

工行镇江句容南门支行深耕“普惠”沃土

本报讯(吴昱 俞佳融)工行镇江句容南门支行促进网点普惠工作高效落地。截至8月31日,该行三季度新增普惠贷款3853万元,计划完成率257%,新拓普惠客户11户,计划完成率110%。

强化目标导向,打好普惠攻坚战。该行网点主任第一时间传达支行动员大会精神,向网点员工就目标

任务、计价标准以及工作要求几个方面解读《句容支行“夏季攻坚 拓户拓面”普惠专项劳动竞赛》方案,要求全体人员提高发展普惠金融业务重要性的认识,树立普惠业务网点化的思想,主动对标对表,各岗位联动合力,争取专项竞赛创先获优。

梳理资源清单,围绕数据找客户。该行及时梳理上级下发的各

类场景白名单客户以及网点优质对公企业,网点主任与客户经理逐户营销跟踪,挖掘潜力普惠客户,锁定重点再跟进客户名单。对二次营销客户清单明确营销责任人和时间进度要求,开展重点宣传、重点营销,做到最大化有效营销。

利用创新产品,多方发力推进度。该行网点主任充分利用自身曾

是公司客户经理优势,针对普惠产品积极组织网点人员培训,将市场行情、产品卖点、营销话术纳入培训内容,确保网点人人掌握普惠业务知识。同时强化要合理利用线上创新产品,主动适应普惠线上化、智能化趋势,以“经营快贷”“e抵快贷”“税务贷”等拳头产品,拓宽普惠业务服务人群,提升普惠金融服务效率。

工行简讯

工行镇江句容新东方支行提升客户服务体验

本报讯(孔晓媛 俞佳融)今年以来,工行镇江句容新东方支行认真贯彻落实上级行关于加强服务的各项工作要求,坚持“以客户为中心”的经营理念,把提升客户服务体验作为出发点,把助推各项业务发展作为落脚点,以“服务赋能”的方式,塑造银行服务口碑。

强化服务意识,提升服务品质。该行坚持把服务培训作为提升服务意识的重要抓手,充分利用晨

夕会时间定期组织集中学习服务流程、优秀服务案例和服务经验,进行常学常新、常思常悟并通过开展“服务模拟”“场景演练”等活动,规范员工标准动作以“实战”的方式提升全员各类场景服务水平,有效提升了员工服务意识。

细化服务规范,优化客户体验。该网点始终把厅堂作为服务客户的“第一步”,要求大堂经理、客户经理做好网点现场客户维护

和管理,同时落实好“迎宾服务”“微笑服务”等规定动作,切实将来有迎声到走有送声的服务牢记于心。在客户排队等候期间讲解重点产品和金融知识,消除等待中的焦躁情绪,在工作中,做到办理业务准确、快捷,接待客户有礼、有节,全方位强化员工能力素质,提升接待水平,带给客户宾至如归的服务体验,赢得客户的信赖和支持。

优化服务环境,提供暖心服务。该行严格要求网点负责人每天做好定时的服务巡检,对发现的厅堂和柜面问题及时进行整改和纠正。同时完善配套服务设施,为市民提供基础惠民服务及设施,包括雨伞、饮水设施、应急药箱等物品,尤其是针对老年客户配备老花镜、血压仪等物品,加强对老年客户的关爱,扎实提升服务温度。

工行镇江南大街支行耐心分拣清洗1128枚硬币受点赞

本报讯(李牧黄 俞佳融)“这里可以存硬币吗?我带来的钱太脏了,你们能收吗。”近日,工行镇江京口南大街支行为客户耐心分拣清洗1128枚硬币受点赞。

当日,该支行接待了这样一位特殊的客户,她提着一个塑料袋风尘仆仆地步入大厅,小心翼翼地咨

询着该行大堂经理。在得到肯定的答复后,这位客户将袋子摊开,露出里面沾着脏污的一大堆硬币。看着这些大多已变形的硬币,她怕被拒绝,紧接着说,“不能存的话也没有关系,我再跑一家银行去问问”。

该支行网点主任在一旁听到后,主动上前与客户攀谈。通过询

问,他得知客户是开废品收购站的,是从农民工手上收到了这些污浊的变形硬币。室外烈日炎炎,客户着急得满头大汗,网点主任一边安抚她的情绪,一边告诉她不要着急,工商银行肯定会帮你办好的。

