

“百佳”背后的故事·

招行

# 招商银行海口分行营业部荣获2017年度百佳示范单位称号 招行海口分行创“百佳”纪实

□ 本报记者 汪慧

近日,招商银行海口分行营业部荣获“2017年度中国银行业文明规范服务百佳示范单位”称号,是同期进驻海南的股份制银行中第一个获得此项荣誉的银行。同时,招行海口海甸支行和国贸支行分获中国银行业文明优质服务五星级和四星级营业网点称号。

招商银行海口分行营业部,有着是一支年轻而奋进的团队,存款量、业务量、考核利润等多项业务指标稳居分行各网点前列。分行营业部是海口分行网点服务管理中的一个缩影,在分行的监督管理下,各网点均已成长为一个服务制度规范、服务评价体系健全、优质服务工作常态化的金融服务机构,为构建海南文明金融市场作出贡献。

## 服务入微: 栽下梧桐树 引得凤凰来

“招行网点冬天准备了红枣热茶,夏天有菊花凉茶,早上有爱心豆浆,下午有贴心茶饮,在不同的季节甚至是一天中不同的时间提供不同的饮品,在这里随时感受招商银行暖暖的关怀。”家住万绿园附近的李女士是招行海口分行营业部的老客户了,在她看来,招行吸引她的不仅仅是专业的服务,还有网点舒适的环境。

在招行海口分行营业部典雅大气的营业大厅中,绿植触目可及、鲜花传递温馨,窗口爱心洋溢、WIFI无限联结,爱心座椅、贴心雨伞、温馨水吧……一区、一屏、一桌、一椅,井然有序,细节处见温馨,规范中显关爱。

在功能分区上,该行善用空间,巧妙布局,在厅堂设置了儿童游乐区、高尔夫体验区、便民服务区、普及金融知识专区、爱心驿站、母婴室等特色服务区,同时也有极具文化氛围的员工图书室、员工减压室、更衣室等,让员工用饱满的热情服务好每一位客户。

温馨的服务得益于精细的管理。海口分行一直一把手亲自抓服务,大堂主管和综合主管每日服务巡察管理,每月召开服务管理例会……每年315期间,海口分行一把手赵启柱行长和该网点总经理邢小媚都会亲自走进营业厅,聆听客户声音,掌握厅堂信息,与一线员工一起服务客户,全力提升服务品质,保护消费者合法权益。正是通过一个较为完善的服务管理制度,各网点的服务工作日臻完善。

## 创新发展: 欲穷千里目 更上一层楼

“我们必须以为客户提供最好、最新、最优的服务作为出发点、归属点和使命;必须坚持以客户为中心这条主线,不断完善我们的服务体系;必须坚持创新服务,并成为我们的自觉行动,贯彻于服务客户的始终。我们要做到的就是比别人多想一点点,多做一点点,让客户满意多一点点。”这是营业部成立之初,招行海

口分行共同的目标,创新服务已成为营业部服务管理的重要内涵之一。

为方便、快捷的办理业务,分行上线了VTM智能柜台,客户办理业务不仅不用排队了,而且整个办理流程都很快捷。

据了解,智能柜台集成了人脸摄像头、真人互动、话筒、签字笔、U-key发放、凭条打印、读发卡、身份证扫描、指纹感应等模块,可以进行开卡、客户信息变更、挂失、风险评估、网上商城、转账汇款等80%的个人非现金业务。客户也从传统的取号排队、手写单据等流程解脱,“高效、简洁、便捷”带给客户更多金融体验。

2016年末,海口分行陆续上线了ATM刷脸取款功能,是海南省银行机构中首个上线该功能的银行,“刷脸取款”将人脸作为身份核验的自然交互标识,用户无须插入实体卡片,简化了用户的取款流程,真正做到“随时随地,即刷即取”,大大优化了用户体验。同时,在安全性方面,“刷脸取款”除了使用“人脸生物特征”识别外,还拥有其他多层安全防护举措,包括大数据风控识别、手机号码验证、密码验证等。“刷脸取款”在给用户带来便捷体验的同时,保证了用户账户安全性,可以说安全便捷两不误,目前,海口分行各营业网点均可体验ATM刷脸取款功能。

## 服务至上: 问渠清如许 源头活水来

家住长流镇的叶先生是公交集团公司的员工,已临近退休年龄,因患有脑血栓身体行动不便,工资卡在手却因没有激活无法使用。春节将近,生活拮据的叶先生就指着这微薄的工资来养家糊口。该网点市场经理了解这一情况后,本着关心客户的一颗诚心冒着风雨驱车前往远在30多公里外的长流镇,为这位“特殊”的客户激活工资卡,为叶先生提供了一场“私人定制式”的上门服务。

