

农业银行宁波分行

以客户为中心, 打造最满意银行

农业银行宁波市分行是

中国农业银行的直属分行,该行已连续六年在市政府考评中获银行业金融机构综合考评一等奖;2015年获评央行信贷导向A类行,连续四年荣获宁波市金融办小微企业“最具口碑奖”、“最佳服务奖”和“最具创新产品奖”;被评为2015年宁波“五星级”治安安全单位。全行省级文明单位数量保持8家、全国文明单位1家。近年来,该行坚持以客户为中心,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,努力提升服务品牌形象。

持续深化网点转型,提升客户体验

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、134家离行式自助银行、31个自助设备点,2000多台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,在完成所有网点软转型的基础上,2015年又在全行开展了“优化业务流程、提升客户体验、激发网点内在发展动力”为目的的深层次的网点二次转型。同时全行网点完成了网点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,有效保障了窗口形象和客户满意度的提升。2015年宁波分行下辖市分行营业部荣获中国银行业文明规范服务百佳示范单位创建优秀奖;江东高新区支行和宁海支行营业部被评为中国银行业文明规范服务五星级营业网点;慈溪观城支行和杭州湾新区支行被评为中国银行业文明规范服务四

星级营业网点;宁波华侨城支行被评为中国银行业文明规范服务五星级营业网点。

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,提升客户感知度

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。



热烈祝贺中国银行宁波市分行 辖内五家网点荣获“2015年度 市民满意文明示范网点”称号

中国银行宁波市鄞州分行营业部

地址:宁波市鄞州区首南西路8号(宁波博裕国际)
电话:87397706

中国银行北仑分行营业部

地址:宁波市北仑区华山路588号
电话:86871204

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

中国银行宁波市江北支行营业部

地址:宁波市江北区人民路725号
电话:87672986

