

服务源于心
真诚赢信任

镇江金融机构服务窗口形象展示

浙商银行镇江分行

浙商银行镇江分行营业部成立于2021年11月18日,位于镇江市润州区黄山南路12号。目前营业网点员工人数共6人,平均年龄为31岁。

作为刚成立不久的一家新设机构,营业部坚持贯彻落实总行“以客户为中心,提高客户满意度”的服务总体目标,牢固树立服务客户、服务基层的“双服务”理念,以全力支持镇江地方经济发展、切实承担社会责任、提高人民生活水平为目标,为打造成特色精品银行而不懈努力。



一、以良好服务环境提升网点服务形象

(一)整合资源,合理分区

为了给客户提供宾至如归的服务体验,营造轻松愉快的金融服务环境,营业网点充分注重人性化设计及合理化功能分区。走进营业中心,整洁明亮的服务大厅,简洁明了的服务分区,摆放有序的服务设施,标准化的流程服务,都显示出营业网点对服务品质的不懈追求。

(二)细微之处,诚心服务

先后赴先进兄弟分行观摩学习,借鉴优秀行创新服务亮点,形成具有该行特色的服务亮点和举措。一是在厅堂打造尊老敬老区,打造适老化服务专业窗口,配备老花镜、放大镜、轮椅等助老设备以及雨伞、手写板、医药包等常用便民设施,同时做好老年人、残障人士的上门服务以及金融知识的宣传普及。二是进一步扩大警银合作范围,筑牢反诈安全屏障,切实维护社会治安稳定和人民群众的合法权益,在营业网点内设立了反诈服务站,放有宝塔路社区民警名片、反诈服务IPAD以及反诈视频电话。反诈服务站的设立可以利用公安系统公信力使客户提高认可程度,从而大大节约民警出警时间,有效降低诈骗成功率。

二、以文明示范窗口创建为契机提升服务品质

(一)加强员工培训,提高员工服务水平

一方面定期开展各类培训活动,如手语培训、急救培训及服务礼仪规范等培训,通过培训不断提升柜面人员的业务能力。专业能力是优质服务的基础,另一方面每月末召开月度例会,对存在的业务与服务问题进行详细点评与分析,从而进一步提高柜员业务处理能力与服务意识。

(二)规范服务流程,提高员工主观能动性

每天利用班前晨会对柜面人员仪容仪表进行规范督导,规范员工商务礼仪着装,保持员工良好形象。业务办理过程中,陆续推出了预约服务、上门服务、代递服务和委托服务等多种个性化服务方式。每日班后进行服务过程模拟情景演练,实行员工全岗位角色互换,提高厅堂员工“一体化”服务能力。

(三)创新服务理念,提升全面服务内涵

坚持以“内于心——凝心聚力,外于行——知行合一,信于诚——精诚所至,卓于浙——砥砺前行”的服务理念为导向,各条线人员紧密配合,为每一位客户提供亲切、热情、投入、真诚的服务。特别是当遇到特殊群体客户时,会为客户提供“助盲卡”,通过手语沟通技巧,方便与特殊客户交流,同时也会为行动不便或生病住院等特殊客户提供上门服务。

平安银行镇江分行

平安银行镇江分行积极响应党中央决策部署和监管要求,加强服务实体经济、惠企纾困、推进乡村振兴等重点领域部署,坚持党建引领,努力达成“人才管理、服务为先、合规在前、业绩为优”的经营目标。

优化网点环境,提升服务质量

1. 优化网点布局。网点内环境整洁,配置适老服务区、自助服务区、移动设备、爱心座椅、金融知识宣教区等一系列服务设施,为客户提供舒适优质的环境。同时网点内醒目位置张贴有行业服务规范、服务流程等标识,员工服务规范礼貌、热情。

2. 倾听客户声音。网点内设有服务意见簿和行长直通车二维码,客户可以对该行的服务提出意见,该行面对客户提出的每一条宝贵意见均做到100%回访,了解客户的需求,从而不断提升服务质量。

3. 规范服务动作。网点制定完整的服务规范标准,各岗位人员均按照标准服务动作服务客户,使用文明用语,让客户体验到专业化、标准化。同时网点内设有服务考核办法,定期开展服务专项培训,厅堂主管每日不定期开展服务自检,日终服务复盘,做到服务的不断提升。

平安银行镇江分行将持续坚持党建促发展,不断加强网点人员的政治思想学习,提高网点服务质量,为客户提供优美的业务办理环境,为文明和谐的社会环境贡献力量。

