

钱 周刊

微笑经理好口碑 真诚服务换真心

——记江苏银行扬中支行营业部大堂经理唐涵



视频制作 实习生 朱芷慧



本报记者 俞佳融 实习生 朱芷慧

在江苏银行扬中支行营业部,无论是客户还是同事,提起微笑经理,大家总会想起那位眼睛笑起来像“月牙”的她。这位以耐心、真诚的服务态度,让每一位客户都能感受到热情和专业,也赢得了他们赞美和信任的她,就是获得2022年度江苏银行镇江分行“服务之星”称号的唐涵。

立足新岗位 服务高效率

2017年,唐涵加入江苏银行镇江分行,在后台岗位兢兢业业工作了多年。2022年,因工作轮岗需要,她从后台服务人员转换为前台的营销人员。“因为工作性质和内容发生了很大变化,一开始还有些不适应。”但很快,唐涵就成长为一名优秀的前台营销人员,并取得了优秀的业绩。

在转岗做大堂经理的这一年中,唐涵在新增存款,信用卡营销,社区营销和新增客户等方面均取得了优异的业绩。在新的岗位上,她愈发熟悉银行各项业务,在为客户办理业务的同时,保持着高效率、高质量的服务。

真诚换真心 获客户信赖

唐涵谨记,任何问题都可以通过

沟通来解决。在做好营销的同时,她坚持做好客户服务,用温暖的话语、真诚的服务消除客户的抵触心理,耐心倾听客户的话语,尝试站在对方的角度思考问题拉近关系,从而赢得客户的支持和理解。

唐涵在工作中热情、真诚,做事踏实负责的她,得到了许多客户的称赞和信赖。

陈阿姨和老伴常年住上海,偶尔回扬中小住。2022年扬中居家办公期间,唐涵想到了时常往返两地的陈阿姨,便立刻打电话询问了陈阿姨所在小区疫情情况。得知陈阿姨在上海时,又询问陈阿姨在扬中的亲戚,是否还有需要帮忙的地方。

“2022年年底陈阿姨回扬中之前打电话给我,询问银行的大额存单利率。”唐涵告诉陈阿姨如果上海利率高,在上海存更合适。“当时阿姨在电话里表示,即便上海的存款利率稍高,也想回扬中后存在江苏银行。”

唐涵的敬业和善良赢得了陈阿姨的信任。“2023年元旦期间,陈阿姨打电话给我说要来存钱时,我因病在家休息,阿姨就专门等我上班了再来存钱,这令我十分感动。”

“银行大堂经理的服务好坏直接影响银行的经营效益和外在形象,大堂经理作为一个重要的岗位,在客户服务、产品营销等方面具有不可替代的作用。”唐涵深深了解大堂经理一职的重要作用,而她真诚的工作态度和优秀的工作方法赢得了客户的信任,换来了对银行的称赞和好评。

618收官:
打造金融消费大生态
民生银行助经济活力释放本报通讯员 符淡宁
本报记者 俞佳融

近日,记者从民生银行镇江支行获悉,紧抓618大促的消费窗口,民生银行立足支付,从全场景生态搭建,到多元化权益回馈,再到全周期服务覆盖,繁荣金融消费大生态,提升金融服务的触达率、可得性、满意度。

触达高效 全场景生态搭建

金融助力恢复和扩大消费,关键是要增加金融服务对于消费者的触达。这个618,通过搭建全面联动的场景消费生态,民生银行丰富用卡环境,让金融服务的触达更高效。

围绕电商零售消费场景,民生银行联合京东、支付宝、抖音等头部流量平台,充分发挥民生银行卡在电商消费支付环节的作用,针对网购、信用卡还款、生活服务场景推出系列支付优惠活动。

立足本地生活消费场景,民生银行紧贴客户吃、喝、购、娱的消费需求,开展支付“满减立减”活动,助燃人间烟火气。

催化需求 大力度优惠让利

消费市场回暖下,实实在在的优惠让利是激发消费者消费需求的“催化剂”。这个618,依托丰富的营销活动和强有力的优惠力度,民生银行大幅提高金融服务的可得性。

通过绑卡立减、支付满减&随机

减、还款红包等便捷优惠的支付体验,民生银行让消费者购物省上加省。在618活动期间,京东购物支付使用民生银行卡即享随机立减的优惠,获得客户欢迎。

升级优惠力度,民生银行以水电燃暖公共缴费为基础,联动车主服务、娱乐会员、健康医疗、乐园门票等生活服务场景,简单、直接地为

精细服务 全周期服务覆盖

零售银行市场已从“跑马圈地”走向“精耕细作”,618不仅是交易流量的聚合,更是全生命周期精细化运营的主阵地。这个618,聚焦深度服务和价值创造,民生银行构建起更为长期和紧密的客户关系,提高服务满意度。

发挥综合金融优势,民生银行串联起“子女教育一大病保障一养老规划”不同人生阶段,陪伴客户的全生命周期成长。“财富小管家”亲子金融服务助力客户子女财商素养提升,“特爱保”保险服务为客户大病医疗多一层保障,个人养老金以开户缴存四重礼遇让客户养老更安心。

多平台的场景搭建、超值丰富的优惠福利、全生命周期的服务覆盖,民生银行助力618成为提振消费的“加速器”。接下来,民生银行将为满足市场需求而不断升级经营模式,以实际行动持续激活消费潜力,为促消费注入新动能。



6月28日,市银行业协会举办的镇江市银行业图片展正式拉开帷幕。活动展出了各家银行在服务国家战略、实体经济、社会民生等方面取得的重大成就。

管奇璠 俞佳融 摄影报道

理财有风险 投资需谨慎