

中国农业银行宁波市分行 努力打造客户最满意银行

农业银行宁波市分行是中国农业银行的直属分行,也是“全国五一劳动奖状”荣誉称号获得单位,先后被浙江省人民政府评为“浙江省文明单位”、“浙江省模范集体”,并荣获2014年百万读者最喜爱的银行品牌和年度最具亲和力银行等荣誉称号。在农总行正确方针指导下,以客户建设为中心,以综合营销为载体,以价值创造为基石,以队伍建设为根本,全面深化经营转型、优化业务结构、提升服务水平、加强风险管控,全行各项业务均居系统和同业前列。

坚持“软硬”两手抓,持续深化网点转型

近年来,该行持续巩固和深化网点转型推广工作,牢固树立“以客户为中心”经营理念,深化个人客户关系营销与管理;实行网点精细化管理和标准化服务;持续提升服务品质;加快科技创新,推动客户关系管理向信息化、流程化

和精准化转变;强化人员培训,提升零售业务队伍素质,持续推进和深化零售业务转型发展。目前该行拥有201个营业网点、125家离行式自助银行、30个自助设备点,近2000台ATM等自助设备,全行网点业务覆盖率稳步提升,

重要网点空白区域得到有效覆盖。软件方面,根据转型方案的六大模块衍伸出来的“八到位”,遵循“一点一滴”原则,累计完成185家网点软转型及140家网点6S管理推广工作,使网点经营效率及客户管理水平大幅度提高。

加强网点服务监管,提升窗口文明形象

该行高度重视网点的服务工作,通过制定制度和实施各类网点服务检查及考核,并通过组织开展“网点服务质量提升月活动”和

“在窗口行业开展优质服务、诚信为本”等主题活动,有效保障了窗口形象和客户满意度的提升。2014年宁波分行下辖市分行营业部

和甬港支行荣获中国银行业协会文明标准服务“千佳”示范网点和中国银行业文明规范服务五星级营业网点”称号。

坚持以客户为中心,不断满足客户需求

开展贵宾客户扩户提质工作。融合私人银行服务与贵宾服务,形成完整的贵宾

服务体系。以私人银行客户为突破口,有效提升服务品质,增强客户粘度和美誉

度。通过产品定制,为客户量身定制综合财富规划,受到客户好评。

加强网点队伍建设,提升网点服务能力

定期开展素质技能、客户关系管理等培训,持续提升网点大堂经理、理财经理、内训师这几支营销队伍的整

体素质及客户维护能力;定期召开大堂经理、理财经理座谈会,建立微信群,加强交流沟通,上下联动,实时处理

网点问题;分行对于大堂经理、理财经理进行名单制管理,全面动态掌握网点人员信息。

建立客户满意度评价机制,提升客户感知

在网点内部设立客户回音壁、意见箱及评价器,网点

平均每日向客户分发三张客户满意度调查问卷,及时收

集客户意见及反馈,以保证我行服务质量不断提升。



中國銀行 宁波市分行
BANK OF CHINA NINGBO BRANCH

热烈祝贺中国银行以下网点 荣获“2014年度市民满意文明示范网点”

中国银行宁波市分行营业部
地址:宁波市海曙区药行街139号
电话:87196666-0186

中国银行宁波市江东支行营业部
地址:宁波市江东区百丈路178号
电话:87730408 87730418

中国银行宁波市海曙支行营业部
地址:宁波市海曙区解放北路11-13号
电话:87292697 87309674

中国银行镇海支行营业部
地址:宁波市镇海城河西路369号
电话:86298930

中国银行宁波新天地支行
地址:宁波市江东区沧海路757、759、763号
电话:87209163 87373995

