

# 中国农业银行宁波市分行 打造地方金融服务第一梯队

2009年以来,农业银行宁波分行积极响应总行“打造国内一流零售银行”的号召,以网点转型为抓手,通过网点硬转型、软转型双轮驱动,系统推进了网点标准化建设、文明标准服务导入、营销技能导入、网点软转型项目推广、服务品质固化等工作,成功营造了转型氛围、取得了阶段性转型成效。2012年,市分行营业部营业中心首次被授予中国银行业全国“十佳”示范单位,慈溪周巷支行获宁波市“十佳”文明服务示范网点。

荣誉的背后,是“打造国内一流零售银行”的农行为服务精神。“市场需求、自我提升、与时俱进”成为从上到下每个员工的共识。

## 加强自身队伍建设

大堂经理队伍建设、理财经理队伍建设和零售业务培训队伍是宁波分行队伍建设三大重点。为了加强大堂经理的管理及营销能力,分行陆续开展了多期大堂经理素质及技能培训,邀请了香港领航财富管理公司的资深讲师为全行所有网点大堂经理及内训师进行核心课程培训,还邀请了中央电台记者、资深媒体人栾帆为大堂经理、理财经理讲授了媒体危机应对课程。为了提高理财经理的营销技能及积极性,

分行还定期组织高级理财经理培训班,并鼓励理财经理营销,取得了较好的效果。为了定期为网点做好服务、营销及业务技能等培训工作,提供强大智力支持,分行还开展了内训师选拔工作,经过层层筛选,目前已有45位分支行级内训师,其中专职内训师已达到14名,并加强了对内训师的培训。

经过分行的努力经营,这三支队伍建设取得了一系列成效:截至12月底,分行网点共配备专兼大堂经理160名,专兼理财经理237名,其中专职理财经理达到220名。同时,分行定期组织AFP及CFP资格培训,已培养出300多位持证人,其中去年就有一位高级理财师被评为“中国百佳金融理财师”,有一位被评为农行“十大优秀理财师”。同时,分行还成功利用这支新培育的内训师的队伍开展网点的现场服务检查、文明标准及营销技能再导入、网点业务培训等工作。

## 推进网点软转型工作

为提升网点软实力,增强核心竞争力,提高市场占有率,分行对全年的网点软转型导入工作进行了详细部署,行党委对网点软转型推广工作高度重视,

要求各级行统一思想,切实加强组织领导,精心安排,扎实推进。

据了解,分行根据总行要求,经过深入探讨研究,制定了网点转型推广项目实施方案。根据方案进度,通过先试点,导入全新的营销流程模式(全员转介,专人营销)、客户分层管理办法、绩效考核办法(积分制、过程考核纳入绩效)、日常管理规范(晨夕会、各类客户维护工具表格的运用等)。再以点带面推广的方式,对之后的网点遵循“先固化,后优化,再深化”的要求,按照“技巧培训+技能训练+现场辅导”的模式,在导入过程中示范网点交叉学习和集中交流双向进行,分行还举办了销售管理工具应用比赛,同时针对项目中暴露出的员工营销技能短板问题,并穿插了阶段性总结及分岗位等培训。在分支行、网点及公司的共同努力下,网点软转型工作实现了一个改造(营销氛围改造)、一个优化(绩效管理优化)、四项提升(团队合作氛围、员工营销技能、现场管理效率、网点销售业绩)。

特色银行秀  
精彩你生活



## 热烈祝贺中国建设银行以下网点 荣获“2013宁波市民最满意银行网点”



**建行宁波市分行营业部**  
地址:海曙区广济街31号



**建行宁波第二支行**  
地址:江北区大庆南路6号



**建行宁波第三支行**  
地址:江东区彩虹北路62号



**建行宁波联丰支行**  
地址:海曙区联丰路79号



**建行宁波锦诚支行**  
地址:高新区杨木碇路184号

中国建设银行宁波市分行的营业网点遍布全市,在宁波设有162个营业网点。其中分行营业部1个,综合型支行13个,网点型支行106个,分理处7个,储蓄所35个。目前拥有自助设备870余台,附行式自助银行152个,离行式自助点166个,其中离行式自助银行33个。

建设银行在全国范围内有38家一级分行,14000余个分支机构。73000多台ATM等自助设备和近1.4万个自助银行,其中离行式自助银行2800多个,加上突破时间与空间限制的网上银行和电话银行等电子银行服务,以及在世界各地的分支机构和与600多家国外银行建立的全球代理行网络优势。

**无论您在哪里,建行的服务就在您的身边。**



**中国建设银行**  
China Construction Bank  
宁波市分行

客户服务热线:95533  
网址:www.ccb.com/nb