



“走进交行,感受温馨”

2019年交通银行宁波分行服务明星出炉

优秀网点:交通银行宁波小港支行

以“三心”化温馨



为进一步提升消费者满意度,打造“金融业服务最好的银行”,交通银行小港支行积极探索厅堂转型服务新道路,以“责任心、服务心、团结心”提升网点服务能力,持续推进网点综合化转型发展。2019年11月,荣获交行宁波分行“走进交行,感受温馨”消保服务专项劳动竞赛“优秀网点”称号。

聚焦头雁,压实负责人“责任心”。在银行产品趋同化的竞争局势下,网点负责人以责任为己任,将提高服务质量作为全局性基础工作推进。网点注重员工服务素质培养,以“一颗责任心”将优质服务贯彻到工作中的每一个环节,将服务质量作为提升网点竞争力的重要手段,做到服务与业绩两手抓、两手硬。

贴心服务,感受温暖“服务心”。“走进交行,感受温馨”,支行希望每一个走进网点客户都能感受到工作人员保有温度的贴心服务。网点的服务心不仅体现在日常业务上,更时刻关注客户财产安全和潜在风险。支行全体工作人员始终坚持以务实的态度推进服务提升工作,以“一颗服务心”为客户提供贴心的保有温度的服务。

沟通交流,凝聚“团结心”。团队精神能发挥1+1>2的优势,支行的优质服务离不开全体员工的众志成城。网点负责人每日对服务优点和服务不到位的地方进行汇总点评,客户服务经理团队加强沟通交流和情景演练,从而建立了对优质服务的认同感和标准化的服务模式。同时,网点充分发挥“传帮带”作用,老员工和服务优秀的员工言传身教,营造以学带教氛围,以“团结一心”的信念做好网点的优质服务。

交通银行宁波宁海支行
优秀大堂经理:吴丹娜



以诚待人 暖心服务赢口碑

吴丹娜任职于交通银行宁海支行大堂助理。作为接待客户最前线的一员,她始终坚持用微笑化解客户的不满和抱怨,用专业而简洁的话语解答客户的疑惑。当面对故意刁难的客户,耐心解释,用真诚去感动他们;当面对不能理解银行工作的客户,换位思考,帮客户解决问题;当面对需要帮助的老人客户,一遍又一遍地耐心指导,细心温柔,这是她工作的状态。

有一次,她在厅堂内分流引导客户,发现一位客户情绪有些急躁,经上前询问,原来客户李先生每次付烟款需要来网点,耗时耗力,影响了店铺正常运营。经过细致的沟通,了解到李先生刚接手了一家超市,由于营业执照和烟草许可证未办理过户,无法签约银行卡自动划扣,只能通过烟草网自主网上支付。但由于店内电脑跳转不到烟款支付页面,李先生需要赶到网点来办理,来回20分钟的车程使店铺无人看管。出于为客户长远发展的考虑,吴丹娜留存了客户的联系方式,在中午轮值结束后,不顾焦阳和疲惫立马奔赴其店里,检查无法付款的原因。在协助李先生安装了支付控件后,李先生的烟款终于不必再跑到网点来支付了,这让李先生喜出望外,对交行的服务更是赞不绝口。

“暖心服务,以诚待人”一直是吴丹娜工作时秉持的准则。她时刻严格要求自己,在岗位上以高度的责任意识、饱满的工作热情与真诚的态度服务客户!

保持“零差错” 细微服务显真诚

柜面工作连续却又琐碎,孙科盈坚持从每一件小事做起,从点点滴滴做起,真正做到想客户所想,急客户所急,努力把客户的事情办好,不辜负客户对交行的信任。从参加工作至今十多年间,他服务技能不断提高,无论面对什么样的客户,都能迅速地掌握到客户的实际需求并反馈合理的解决方案,让每一位客户满意而归。

有一次,一位王女士到柜台办理定期存款取现业务,坐下后就表示要将定期一本通中的5笔定期全部取出。孙科盈仔细询问她的需求后,了解到王女士只是需要支取10万元急用,而她的定期存款共有13万多,并不需要全部取出来。他耐心地给王女士讲解定期存款的部分提取功能,告诉她在不影响起息日的情况下可以只取10万元,保留其余3万多的定期存款,这样可以获得更多的利息。在取得客户同意后,他又仔细地核对了每一笔存款的到期日,根据到期日的顺序分别为客户支取了其中的4笔,部提了1笔,尽力为客户减少损失。王女士取完钱后,不断称赞孙科盈为人热情、业务熟练、办事特别仔细。

孙科盈在柜面工作中保持着“零差错”和“零投诉”,严格按照规范服务的标准规范自己的服务行为,在一线服务窗口,始终坚持规范的服务程序、文明用语、业务术语以及规范的行为准则。

交通银行宁波北仑支行
优秀柜员:孙科盈



交通银行宁波鄞州支行
优秀理财经理:钟洁



勤勉尽责暖客户 专业功底赢信任

客户经理钟洁2011年进入交通银行,作为一名零售客户经理,她深知自己的职责就是为客户提供全面专业的金融服务,所以要求自己不仅要会对银行基本业务、各类金融产品熟稔于心,还要时刻关注经济热点和宏观环境,更要主动了解客户、走进客户。

钟洁特别重视每一次电话联系和面谈拜访的机会,站在客户的立场考虑问题、解决问题,每一次的沟通都是一次感情的升华,都是一块日后营销成功的坚石。在工作中,她非常关注同业产品,通过一系列简单明了的对比,让客户看到交行产品的亮点和优势,同时结合客户的风险承受能力,真正做到将合适的产品推荐给合适的客户。

团结友爱互助一直是钟洁奉行的同事关系原则,由于今年支行人事变动,她主动向领导请示承担了支行党建、个贷和一部分内勤工作。除了做好常规的客户维护、电话外呼和外拓营销外,还要随时处理这部分新增工作,经常由于时间紧张而加班加点。但她始终相信多一点锻炼和付出,也多一份坚韧和成长。

五年的零售客户经理工作,经历了艰难和苦涩,挥洒了汗水和泪水,也收获了成长和快乐。2018年她成功晋升高级沃德客户经理,2019年取得了较好的工作成效,实现AUM新增8000万元、私银客户新增2户、沃德客户新增28户。