服务至上,是招行的卓越特色;专注服务,是各分支行的有力传承。在当前同业竞争加剧、移动互联网大幅抬升客户体验预期的背景下,为优化客户体验,追求令客户感动而非满意的服务,海口分行梳理先进服务管理经验和优秀服务举措、典型服务案例,进而整理出8大“感动服务场景”、25项“感动服务举措”,希望以此启发各网点服务管理思路,实现从简单的固化员工服务行为,到激发员工自发的提升服务意识的转变,不论从组织还是个人,均能切实从客户体验的角度出发,为客户提供有温度的服务。

“百尺竿头,更进一步;不忘初心、砥砺前行。”获得全国百佳是海口分行的全新起点,该行立志将以新理念、新姿态、新举措走进新时代、开启新征程,再接再厉,开拓创新,坚持不懈强化服务标准,提升整体服务水平,推动各项业务健康持续发展,打造招商银行优质服务品牌。

## 海南建行举办技能大比武

本报讯(记者 汪慧 通讯员 张远显)拆迁户老陈正坐在家里的电视机前,津津有味地观赏精彩节目,忽然屏幕上弹出欠费停机提示,打断了他的兴致。正发愁明天要到银行排队办理缴费事宜,屋漏偏逢连夜雨,“啪”地一声,欠费停电了,老陈暴跳如雷,立刻赶去附近建行网点。

“我们建行的手机银行,可以让您足不出户,办理各种缴费业务,电费、水费、手机费、网络费统统搞定!”建行大堂经理的一番话让老陈笑逐颜开。

某公司财务主管天天奔波在不同银行间进行公司账务处理,不仅时间都耗在路途和排队上,还总是因为转账不及时遭到公司老总的责备。“用我们建行的新一代企业网银,功能齐全,方便快捷,一定会是您的得力助手。”财务主管听从建行对公柜员的建议,办理了企业网银,账务处理从此无忧。他开心地说:“给你们建行点赞!”

这些场景并不是发生在某一个建行营业网点,而是出现在海南分行“我知我会我营销”新一代网络金融业务技能大比武的比赛现场。

舞台上生动真实的场景,“演员”唯妙唯俏的表演,打动着评委们的心,直呼“科技改变生活,新一代助力金融服务!”

该行表示通过开展业务技能比武大赛,以小品、脱口秀、串联等展现方式,充分激发广大员工学习使用网络金融业务的主动性和自觉性,特别对提升一线网点员工服务效率和质量有重要的指导意义。

## 工行信用卡分期 缓解客户资金之急

本报讯(记者 汪慧 通讯员 陈明皓)新年伊始,工商银行新华营业部符经理的办公室里来了一位手捧果篮的女士,她是专程来感谢的。

事由要追溯到2017年年底,当时该女士到工行新华营业部咨询装修贷款的事,但因贷款办理流程相对繁琐,而且其房屋条件不符合贷款条件,因此,符经理向其推荐并快速办理了信用卡分期业务,解决了客户燃眉之急,于是就有了开篇的一幕。

符经理很感动,虽然只是做了份内的工作却得到了客户的肯定,符经理随即又向客户介绍了工行近期热销的分期卡,该分期卡分期的期限更高,长达5年,客户欣然填写了申请表,再次感谢符经理时刻心系客户。作为工行的一名员工,在实际工作中,符经理经常以换位思考去观察、体验客户的具体要求,不断充实和丰富服务工作的内涵,从内心深处和行动上做到“客户为尊,服务如意。”

## 兴业银行海口分行 开展信用卡主题营销活动

本报讯(记者 汪慧)兴业银行如火如荼地开展新客户办理信用卡首刷赠送拉杆箱活动。为迅速抢占市场份额,海口分行高度重视,积极响应,在海南市场开展起信用卡外拓营销活动。

兴业银行海口分行相关负责人介绍,该行每周末将在各大电影院、商场开展办理信用卡首刷送箱子活动,现场扫码办信用卡,最快5分钟核卡,首刷免费送价值480元精美拉杆箱。

记者日前走访发现,该行在海口多家知名影院大厅的显眼位置布置了宣传展架,并整齐摆放了精美拉杆箱供新客户领取。活动期间,银行工作人员现场指导客户在手机上填写申请,并借机向客户介绍兴业银行的信用卡近期活动、理财产品、网点服务等。

同时,兴业银行海口分行还对附近商户进行走访,对潜在客户进行相应的客户信息登记,以便后续跟进,并在走访的过程中积极为客户解答各种业务问题。该行表示,扫楼营销更加全面地认识了周边客群,对今后其他业务的拓展营销也奠定了良好的基础。而除了厅堂的营销和周边商户的外拓,该行也联系好对公的单位,申请开卡机上门。通过公私联动,营销代发工资、信用卡绑定、以及三方绑定。

一系列营销活动的开展,兴业银行海口分行信用卡业务取得了大幅度的进展。新的一年,兴业银行海口分行将立足实际,以精心打造百姓满意的银行为出发点,相继开展一系列宣传活动,努力为客户营造周到、贴心的服务环境,更好地服务客户。



招商银行海口分行“心服务 新精彩”服务礼仪大赛精彩瞬间。