

服务+细节+高效率=成功

——记工行镇江分行一季度客服经理岗位标兵孙峥

本报记者 俞佳融
本报通讯员 邵艳婷

孙峥是工行镇江润州支行的一名大堂经理。他的优质服务得到客户的认可,被评为镇江分行2023年一季度客服经理岗位标兵。

对于优质服务,孙峥的体会是“服务+细节+高效率=成功”。

立足服务,秉承工匠精神

作为一名大堂经理,他认为,优质的服务、无微不至的细节关注及高效率的业务办理与营销能力,是做好本职工作的关键要素。不管在

网点厅堂还是外拓,他常常放弃自己的休息时间,为客户提供优质服务。

长期以来,他立足于服务,在日常工作中对自身着装、服务礼仪、服务语言等方面严格要求,认真贯彻“迎來送往”的工作准则,对客户做到热情周到、文明礼貌,对等待时间较长的客户主动表达关心,了解客户需求,做好厅堂分流,并通过自己熟练的业务知识为客户答疑解惑。

关注细节,诚心对待客户

当厅堂内的ATM机发生故障或款箱无款时,他会第一时间通知

人员进行维修及日常维护;他定时巡查网点内的卫生状况,确保厅堂整洁,给客户营造一个舒适的环境。

当客户与工作人员产生纠纷时,他能耐心安抚客户,并寻求好的解决方法。他还主动告知客户一些省钱“攻略”。一次,客户来网点办理跨行转账业务,他提醒客户跨行转账需要手续费,建议客户下载手机银行转账避免收费,客户在他的耐心指导下,很快学会了手机银行的转账功能,省了一笔费用。

改进方式,服务老龄客户

因镇句支行靠近三茅宫老城

区,周边老龄客户较多,作为“适老化网点”,身为大堂经理的他,不断改进针对老龄客户的服务方式,定期检查网点的爱心座椅、老花镜、饮用水、“工行驿站”以及医药箱、轮椅、拐杖等便民服务设施。在引导、问询、辅助等多环节,他在为老年客户提供服务的同时作了一些优化,受到了老年客户的一致赞扬。

作为一名大堂经理,他勤勉踏实的工作,默默无闻的奉献,从细微处着手,精心捕捉信息,挖掘优质客户,服务广大客户,不仅展现了工行业务员崭新的精神面貌,而且展示了青年员工服务新时代的责任感和事业心。

工行简讯

工行镇江分行营业部开展反诈骗宣传

本报讯(包爱民 俞佳融)近日,工行镇江分行营业部全方位多渠道开展反电信网络诈骗宣传活动,向广大客户宣传电信诈骗常用的手段,普及如何有效防范电信网络诈骗知识,不断提升金融消费者反诈意识和防范能力。

该行运用网络普及金融消费知识,介绍银行正规渠道销售的理财产品,充分提示风险,扩大金融消费宣传影响力,帮助金融消费者提高对金融产品的认知能力,根据自己实际情况购买合适的金融产品。

工行镇江润州支行关注银发客群服务

本报讯(徐宇蒙 俞佳融)今年以来,工行镇江润州支行营业部通过进一步加强银行网点的服务意识,重点服务银行银发客群,提高客户满意度,提升网点竞争力。

每月中旬养老金集中发放,该

行及时协调人手,帮助排队区叫号,保证老年客户尽早领取养老金。如遇行动不便或听力障碍的老年顾客,该行工作人员耐心服务,让银发客群感受到工行的温暖。

工行镇江新区支行加强数字人民币推广

本报讯(吴剑伟 俞佳融)工行镇江新区支行营业室持续加大数字人民币的宣传力度,切实履行国有大行的社会担当。截至5月25日,该行开通数字人民币账户400余户。

该行员工在数字人民币推广过程中,及时为客户解答领取优惠券、付款步骤等问题,用全方位的优质服务提升客户使用数字人民币的体验感。

工行镇江分行举办青年工作培训班

本报讯(许凯 俞佳融)6月2日,工行镇江分行人力资源部、团委举办2023年青年工作培训班。

市分行副行长奚彩建为工行镇江分行8家支行青年战队授旗。他表示,在全行青年员工占比日益提高的情况下,要通过培训,让团干部进一步认识青年工作的重要性,进一步增强做好青年工作的责任感和

