三个“新式武器”最让同业眼馋:智能预约排队系统,可以让客户随时预约办理业务时间;银行业务电子填单系统,只要把身份证放在机器特定位置,电子填单系统可

以自动显示客户信息,不需要手填单据,节约了办理业务时间;二楼贵宾理财室设有现金通道,贵宾客户办理现金业务不需要到一楼,存单或现金等可以自己“坐”电梯上下,不仅方便,更有极好的私密性。

这些“新式武器”是工行大观园支行基于总行支持的金融创新,在国内同业中也非常罕见,已经申请了专利。注重细节,承担责任则是大观园一直坚守的。

曾有一位参观大观园的同业人员这样记录过大观园的细节:“例如女员工的发型。凡是临柜的柜员,只要是长头发,都编一个发髻,头发梳得一丝不苟,着装整齐划一,比五星级酒店里的服务员还利索。例如花的摆放。每个柜台上都有瓶花,很精致;大厅内有绿色观叶植物,每

棵植物的叶子碧绿,我用手摸了,没有一点灰尘。”这都体现着一个银行网点对工作、对客户的认真负责。

做事都做到极致,做人尽责尽心,成为让客户信赖的银行,大观园一直在努力。

三价值: 与您一同发展的银行

这是一个注重价值的时代。工行大观园支行一直致力于创造品牌价值、客户价值、员工价值。

十七年,工行大观园支行的品牌早已在山东乃至全国的金融业成为一面旗帜。“2011品牌中国最佳金融服务文化奖”即是对大观园品牌的一种肯定。

在这样的品牌背景下,我们所看到的是工行大观园支行为之所创造的客户价值和员工价值。许龙行长提到过,每年母亲节,工行都会给员工的母亲送去问候。今年还特别请员工录制了视频,由银行统一随礼品发放到员工家里。同时,大观园支行还进行了十大优秀员工家属的评选,让员工家属参与到大观园服务品牌的创建之中。我想,有这样的氛围,员工的工作肯定精神饱满,士气高涨,这也就为大观园为客户提供优质服务奠定了基础。

因为他们的微笑服务,有了更多的回头客,很多因搬迁远离大观园的客户,宁

愿绕远路也会回来办业务。因为他们的不辞辛苦,有了更多的新客户,半夜加班帮华侨夫妇拿护照,即获得了由客户推荐的新客户……

除了微笑服务,大观园支行还特别注重个人金融服务的品质,目前配备有多名国际、国内高级理财师,能通过专家理财,使客户资产实现最大化增值。

在铸造品牌的过程中,大观园用心倾听每一位客户的心声,以求对客户做出更快速的反应,不断改进服务,优化业务流程,以超值服务赢得每一位客户的心。工行大观园赢得了客户的心,也赢得了社会各界的认可,大观园工行的服务品牌形象越来越鲜明。

敢为人先,从严求实,争优创先,无私奉献,是大观园的目标。而所有的大观园人一直在为之奋斗。

敢为人先,从严求实。工行大观园无愧于大时代,正用真诚和爱心汇成清冽甘美的泉水,滋润着泉城人的生活,而现在,这股清泉正在流向全国金融业。

争创佳绩,无私奉献。大观精神,永葆青春。工行大观园在建设和谐金融、快乐金融的道路上脚踏实地,奔向更加辉煌灿烂的未来!

许龙行长说过:“做一件事,难得的是专注,只有专注才能做好。”我们相信,专注于做金融服务的大观园支行,旗帜将永远飘扬。

(财金记者 王丛丛)






两全保险(分红型)



庆祝华泰保险成立15周年特别推出的经典产品

限时、限量、限售

产品特点

- 老少皆宜,投保更简单
- 分期交费,满期收益高

- 保单分红,有效抵通胀
- 复利计息,收益利滚利

- 吉祥富贵,长长又久久
- 满期转换,增值更无忧



本产品是分红保险,其红利分配是不确定的