考虑到柜面较忙,网点主任亲自上手,分拣着钱币,耐心地擦干

净,将硬币垒好装入分币盒,再卷起,对变形严重的硬币分开专门打包。经过50多分钟的耐心整理、清点,1128枚硬币存入工行。当客户看到存折上的余额时连连称谢,“说到底,还是工行值得信赖,为你们点赞。”

工行镇江新区科技新城支行“三步走”提升金融服务

本报讯(王灿 俞佳融)今年以来,工行镇江新区科技新城支行始终坚持以客户为中心,狠抓服务细节,优化网点环境,提高员工素质,为广大客户提供高质量金融服务,努力建设效率高、体验佳、服务好的银行。

狠抓服务细节,热心服务客户。优质的服务体现在网点员工迎送、服务到店客户的细节之中。当客户进入网点大门,该行大堂经理第一时间迎上前去,主动和客户打招呼,热情迎接客户,认真询问客户的业务需求,并根据客户需要将其

引导至柜面或智能终端办理相关业务。在过程中,大堂经理和柜面人员、理财经理密切配合,时刻关注客户的需求动向,主动嵌入基础产品渗透。同时及时注意观察厅堂客户等候情况,对于等候时间较长的,及时了解原因,安抚客户情绪,以礼貌和亲切的态度让客户感受到被尊重和重视,切实用心维护好厅堂秩序。

聚焦特殊群体,传播工行温度。该行网点高度关注客户的个性化需求,根据客户的不同情况提供相应的服务。例如对于老年客户,该行一方

面在环境上抓好网点的适老化建设,提供老花镜、拐杖、轮椅等物品设施,为前来网点的老年客户提供周到服务,方便老年人进出网点;另一方面,该行网点员工在服务过程中,耐心解答、降低语速回复老年客户业务咨询,为不便出门的老年客户提供上门服务,及时为其解决密码重置、挂失等业务难题,为广大老年群体提供更多的热心帮助和工行关怀。同时,该行网点认真对待和处理客户的反馈意见,及时优化服务细节,进一步提升客户的满意度。

美化网点环境,打造优质服务。该行全力美化网点环境,定期组织网点员工进行卫生清扫,要求网点大堂、对公区、现金区、理财室等区域保持清洁,桌面物品、文件摆放有序,同时严禁使用大功率电器,禁止摆放堆置易燃易爆物品,在日常工作中及时关注便民服务设施是否有缺失、损坏等情况,力争为广大客户提供良好的服务环境,将网点打造成客户交口称赞的温暖“港湾”,在全社会树立工商银行良好的服务口碑和品牌形象。

勤于思考 勇于创新

——记工行镇江分行优秀团干部徐肇哲

本报记者 俞佳融

徐肇哲,京口支行综合部业务运营经理,团支部书记,先后获得“2021年度江苏省书香工人”“2022年江苏省分行内控合规管理劳动技能竞赛暨清廉金融知识竞赛三等奖”“2022年度镇江工行优秀团干部”等荣誉。

① 勤于思考,用心优化业务流程

在工作上,徐肇哲勤于思考,善于发现问题,解决问题。她与同事们一道堵漏点、疏堵点、解难点。

今年二季度,她在处理代发工资客户软件安装、加密文件制作过程中,发现了一个漏洞。她通过视频交流远

程查看、上门指导等方式,第一时间帮助客户掌握操作步骤,解决疑难杂症。

徐肇哲自主独立整理“代发工资操作流程及常见问题指引”,供企业参考,保障该行12个单位,157笔手工代发数据顺利提交发放。根据批量发卡

最新要求,及时完善发卡数据模板,制作相关公式生成器,提高发卡数据录入效率,助力辖内江苏大学支行、东门支行完成高校新生批量发卡达5批次,累计发卡5249张。

② 形式多样,创新设计业务培训

作为支行业务运营经理,徐肇哲组织培训,制作微课,针对员工业务常见错误,创新采用优秀员工“我来讲业务”分享业务心得模式,活跃了现场气氛,同时精心设计自测卷现场测试,取得较

好培训效果。

在运管部组织的活动中,她牵头利用班后时间加班,精心策划活动整体方案,选定比赛选手,对演讲内容、台词不断推敲,精心修改,组织预演排练,从选

手情绪表达、语言设计到舞台走位、背景选择等多次修改以求更好地展现效果。最终,她获得了“金牌讲师”竞赛第一名、“客服经理营销技能展示竞赛”第二名的好成绩。