

工行镇江中山支行 开展退役军人优待证启用工作

本报讯(谭心蕊 俞佳融)日前,工行镇江中山支行全体员工协作配合,岗位联动,辅以上门服务和驻点服务,全力做好优待证的启用及配套营销宣传工作。

工行镇江中山支行前期积极参与退役军人事务局的优待证信息采集工作,选派行内优秀青年

骨干参与社区驻点。作为拥军网点,该行安排员工加班加点逐一个用电话或短信的方式,通知周边退役军人前来网点办理启用业务。真正做到让服务对象不跑腿,用暖心之举服务好退役军人。

自优待证启用工作正式开展以来,该行厅堂及柜面面临巨大

的压力,相当一部分厅堂人员需要在智能设备服务区进行业务审核、礼品发放及配套营销工作。该行抽调青年员工驻点服务,客户经理及时排班补位,实现无缝隙衔接,做好厅堂的分流与客户解释工作,做到井然有序,有条不紊。

该行统筹规划好区域客户分布,详细制定工作进度表,与代发工资单位和对公户进行联系,确保覆盖到辖内的所有客户。网点主任带领青年员工上门驻点,联动服务,对启用优待证的客户进行一揽子服务。

工行镇江新区支行 以赛促改 提升服务

本报讯(廖天文 俞佳融)今年以来,工行镇江新区支行营业室抓好网点客户服务提升工作,通过加强队伍建设、完善考核机制、创新工作方法等方式奋力赶超。在6月网点客户服务提升竞赛中,该行位列市行一类网点第二名,排名大幅提升,网点竞争力进一步增强。

网点针对不同岗位员工特点,有效发挥青年员工特长,全力打造一支充满活力的队伍。在晨会上,员工结合岗位特点与所见所得,分享工作经验,通过表达,锻炼能力,促进网点业务处理能力和营销能力提升。班后时间,员工学习业务知识,以“老带新”的方式,迅速成长。网

点通过携带4G终端上门办卡,指导客户掌握代发流程,开展职场营销等方式,增强客户黏性,从点滴做起,聚沙成塔,推动竞赛排名提升。

针对市分行考核机制,明确工作目标,把准发力方向,认真做好任务目标的细化分解。在日常工作中,及时汇总营销业绩,跟进任务完成进度,加强精细化管理,确保一系列目标的达成。对于工作中遇到的问题和困难,及时向上级行相关部门反映,共同研究解决路径,并积极向兄弟行学习经验做法,在行内树立岗位标兵,发挥榜样带动作用,营造良性竞争氛围,促进网点各项业务协同发展。

不怕多做事 不怕做小事

——记工行镇江扬中支行朱小健

龚轩 俞佳融

朱小健,工行镇江扬中支行营业室大堂经理。作为一名奋斗在服务第一线的员工,他秉承着“不怕多做事,不怕做小事”,坚持用心服务每一位客户。他全身心投入到客户服务中,致力于提升每一位客户的服务满意度;他以本职工作为基础,加强业务知识和政治素养的学习;他认真履行职责,提升到店客户产品渗透率,全面完成网点的工作任务。

多学多思,提升自我。朱小健作为一名青年员工,十分注重业务知识和技能的学习。他积极向经验丰富的同事学习业务和服务方面的知识,利用空闲时间与休息日总结经验。在2022年工行市分行组织的“如玉成

器”知识竞赛中,朱小健多次取得优异成绩,为扬中支行增光添彩。他作为外拓营销服务的主要人员,是不可或缺的中坚力量,对加班加点工作从不抱怨,默默为网点贡献力量。

真心服务,积极有为。朱小健秉持“客户为尊,服务如意”的服务理念,让客户在网点服务中感受到尊重。作为大堂经理,他意识到服务是银行业竞争的重中之重。在普通的岗位上,他积极有为,把客户难处当成自己的难处,想客户之所想,急客户之所急,为客户排忧解难。他将提升个人成绩与建设“扬中客户满意银行”相结合,争做岗位标兵,用业绩证明自己的能力,用成绩见证自己的努力,在不断进取中实现自己的人生意义。

工行镇江科技新城支行: 贴心服务解难题 退役老兵展笑颜

本报讯(夏亦舒 俞佳融)近日,工行镇江科技新城支行接到客户来电,称其母亲名下有一张退役军人优待证急需激活,但老人目前居住在养老院中,进出不方便。最终,网点上下密切配合,高效率办好了该笔业务。

一开始,对方希望银行可为其提供上门服务,但一系列激活手续需柜面办理,又考虑到老人行动不便,因此网点工作人员与

客户协商一致,决定采取新方案——专车接送,专人接待。

网点安排专车接老人的同时,大堂经理精准把握时间为老人提前预约取号,避免后期等待。顺利到达后,两位网点工作人员将老人搀扶下车,引导至柜面办理,看到退役军人优待证被激活,老人非常高兴。业务办理完成后,网点工作人员又将老人送回养老院。

工行镇江丹徒支行: 多举措开展 “骄阳行动”宣传活动

本报讯(孙方 俞佳融)近日,工行镇江丹徒支行多措并举开展“骄阳行动”宣传活动,持续聚焦客户服务体验,关注中小微企业发展,不断提高以客户为中心的优质服务意识。

该行利用LED屏、海报、展架宣传“骄阳行动”,通过公示栏上张贴小微企业及个体工商户减费让利的公告。在人流集中地段发放宣传折页,宣讲反诈、存款保险知识等。帮助老年客

户下载手机银行老年版,助力跨越数字鸿沟。提高“工行驿站”服务水平,提供饮用水及纳凉区域。同时,还在全辖范围开展“夏日骄阳”金融知识有奖竞赛活动。

该行工作人员还走进乡镇,帮助退役军人优待证激活开卡,面对面向客户进行存款保险、反诈拒赌、安全支付、反洗钱等金融知识宣传。

工行镇江句容黄梅支行: “三注重”服务 提升客户满意度

朱吉礼 俞佳融

踏入9月,我们逐渐与高温天气“说再见”。但工行镇江句容黄梅支行在高温天气时开展的提升网点服务水平工作,让该网点成为附近老百姓直竖大拇指的“清凉”银行。同时,网点开展的“三注重”服务,更让网点打破了柜台内外“各自为政”的现象,实现了柜台服务、客户营销工作的有序承接,相互配合。

**注重微笑为名片
用真心赢得客户**

宽敞干净的办事大厅内凉风冷气徐徐吹来。一进门,迎面而来的清爽空气一扫顾客身上的疲惫。工作人员的问候更让顾客心情舒畅,网点始终坚持“做客户就是在做服务”的工作理念,将微笑与信任在客户之间传递。

**注重推陈出新
用创新赢得市场**

该网点根据实际人员配置

与业务办理特点,创新性地提出“弹性需求”工作制度。因时制宜,合理开放窗口时间;因地制宜,合理配置网点营销人员。这样的制度既满足高峰时段的窗口开放率,减少客户排队时间,又做到了网点营销人员百分之百在岗率。

这项措施打破了柜台内外“各自为政”的现象,将网点人员从里到外、从上到下无缝衔接,通过与客户之间良性沟通,延伸服务与营销工作。

**注重业务处理环节
用效率赢得效益**

柜面业务的效率直接关系到客户的初印象。因此,网点建立专门的业务处理工作台账,要求网点员工通过日常基本功训练,熟悉并熟练掌握各项业务处理的交易代码与操作流程。对于第一次接触的业务,要求员工做到勤学勤问。通过多方面的培训与学习,员工能够跟上系统流程更新与优化的步伐,与时俱进,全方位满足不同客户的服务需求。