

大行工匠

张凤波：
工行大堂里的
“穿针引线”人

▲张凤波(左)耐心指导客户填写信息。
摄影 张峰

时刻关注客户神情
多次阻止客户受骗

大堂是客户与银行交汇的场所,是银行给客户的第一印象。营业部规划有各个功能区后,大堂经理是合理分配各个功能区“权限”的“穿针引线”之人。为此,耐心做好问候与识别、引导与分流成了前期最重要的工作。

张凤波的嘴角惯性地微微上翘,即使不说话给人的感觉也是在微笑。“您好,请问您想办什么业务?”这一句话,张凤波每天要重复上百遍。她耐心介绍互联网背景下新机具并指导使用,将尽可能地业务分流,充分利用PAD展现工行高效的处理能力。“有的老客户还会存在依赖心理,我就一遍遍耐心地教他,直到客户大脑中形成操作惯性。有的年轻客户还会相互比较同业银行机具的便利性,我就耐心听取并做记录。”

张凤波说,她留心客户的神情,把关心客户的利益放在首位。“比如有次客户心急火燎地要来给小孩汇款1000元。结果我发现他的微信聊天框内仅有一两条文字对话,我不禁问了一句,你们不用语音对话吗?语音至少能确认是否为本人。客户想想也对,最终证实微信号被骗子假冒了,客户十分感谢。”

又有一次,有个女孩在门外一直打电话,却不走进来,张凤波觉得有点奇怪,就走出去主动询问。但女孩似乎并不愿意与她搭话。“我多问了几句,女孩才说她要给一个账户打款,但是对方让她不要跟银行的人接触。我马上跟她说,如果有这种奇怪的转账要求,十有八九是骗子。”那个女孩犹豫了一会儿,最终没汇钱走了。第二天,她妈妈特意来网点找张凤波表示感谢,原来还真是遇上了骗子。

态度先行用心服务
做到业务零投诉

“大堂经理实际上技术含量很高,对业务要了解全面,能判断如何引导可以使客户得到高效满意的服务。而且还要会察言观色,分轻重缓急处理事情。”张凤波的直属领导表示,有些客户不耐烦的时候如果没有及时疏导,客户忍不住发脾气,可能会把这种急躁情绪传染给其他客户,

张凤波是营业部的“老人”,从临柜到大堂经理,在营业部的方寸之地经营了十年以上。她一步一个脚印,始终坚信“微笑发自内心,服务源自真诚”的服务宗旨,明白服务是一门艺术,更是一门技能,通过这项技能做好客户维护以及适时营销拓展,做到厅堂制胜,取得突破和创新,是她在这个平凡的岗位上一直努力的方向。

引起大面积的客户反弹,所以大堂经理的现场应对是非常考验个人能力的。”

有些客户不耐烦会在厅堂有怨言,张凤波时而冲泡咖啡或递送杂志舒缓客户等候情绪,时而与客户攀谈金融、家常等减轻客户等候感知。“遇上准投诉事件,我会第一时间转移客户至理财室,积极安抚,耐心解释沟通。我在处理时会避免两种心理:第一种,我只是一名大堂经理,这件投诉与我没有关系,这种撇开责任的做法容易引发客户与当事人或者领导间的矛盾,不可取。第二种,我只是个兵,什么都做不了。这种想法容易让客户认为你只是敷衍他,有要求也得不到弥补,这样的协商不利于客户问题的解决。所以,只有本着对客户尊重,赢得客户信任,多运用对比法、类比法来平衡双方的位置 and 安全感,才能化解一切潜在爆点。正是如此,我们才做到近几年营业厅业务零投诉。”

在客流量不多,但窗口业务办理较复杂时,排队客户不满时,张凤波会及时调整柜口设置;在遇到一次、二次分流冲突时,张凤波会尽量照顾大厅各器具等候环节的客户数,及时安排辅助人员,避免相互插队。

水平出效率
真诚赢客户

张凤波在实际工作中,对零售理念、岗位职责、职业操守和考核制度研习理解透彻,形成工作指导框架。“这一良好的习惯使得我能够清晰地知道什么事该做,什么事不该做,什么事是长远需要。”她还考取AFP证书和各类行内资质证书以应对工作中的各类客户答疑。

