

在平凡的岗位上贡献不平凡的力量

——记工行镇江分行营业部客服经理崔毓雯

人行两年多以来,她努力踏实,认真对待每一笔业务,热情服务好每一位客户,在平凡的岗位上贡献着不平凡的力量;在2022年第三季度中,她以总业务量7885笔,高质量的授权通过率,获得镇江分行三季度客服经理岗位标兵的荣誉称号……她就是工行镇江营业部中山支行客服经理崔毓雯。

业务扎实,服务优质

参加工作以来,她曾在网点大堂经理、现金柜员等岗位任职。无论在哪个岗位,她都兢兢业业、恪尽职守,始终贯彻“客户为尊,服务如意”的理念。

她深知网点的厅堂与柜面服务人员是工行的窗口形象,是直面客户的第一抹亮眼色彩,要随时随地把自己最好的状态和精神面貌呈现给客户。优质的服务离不开扎实的基本功。

还记得刚入行时,“小键盘”“点钞”等方面的业务能力十分薄弱。于是,在刻苦练习下,速度和质量都大大提升。在业务学习上,她也没有片刻放松,不断温习“老业务”,吸收遇到的“新业务”,以优质的服务和娴熟的业务赢得了客户和同事的一致好评。

加强学习,锐意进取

近年来,金融服务改革创新,不断有新知识新方法融入到工作中,业务审核权限也层层上收。自总行上收远程授权以来,她认真研读授权指引,每一笔授权都严格按照指引要求操作,通过率优异。

“身边人人是榜样,工作处处是真知”是她的工作理念,她不仅多观察勤思考,更向身边的同事和老师学习,不断提高业务水平。工行中山支行地处热闹繁华

的市中心,业务种类齐全,来咨询的业务中,不乏一些“疑难杂症”。碰见没遇过的业务,她将与管理老师探讨的解决方案记到笔记本上,反复温习,等再有相似问题的客户前来,难题也就迎刃而解了。

与此同时,她积极参加行内行外的各项资质考试,抓住时间和机会学习,练就了为客户服务的过硬本领。

积极作为,主动服务

工作以来,她始终贯彻“多一句话”营销策略,面对前来办理业务的柜面客户,多说一句,多问一句,适当推荐合适的工行好产品,挖掘客户潜在需求。从客户需求出发,在灵活迅速办理业务的同时让客户对工行产品多了解一些,多肯定一点,是她努力的目标。



工行镇江丹阳华南支行: 上门服务解难题

本报讯(陈哲 俞佳融)近日,工行镇江丹阳华南支行主动上门,为客户完成挂失换折业务。

事情回溯到几天前,一名客户焦急地来到工行镇江丹阳华南支行,要代办挂失换折业务。客户称遗失的存折为客户母亲所持有,老人因为中风正躺在医院里,

目前病情有些好转,但意识仍不清晰,过几天安排救护车,转到疗养院进行康复治疗。客户表示,“想着自己能不能给代办了,省得让老人家本人过来办理业务。如果需要的话就准备让救护车绕道到该行来办理一下业务。”在得知老人还有意识后,大堂经理当场

就告知客户可提供上门服务。

该行网点负责人和一名客户经理随即进行上门服务,并于当日完成挂失换折业务,客户对该行尽心尽责解决客户难题的精神表示感谢。

工行镇江句容支行: 全力做好 新春安保工作

本报讯(吴昊 俞佳融)工行镇江句容支行严格落实安全保卫和疫情防控职责,将安全保卫工作作为当前重点来抓,认真部署,组织安排,突出防控重点,落实安全检查,积极开展安全应急演练,全力做好岁末安全保卫工作,促进全年经营工作安全稳定运行。

落实安全责任,开展安全培训。该行按照要求,成立安全生产自查工作领导小组,一把手行长为组长、分管行长为副组长,各部门负责人为成员。各部室网点负责人分别和支行行长室、网点员工签订了安保责任制和安全管理责任书;建立了各项安全防范规章制度和相关应急预案,明确了员工岗位分工和职责。同时要求网点部室每月利用晨会、夕会对员工进行安全教育,定期邀请安居防火教员到网点进行安全防火知识方面的培训,并协助网点进行灭火和紧急逃生演练,开展事故案例及教训的宣传教育,使员工对本单位各项安全防范规章制度和消防灭火知识的掌握更加牢固。