使命感;要通过培训学习,进一步提升综合素质,将团组织建设的更加坚强有力。

市分行团委作2023年青年工作重点方向解读,市分行内控合规部解读新形势下的青年合规要求。通过为期两天的培训,推动全行青年工作,提升青年队伍的能力素质,助力全行高质量发展。

工行镇江句容支行开展存款保险宣传

本报讯(张英睿 俞佳融)工行镇江句容支行在句容市范围内积极开展存款保险专项宣传活动,先后前往句容市崇明街道退役军人服务站、句容市边城监狱等单位,利用外拓、金融知识普及等活动,积极宣讲存款保险制度,增进社会公众对存款保险制度的认知,提升国民对国有商业银行的信心,全面提升网点竞争力。

该行要求辖内各网点将存款保险宣传纳入日常宣传中,在网点显

眼位置设立存款保险展示区,摆放最新宣传折页,适时利用客户在网点办理业务等候时间,组织专人在网点开展厅堂微沙龙,为客户讲解宣传存款保险知识。网点还通过LED显示屏、电视等多种方式,集中滚动播放统一的存款保险宣传标语、宣传视频、电子海报,深入推进公众对于存款保险的认知程度,以实际行动践行“金融为民”的理念,保护存款人切身利益。

工行镇江丹徒支行推进社保卡换代工作

本报讯(周子清 俞佳融)今年以来,工行镇江丹徒支行积极开展社保卡二代换三代工作,仅5月就办理换代社保卡1387张。

网点工作人员帮助客户提前规划电子医保社保、养老金预约开户等配套产品的服务方案,确保客户能顺利便捷地办理社保卡二换三业务。同时,深入到各企业、社区中,

利用4G终端为客户办理社保卡的二换三及激活工作,通过提供优质的服务,提升客户的信任度和客户黏性。大堂经理利用到店客户人群高峰时期,开展厅堂微沙龙,积极宣讲社保卡二换三的优点,耐心解答客户关于三代社保卡的相关问题,向客户说明办理社保卡二换三所需材料和条件。

工行镇江丹阳后巷支行强化内控合规管理

本报讯(金鑫 俞佳融)工行镇江丹阳后巷支行积极响应省分行2023年内控合规“价值服务年”要求,坚持问题导向,坚持以人为本,深耕内控合规价值服务,深化“讲规守线润苏行”合规文化品牌建设。

该行推进内控合规服务高质量发展,促进依法合规经营、为推进高质量发展赋能,持续提升合规文化软实力。该行深刻意识到熟知禁

令、承诺执行在银行经营中的重要性,积极引导员工学习相关文件,领会内控核心文化内涵,夯实内控合规案防基础,保障网点健康持续发展。

该行坚持定期排查与动态监控相结合,行为排查与思想教育相结合的原则,定期开展人员行为排查工作。持续深入开展员工违规行为处理规定等制度学习,开展违规问题、风险事件、内外部案件典型案例

的分析和警示,教育员工知法守法、规范操作、诚实守信、珍惜自己的职业生涯、严守行为底线,爱岗敬业,忠于职守。引导员工自觉维护内控案防制度,从严约束自己行为,正确树立工行业务员良好的职业形象,促进网点各项工作健康有序发展。

该行要求网点负责人以及营业经理加强业务学习和履职能力,加强现场管理水平,对内督促员工严

格按照操作流程办理业务,加强印章、空白重要凭证、现金业务等方面管理,压降可控风险暴露水平,减少风险事件。重点关注质量管理类风险事件,分析风险事件成因,挖掘风险多发环节,针对性加强培训。加强有权人和现场管理人员审核的有效性和及时性,提高凭证使用正确性,提高企业信息变更的规范性、凭证影像完整性。