张凤波说,有些客户总是爱比较的,因为人都爱做选择题。所以我在为客户服务时总是准备两个以上解决方案,以便引导客户选择。

“服务贵在真诚。能成功换位思考,立足客户,想客户之所想,急客户之所急,为他们提供细致周到的服务才能赢取客户的信任,自然可以创造服务岗位价值。”张凤波说,成长没有止境,她对自己的努力还设定了不少目标,比如如何更好地处理非业务异议等各方面提升技巧等。“总之要做一个业务精准、效率负荷的人,做一个传递能量的活广告。”

记者 周静

“记者带您乡村游”
为粉丝送福利啦
请您乘“宁波晚报号”
游览大美余姚

本报讯(记者 谢舒奕 范洪) 自宁波至余姚城际铁路(市域列车)6月开通运营后,乘坐城铁游余姚,正悄然成为宁波市民一种新的旅游时尚。在宁波晚报粉丝节举行之际,9月19日,宁波晚报将携手宁波市城际铁路发展有限公司、余姚市旅游局,共同开启“宁波晚报号——记者带您乡村游”活动,公开征集一批市民(不超过50名)免费搭乘城际列车“宁波晚报号”,游览大美余姚。

根据安排,本次活动将通过“宁波乡村旅游”微信号后台留言报名,报名者在留言时必须标注真实姓名、手机号码以及参与人数,同时务请写上一句您参加此次活动的理由。我们将从前200名留言报名的名单中,根据报名者参加活动的理由,筛选出不超过50名市民,作为此次活动的幸运游客。本次活动不收取任何费用。详情请扫左上方二维码关注“宁波乡村旅游”,查看历史信息。

19日早晨,参加本次活动的市民将乘坐被冠名为“宁波晚报号”的城际列车,从宁波驶往余姚。乘坐之前,市民可以在工作人员带领下参观“宁波晚报号”——全球首款时速160公里的CRH6F城际动车组列车,并合影留念。乘车过程中,市民还可以听取宁波城铁公司工作人员介绍沿途设站及建设情况。

到达铁路余姚站后,市民将在余姚寰球国际旅行社导游的带领下,乘坐旅游车参观王阳明故居。明朝成化八年(公元1472年),著名思想家王阳明就诞生于故居内的瑞云楼,并在此度过了童年和少年时代。王阳明故居被国家文物局列入全国重点文物保护单位。

之后,乘车赴梁弄,市民将参观浙东抗日根据地旧址群。用完中餐后,前往四明山丹山赤水景区。地处四明山腹地的丹山赤水景区气候宜人,以峡谷景观为依托,以浙东古山村风情为文化内涵,以绝壁、奇岩、古桥、溪流、飞瀑闻名。下午3点左右集合,乘车至余姚。17点27分,市民将搭乘“宁波晚报号”专列(S1207次)返回铁路宁波站。

背景资料

今年6月10日,宁波至余姚城际铁路(市域列车)开通运营。利用既有铁路开行市域动车组列车,创新运营模式,在国内尚属首创。从此,旅客从宁波市区月湖畔出发,只要35分钟,就能来到余姚城区的王阳明故居旁。全新的出行体验,拉近了宁波市区与余姚的距离。

截至目前,宁波至余姚城际列车累计客流量已经超过23万人次,日均客流量达2680人次,最高单日客流量达4400多人次。这种快捷的出行方式越来越受到两地市民欢迎。

我们准备了一场
投资思想盛宴
邀您参加“宁波上市公司投资分享会”

资本市场风云变幻,手里的闲钱如何实现保值增值?阿拉宁波的上市公司又为我们投资者提供了多少好的投资标的?

9月17日上午,宁波晚报粉丝节精心准备了一场投资思想盛宴,特别邀请浙商证券、宁波海顺、宁波证券期货投资者教育基地联合举办“2017年宁波上市公司投资分享会”。届时,证券投资专业人士将为投资者解读宁波上市公司中报,帮助投资者更好地把握投资机会。

本次活动采取报名入场的形式。有兴趣的投资者即日起可扫左上方二维码,关注宁波都市报系财经部官方微信“值说吧”,在公众号底部菜单点击“参加读者节投资者分享会”即可报名。由于名额有限,我们将根据报名情况与申请者确认。

活动咨询电话87682468(10:30-17:30)。分享会具体时间为9月17日上午9:30,地点在宁波日报报业集团大楼(鄞州区宁东路901号)宁波都市报系会议室。

记者 张寅