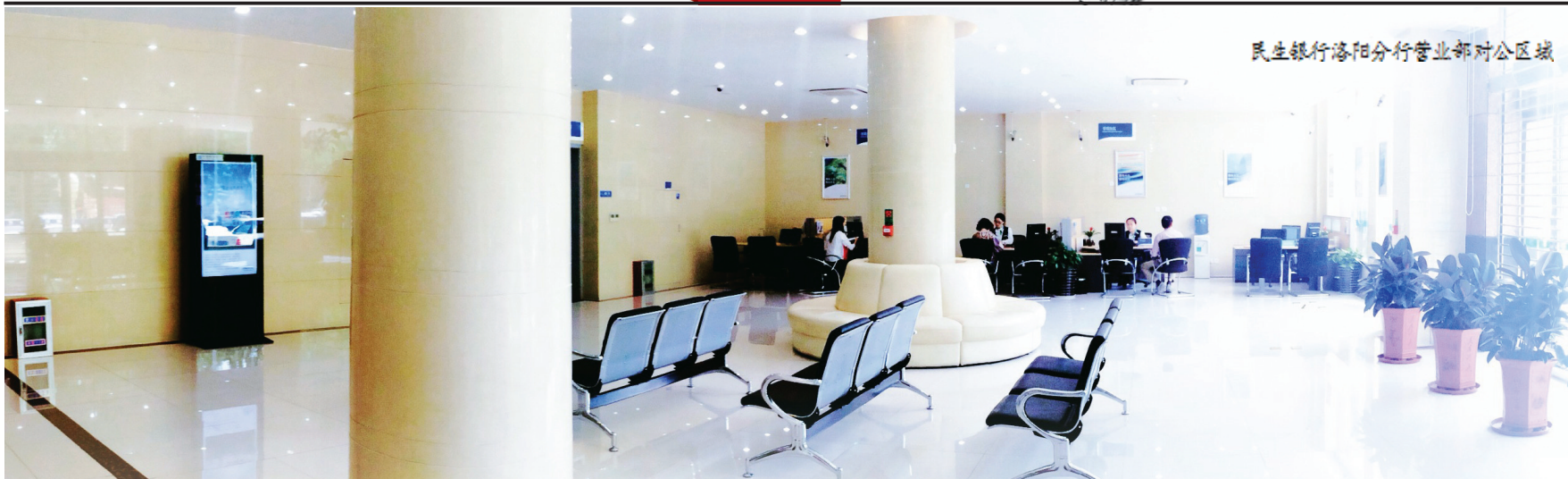


金融服务提升进行时

民生银行洛阳分行营业部对公区域



服务大众,情系民生,用优质服务助推银行品牌建设——

中国民生银行: 服务细致入“微” 创新追求卓越

□见习记者 郭飞飞

美国著名银行家斯坦利·马科斯说:“美钞是一样的,不管它从四家银行的哪一家取出来;区别在于那些数钱给你的出纳员。”他的一句话道破了银行一线员工对于银行品牌塑造的重要性。在日益激烈的竞争中,2009年落户洛阳的中国民生银行洛阳分行之所以能够取得骄人的业绩与它人性化的服务密不可分。

1 好业绩的背后是优质的服务

中国民生银行2009年12月19日在洛阳扎根,它是继中信银行、兴业银行、光大银行后第四家在洛阳开业的中小股份制商业银行。此后,又有招商银行、浦发银行进入洛阳,在前有老大哥后有新追兵的情况下,中国民生银行洛阳分行的业绩如何呢?

为了在竞争中脱颖而出,民生人从服

务水平提升、业务素质提高等方面入手,截至2014年3月31日,洛阳分行本外币各项存款余额101.41亿元,本外币各项贷款余额57.45亿元。数字背后是优质的服务,2013年度,洛阳分行的服务工作在历次检查、检测中成绩始终名列前茅,联盟路支行更是获得了中国民生银行总行授予的“十佳客户服务标杆网点”荣誉。

2 好服务贵在细节

中国民生银行洛阳分行始终秉承“服务大众,情系民生”的理念,将服务作为银行管理的重要工作。服务事无巨细,怎样才能让客户满意?民生人给出的答案是从细节出发,用心服务传递真情。

