

揭开宁波工行“远维团队”神秘面纱

市民代表与电话那头的“金融管家”面对面交流

□记者 崔凌琳 通讯员 徐文蕾

从今年4月起,有不少宁波市民的生活中多了一位类似于“金融管家”一样的人物,他们用电话、短信等方式,及时地为市民送去银行理财产品到期提醒、银行业务咨询解答、银行的各项优惠活动告知、资产配置建议,甚至是生日节日问候等。他们或许与我们素未谋面,却让市民的信息更加通畅,投资理财算盘也打得更加如意。他们,就是由工行率先全国搭建的远程维护客户经理团队(简称“远维团队”)。

借着工行宁波市分行“新服务,心满意”服务提升季的“东风”,日前,记者和市民代表一行走进了宁波工行“远程维护中心”,与线上的“金融管家”面对面交流,一睹这一神秘团队的别样风采。



工行远维客户经理徐健柠正在耐心给客户介绍适宜的年末理财品种。

“他们”来自全市各县(市)区

不大不小的办公室中,36名远维客户经理分成9组各自坐开。他们身着统一的服饰,头戴耳麦,端坐于办公桌前,一边查看电脑数据,一边不停地和电话那头的客户耐心交流。

据悉,这36名远维客户经理来自市区、镇海、象山、余姚、奉化等全市各个区县共19家支行,平均年龄约30周岁。他们维护着宁波大市范

围内约21万名个人客户。

在“远程维护中心”,墙上张贴的一张工作时间表尤其醒目——8:30~9:00晨会;9:00~9:30工作准备;9:30~11:30外呼;11:30~12:00工作内容整理;13:20~13:30午会;13:30~14:00工作准备;14:00~16:30外呼;16:30~16:40报送业绩、全天工作内容整理;16:40~

17:00夕会。他们的工作时间紧凑,不仅每天要进行两次工作整理,而且日日要汇总业绩,回顾总结。

来自镇海的远维客户经理徐健柠坦言,工作量不小。所幸的是,时间久了,为客户提供专业的服务仿佛就成了一种习惯,每当我们的服务得到客户认可和信任的时候,总会觉得挺有成就感的。

远维服务包含哪些内容?

那么,远维服务究竟包含哪些内容?

工商银行宁波市分行个人金融业务部副总经理干文燕在接受记者采访时表示:“一直以来,工行都非常关注客户需求,不断完善服务。近年来,随着生活工作节奏加快,特别是互联网应用推广,大家对金融服

务安全、快速、便捷、专业要求越来越高,金融交易模式趋向线上移动端。基于这一变化,工行在业内率先创新客户服务模式,于今年4月成立了远程维护团队。”

据悉,该团队由来自全大市36名专业客户经理组成,远维客户经理依托大数据挖掘技术和强有力的

专家团队,在线上开展优质客户标准化维护和批量式营销,并与线下网点对接,打造O2O一体化服务模式。

与传统网点客户经理不同的是,远维客户经理是通过工行95588电话、短信和自有APP软件“融e联”,为客户提供在线、互动、实时、便捷服务和专人维护。

每个远维客户经理都有粉

“第一次接到远维客户经理的电话是今年暑假的时候,说是我的理财即将到期,随即,电话那头向我推荐了一款性价比都比较好的产品,并提醒我,倘若有资金使用需求,可以将钱暂时转入货币基金避免在活期空置。我当时就觉得,要是每次都能有这样的提醒和建议就好了。”市民吴先生在接受记者采访时说,“我是一个比较马虎、大条的人,再加上繁忙

的工作,无暇顾及日常的消费、理财等琐事,而每当收到这样的短信,接起这样的电话,很多问题当即就能得到解决,所以我更愿意把我的这个客户经理称作‘金融管家’。”

随着远维服务深入,如今,每个远维客户经理都已拥有一批粉丝级的客户,由于维护方式特殊,尽管平时联系较多,彼此也熟知,但大多不曾见过,好多热心客户有与远维客

户经理见面的想法。只是,像吴先生一样,即便是和自己的远维客户经理交流、通话了大半年,绝大多数“被远维”的市民与电话那头的“金融管家”素未谋面。此次交流也顺势让市民代表分别与自己联络已久的“金融管家”们打了个照面。

市民们纷纷表示,原本一直觉得远维客户经理离我们很远,见了面才知道,其实可以近在眼前。

远维团队究竟“维”些什么?