提高安全意识,开展安全检查。该行由综合管理部保卫处制定检查方案,实施检查工作。此次安全大检查覆盖区域包括办公场所、营业大厅、机房、ATM设备管理、监控回放、防卫器材、报警设备、出入人员登记簿等,对监控、报警、收银槽、联动门、灭火器等安防设备进行重点检查,确保各项设施正常有效运转。对检查发现的问题,能整改的要立即整改,消除安全隐患,并要求安全保卫工作注重细节,防范各类案件和安全生产事故的发生,确保各项工作任务落到实处。

组织应急演练,做好疫情防控。为强化消防意识,切实保障银行财产和人身安全,镇江句容支行此次选取南门支行开展消防实战演练,预先设置演练内容和演练方案,要求演练参与人员操作到位,领会演练的目的和要求,通过演练达到真正能够处置突发事件的能力。

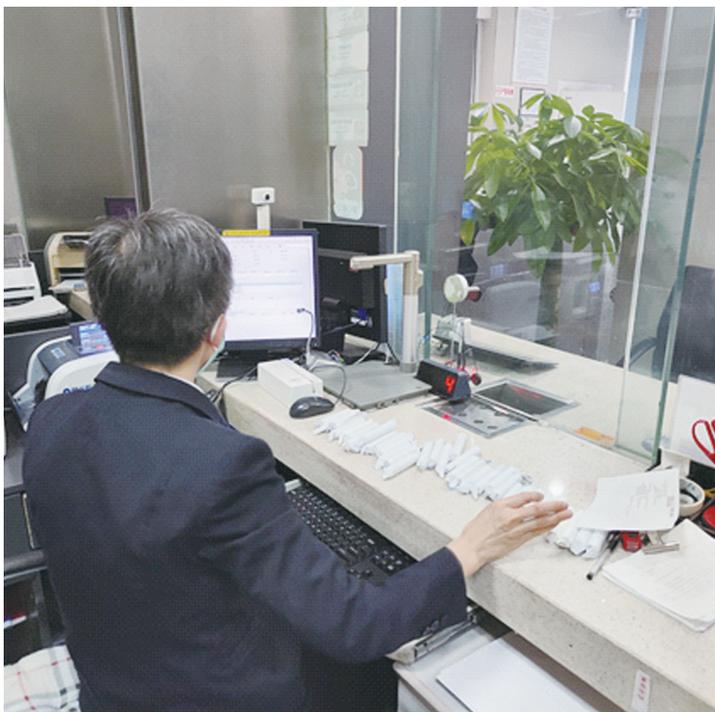
工行镇江丹阳小东门桥支行: 清点零钱获点赞

本报讯(吴司琪 俞佳融)“太谢谢你们了,这些零钱跑了很多地方都没办成,想不到在这儿这么快就办好了。”随着1700余枚硬币的清点完毕,客户对工行镇江丹阳小东门桥支行的服务精神赞不绝口。

一天中午,一位客户拎着两个沉甸甸的布袋来到工行镇江丹阳小东门桥支行。打开随身布袋,里面是上千枚硬币。原来客户是附近的个体商贩,这些都是客户平时攒下来的,一直没时间来换,今天正好有时间想拿到银行来兑换。

由于零钱长时间的存放,很多硬币粘连在一起,很难清点。经过一个半小时的清点,五角硬币1000余枚、一元硬币700余枚终于清点完毕,存入客户账户。

沉甸甸的零钱是沉甸甸的责任,小东门桥支行始终坚持以客户为中心,想客户之所想,急客户之所需,为群众办实事,全心全意为客户温度服务。



工行镇江黄山南路支行: 推进适老化网点改造

本报讯(汪雨 俞佳融)工行镇江黄山南路支行积极响应市分行号召,从服务标识、服务内容、设备设施、金融宣教等方面,全方位进行适老化改造。抓保安、大

堂经理、柜员、理财经理“链式服务”为核心,力争每个环节都能让老年人感受到服务质量。

当前正值社保卡更新换代,附近社区的老年人因行动不便无

法前来办理。在网点主任的安排下,每次至少柜员、理财经理、主管各一名,组成外拓小分队上门服务,主动为老年人办理好社保卡更新换代工作。