细节是营业网点中各种花卉中的一抹鲜绿,细节是茶水中缓缓舒展的菊花,细节是休息区整齐摆放的报纸和杂志,细节是大厅里随处可见的温馨提示。

服务有硬件和软件之分,中国民生银行洛阳分行在硬件设施建设上没少下功夫。大到营业网点的整体装修设计、自助服务设备的数量,小到垃圾篓的设置、便签纸的摆放,民生人想客户所想,用心服务着每一位客户。

中国民生银行洛阳分行在自助设备方面的创新值得一提,如在网点配备了自助回单机、电子填单机等。

自助回单机是与银行客户回单系统连接,提供客户自助打印受理回单的机具。客户可通过自助回单机实现回单的自助打印、盖章,自助领取。电子填单机可以智能读取身份证和银行卡信息,简化客户填写内容,有效减少了客户办理业务的时间。

自助回单机是与银行客户回单系统连接,提供客户自助打印受理回单的机具。客户可通过自助回单机实现回单的自助打印、盖章,自助领取。电子填单机可以智能读取身份证和银行卡信息,简化客户填写内容,有效减少了客户办理业务的时间。

3 优秀员工提供优质服务

正如我们开篇所说,一线员工的服务态度直接影响银行品牌的树立。因此,服务的基础是人,要想让服务具有无可撼动的优势关键也是人。

中国民生银行洛阳分行有一支充满活力的员工队伍,一线员工的平均年龄为25岁。年轻人不仅有激情、有活力,他们也有耐心、有度量:对待客户的问题,他们柔声细语、耐心讲解;对待客户的理解,他们第一时间想到的不是争辩,而是尽快安抚客户的情绪。他们的一言一行,让走进民生银行的人有着

如沐春风的感觉。

年轻有年轻的优势,不过也会有人提出质疑,年轻人的工作态度是好,可年轻人的业务能力如何呢?

民生人认为服务的效率决定着服务的质量,这就需要员工熟悉业务流程,提高业务素质。中国民生银行洛阳分行的各营业网点要求员工养成学流程的良好习惯,组织员工利用业余时间学习本岗位的业务流程;开展多种形式的技能练兵和竞赛活动,利用每天班前和班后的一小时进行技能练习,每



工作人员迎接客户



大堂经理为客户服务

4 业务创新推动服务提升

好的业务是吸引客户的最佳武器,民生银行为此不断努力着,小到一张卡片的卡面设计大到创新产品的推出,民生银行希望通过创新和提升产品吸引力,提高金融服务水平。

继网上银行后,手机银行以其便捷的优势成为人们的新宠,民生银行创新推出了企业手机银行客户端服务,企业版手机银行可以为企业提供账户查询、授信审批、银企对账等公司银行服务,方便企业主随时随地查询账户信息、处理业务授权,实现真正的移动办公。

民生银行在小微企业服务方面成绩卓著,针对小微企业,民生银行创新推出了微贷、商贷通、账户通、全国通等创新业务。

微贷是指民生银行向符合条件的小微企业主发放的金额(50万元以下)个人微型无担保贷款产品,最快24小时即可轻松获得最高50万元的循环信用贷款。

商贷通则是专门针对小微企业、个体工商户设计的金融产品,通过商贷通,客户可以快捷融通资金、安全管理资金,有效提高资金使用效率,其服务内容包括日常结算、融资贷款、家庭理财、投资咨询等,可以有效帮助小微企业解决资金困扰,有效抓住商机。

账户通适用于个人客户、单位客户、小微企业主和小微企业客户,它是将个人在中国民生银行开立的结算账户与其作为法人在中国民生银行开立的单位账户互联,当任一方签约账户发生主动对外支付且资金不足时,自动实现签约账户之间的资金共享。

全国通业务是指在中国民生银行开立单位结算账户的客户可以在全国范围内任一营业网点(不包括香港分行)办理现金存取、资金转账、查询账户信息以及购买重要空白凭证等业务。

套用民生银行的一句宣传语:不忽视每一位客户的力量,用心成就每一位客户的梦想。

(本版图片均为资料图片)

周进行一次技能测试,每月进行技能比赛并排名,在全体员工中形成了练技能、比技能的良好风气;开展限时工作,营业经理、监控派驻工作人员通过现场检查、调阅监控录像等对限时服务工作进行通报检查,并对员工每日、每月的业务量排名,调动员工的积极性。

此外,中国民生银行洛阳分行还每月组织员工进行预案演练,点评员工服务过程中的优点和不足,对容易发生投诉纠纷的场景进行重点演练,力争形成一套标准化的服务流程。