那么,远维经理到底可以提供哪些实实在在的服务呢?

记者了解,远维经理服务主要包括标准化维护和适合服务产品推荐,具体有:生日节日问候、产品到期提醒、优惠活动告知(积分兑换)、业务咨询解答、资产配置建议。值得一提的是,远维团队会基于大数据分析,且团队配有数据分析师,是针对客户风险偏好和特点,提供各种适合的产品或服务。如,客户的证券第三方存管账户开在工行的,远维

客户经理就会推荐免费开办存管通服务协议,帮助客户获得增值收益;又如,客户有经常汇款需求,远维客户经理则会提供更多方便优惠的汇款方式。

在服务过程中,远维客户经理可以直接指导你在网上银行或手机银行办理业务,也可帮您对接就近网点客户经理落地处理业务。另外,若还有专业疑难问题,市民亦可随时联系自己的“隐形金融管家”。

“对于远维经理而言,一方面,

他们无疑是专业理财人员,另一方面,背后还有工行宁波分行强有力的专家团队提供个人贷款、结算、理财、信用卡、贵金属、电子银行及外汇等专业支持”,工行宁波市分行个人金融业务部副总经理干文燕解释道,“从远维的成效上看,基本上有大半的客户疑问和需求可以在线上圆满解决,部分需实地处理的,远维经理便会以‘工单’形式,派发给客户所在就近网点,由网点承接办理,当然,最后会及时进行跟踪回访。”

工行宁波市分行远维小故事分享

“2元钱”赢得客户信任

宁波工行远维客户经理小蓉在与客户王女士初次电话沟通时,王女士疑问卡里每月都要扣2元钱,没利息也就算了,还要倒扣钱。

小蓉和气而耐心地解释:“这2元钱是账户余额变动短信提醒的费用,但您现在只需要下载我们的融e联手机APP就可免收短信费了,还可在融e联客户端随时与我联系。”通过交谈,小蓉还了解到客户卡里还有较多现金一直活期放着,试着向王女士推荐存款创新产品“节节高”,并简要说明。客户听后很感兴趣,当即表示要把其他银行卡里的钱全都转过来。小蓉给王女士指定网点派发了预约办理业务工单,同时嘱咐王女士办理业务需注意的相关事项。网点工作人员积极配合、热情地为王女士办妥了业务。事后小蓉电话回访王女士,客户表示相当满意。

锲而不舍,五次电话打动客户

远维客户经理小黄通过对一位客户持续5次的电话跟进服务,将客户成功提升为私银体验客户,成为美谈。

第一次电话,小黄与客户柳女士建立了初步联系。通过大数据筛选,小黄发现柳女士适合存管通业务,于是有了第二次通话。沟通过程中小黄以存管通作为切入点,引起客户兴趣,又顺势介绍了白金信用卡,客户表示这些产品正是自己所需要的。第三次通话,是柳女士主动致电小黄,表示今天去网点办理业务,小黄连忙帮客户预约了网点的客户经理。在网点客户经理热情接待下,柳女士成功办理“存管通”并转入了他行资金。

第四次小黄对柳女士做了电话回访,客户对于细致周到的服务感觉很好,并透露他行还有一笔理财将到期,小黄顺势向客户介绍了私人银行体验服务与基金定投协议,并迅速约好再次到网点办理业务时间。第五次电话,柳女士主动致电小黄,对工行一系列配套服务感到非常满意,希望能得到更多的理财服务。

专业指导,帮客户实现理财需求

9月底的一天,远维客户经理小林在一次电话营销中拨通了客户王先生的电话,向其详细介绍了存管通协议的优点和签订渠道等,特别提示客户长假七天,把三方资金转至签订存管通协议的账户上,收益可以提升6倍。尽管客户没有具体表示何时去网点签订,但小林在沟通中感觉到客户是有意向的,主动留下自己的联系方式,让王先生有需要的时候方便联系。

第二天,王先生主动来电表示他的借记卡在柜台签订协议时,卡片磁条失效刷不出,小林马上劝慰客户不要着急,并建议在自助终端试试。最终王先生在小林的电话指导下通过自助终端成功签订了存管通协议,解决了王先生的理财需求。

