

卓越服务,如影随形

宁波银行探索“心系客户、情暖三江”服务之路

宁波银行是一家以“汇三江水,理万家财”著称的银行。宁波银行成立于1997年,是国内首批上市和实现跨区域发展的城市商业银行之一。截至2014年12月末,宁波银行已拥有246家营业机构,其中10家分行,分别为上海、杭州、南京、深圳、苏州、温州、北京、无锡、金华、绍兴分行,1个总行营业部,235家支行。

宁波银行为中国银行业资产质量好、盈利能力强、资本充足率高、不良贷款率低的银行之一。在英国《银行家》杂志评选的2014年度“全球1000强银行”及2014年度“全球银行品牌500强排行榜”中,分别位居全球第220位和264位。

三流的银行靠关系,二流的银行靠产品,一流的银行靠服务。随着银行的发展,竞争的日趋激烈,服务必将成为银行业发展的制胜法宝。宁波银行立足市场,突出建立特色服务文化。全行的各项服务工作始终围绕总行提出的卓越服务要求展开,每位员工从内心领悟服务真谛,至真至诚,全情投入,努力为我们的每一位客户提供高质量、全方位、有特色的服务体验。

为提升我行服务竞争力,扩大服务品牌影响力,我行将“卓越服务,如影随形”定为2014年的服务宣传语,全力打造和谐厅堂氛围,创建阳光服务特色,为客户送去如阳光般温暖的服务体验,注重细节、贴心关怀、彰显超预期服务,用心赢得客户。

温馨厅堂、特色服务

各支行通过改善厅堂环境、硬件设施完善、节日活动布置等方式,从厅堂环境入手,深入细节,着力打造阳光般温馨厅堂,使得厅堂环境耳目一新、充满生气,温暖人心。

吉利喜庆的中国结,团圆美满的红灯笼,春意盎然的娇花嫩草,五彩缤纷的圣

诞树……无不彰显了宁行浓浓的“人情味儿”。

同时,从客户角度出发,想客户所想,一把轮椅、一个坐垫、一个靠枕等各种便民物件,美容角、儿童区、品鉴域等各类特色服务区域,一点一滴,无不体现了我们的细节服务,彰显卓越。

高效团队、专业服务

高效的服务、专业的素质、主动的安抚、热情的关怀……切实提升服务水平才能真正赢得客户的信任与肯定。

从内部工作环境到员工仪容仪表,从服务录像点评延伸到服务各项考核,从营销技能提升到营销突破冲刺,各支行结合自身特色,伙伴互助,促进工作提升;用心沟通,提升团队活力;团队协

作,传播积极能量。

通过不断的员工培养,交叉补位,创高效窗口服务;问候每一位客户,关注每一位客户,让客户在等候过程中感受关爱与关注,努力践行360°无死角厅堂服务。“高峰提示牌”、“出行温馨提示”……我们用专业高效展现服务能力,用真情真意打动每位客户。

暖心互动、温情服务

一杯杯暖身的姜茶、花茶,一碗碗暖心的红枣银耳羹、桂圆红枣茶带去的是我们宁行人诚挚、贴心的服务理念。一份小小的礼物,表达了我们为客户浓浓的祝福,流淌着我们宁行人与客户之间的浓浓温情。一张张感恩的小卡片或生日祝福,成了浪漫的飞鸽,传达着我们宁行人对客户的浪漫深情。这一份小小的感动也拉

近了我们与客户之间的距离,让每位客户在这个特殊的日子收获一份来自我们宁波银行的祝福与惊喜。

“双十服务”、“三一行动”、“惊喜计划”,通过不断地与客户互动,传递我们对客户最诚挚的感恩之心和感激之情;用我们最热心、最贴心、最暖心的服务不断阐释“阳光服务”,用心追求客户满意。

社区网点,便民、惠民、利民

宁波银行在宁波地区推进社区支行建设,是为了向社区居民提供就近的社区性服务项目,缓解营业网点排队难题。在宁波,我行承担着代发养老金(包括失业金)、代收水电费等多项社会性服务项目,其中代发养老金(失业金)业务量占到全市业务

量60%~70%,且每年业务量以2万~3万户的速度持续增加。由于社保客户、代收水电费客户分布区域广,中老年人多,仅凭提高工作人员操作技能,增加自助服务设备等,无法从根本上缓解客户排队问题,只有网点深入社区,开在居民身边,扩大服务的覆盖

面,提升服务便捷性,才是最终解决途径。

宁波银行社区支行以及开设在社区内的其他营业网点,定位于社区,服务社区,正成为和谐社区建设的有生力量。这些网点采取金融宣传入户、上门服务、延时服务等措施,向周边市场的业主提供实时零钱兑换、残破币回收、零币清点回收等服务;对行动或来回不便需要办理大额存取款业务的客户,提供事前预约接送服务;为了协助部分老年客户完成操作,工作人员在正常工作时间之外上门指导操作。我行的努力和付出获得社会认可,有的社区支行被市民评为“最满意银行网点”,有的被评为“最佳服务网点”。

38家社区支行以其所在的社区命名,于社区,说其是银行网点,更不如说其是社区必不可少的一分子,社区支行的

员工经常进社区,免费为社区支行辨别真假币、宣传金融防诈骗知识、传播反洗钱知识,而社区的爱心捐赠、公益活动、社区晚会等活动,宁波银行永远会像家人一样支持、奉献。“社区就是我们的家,建设和谐美好的社区环境是我们的责任,更是我们作为家人的爱!”宁波银行社区支行一位行长曾深情的述说,而社区居民也会自豪地向外说道:“这是我们社区的银行,是专为我们社区服务的银行!”

想您所想,实践细节化服务、情感化服务、零缺陷服务,是宁波银行孜孜不倦的追求。

服务是我们永恒的主题。客户是根,服务是本,质量是命,情感是魂。

有限的业务,无限的服务。宁波银行努力实践者自己的服务理念,追求着自己的服务追求……



宁波通商银行
NINGBO COMMERCE BANK

热烈祝贺
宁波通商银行营业室
荣获“2014年度
市民满意文明示范网点”

地址:宁波市江东区民安东路280号(宁波国际金融中心10楼11号) 咨询电话:40091615636 网址:www.nbc.com.cn



EGF 恒丰银行

热烈祝贺
恒丰银行宁波分行营业部
荣获“2014年度市民满意文明示范网点”

地址:宁波市江东区民安东路280号(宁波国际金融中心)
电话:0574-55229999
传真:0574-55228080



中国邮政储蓄银行 宁波分行
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA NINGBO BRANCH

热烈祝贺
中国邮政储蓄银行宁波镇海区庄市支行、北仑区滨江支行
荣获“2014年度市民满意文明示范网点”

中国邮政储蓄银行宁波镇海区庄市支行
地址:宁波市镇海区庄市街道兴庄路233-247号(单号)
电话:86383082 86383888

中国邮政储蓄银行宁波北仑区滨江支行
地址:宁波市北仑区小港街道渡口路381-393号(单号)
电话:86797150 86797152