

金融服务提升进行时

光大银行自落户洛阳以来,在管理上力争精益求精,在服务上力求温暖人心——
光大银行:阳光服务 在您身边

□记者 程芳菲

一家银行的形象,不仅在于它漂亮的财务报表,更在于它所提供的阳光服务,以及精益求精的管理理念。为了以优质服务温暖每位客户的心,中国光大银行洛阳分行不仅在硬件设施上下足了功夫,还根据客户的需要,让使用电子银行的客户感受到中国光大银行洛阳分行的人情味儿,享受到该行员工的真诚服务。

1 阳光服务 铸造品牌

服务,是一个比较抽象、模糊的概念,它很难用数据来定义;服务,是一个非常具体的概念,一个微笑、一杯热茶、一句问候。

从今年3月起,我省开展了银行业金融服务提升活动。银行作为窗口型行业,如何才能做好金融服务呢?2009年落户我市的中国光大银行洛阳分行在管理上始终精益求精,把阳光服务放在首位,把金融服务提升工作落实到了细微之处。

2009年,光大银行开展了阳光服务活动,以“阳光在心,服务在行”为品牌理念,以“总行为分行服务,分行为基层服务,领导为员工服务,全行为客户服务”为宗旨,通过优化业务流程、开展客户倾听计划、客户满意度调查等活动,进一步提高服务效率,提升服务质量。

2011年,在夯实原有服务质量的基础上,光大银行深入贯彻阳光服务宗旨,推出了精益管理计划,将阳光服务进一步精细化、规范化,意在以更优质的服务满足客户需求。

2013年至今,光大银行又推出效率提升计划,在不断优化内外部服务的同时,通过各种电子化的服务手段,如手机银行、微信银行、自助设备等进一步提升效率,将阳光服务继续向纵深发展。目前,光大银行还推出阳光e付电子专用体验设备。

2 阳光服务 重在细节

营业网点的环境是银行形象的直接体现,整洁的营业大厅、温馨的服务可以带给客户良好的心理体验。怎样才能让客户满意?光大银行洛阳分行给出的答案是从细节出发,用心诠释阳光服务。

为便于客户咨询和求助,光大银行洛阳分行各网点营业大厅均设置了一台供客户使用的95595自动免拨直通电话,并开通中英文语音服务功能。为满足特殊客户群体的服务需求,光大银行在全行推广无障碍服务,在对残疾人坡道等硬件设施做出整改要求的同时,也在软件服务上倡导全行服务设施和服务手段要多样化、人性化,满足特殊客户群体的服务需求。同时,该行还组织员工进行手语培训,对无障碍服务的人员配备、服务礼仪、服务流程、服务设施、应急措施等方面进行了细化和规范。



光大银行团队风采



大堂经理接受客户咨询



光大银行洛阳分行金融服务提升活动动员会



光大银行洛阳分行营业部大厅一角

光大银行小微互助合作社暨金阳光俱乐部入会仪式现场
(本版图片均由光大银行洛阳分行提供)

3 阳光服务 用心诠释

俗话说,一年之计在于春,一日之计在于晨。光大银行洛阳分行积极落实总行的“晨迎十分钟”制度,各分行营业厅每天上午正式开门营业前,由支行负责人组织营业厅内除柜员外的员工,站立在营业厅入口两侧,用微笑迎接入门的第一批客户,对客户道一声“早上好”。这不仅体现了该行良好的精神风貌,

而且给客户带来清新舒适的感觉。为了能及时了解客户的需求,倾听客户的声音,光大银行各分行陆续开展了“分支行领导担任大堂经理”活动,分行领导、分行中层以上干部、支行领导每个月至少做一次支行大堂经理。接待内容包括业务咨询、客户投诉、处理突发事件、征求客户意见和建议等。

4 阳光服务 贵在坚持

为深入开展阳光服务工作,光大银行各分行组织了形式多样的竞赛评选活动,通过持续开展周、月、季、年的阳光服务明星评比活动,以点带面推动了服务水平的整体提高。为了进一步将各网点日常服务评比统一化、常态化、标准化,该行各分行的营业网点还设立“阳光服务明星榜”,将服务明星评选与星级柜员评定、服务标兵、季度考核有机结合起来,并将明星榜张贴在营业大厅显著位置。通过服务质量的日

常评比提高员工的服务积极性,让该行员工树立荣誉感、紧迫感,提高其综合素质和服务能力。

其实,阳光服务可以说是普普通通、简简单单,却又势必不平凡、不平常。说它普通,是因为阳光服务活动只是围绕着客户的满意度展开和变化的,是以客户的需要为核心展开的;说它不平凡、不平常,是因为这项活动是一项长期行动,是该行不断总结和关注细节的活动,阳光服务贵在坚持、贵在用心。

5 阳光助业 无“微”不至

让企业的现金管理更加安全有效,是小微企业主的殷切期盼。作为国内最早开展现金管理业务的银行之一,光大银行一直积极推进现金管理业务的创新与发展,对以“阳光助业”品牌为核心的小微金融业务实施战略升级,成功推出“小微企业现金管理平台”。

“阳光助业”是中国光大银行为小微企业和小微企业主量身打造的集贷款、结算、理财于一体的综合金融服务方案。“与您共成长”是这一品牌的经营理念。光大银行洛阳分行相关负责人介绍,该行始终把小微企业主当作中高端客户乃至私人银行客户来看待。明确将小微客户定义为中高端客户,是光大银行小微金融业务区别于同业的最大特点。

小微金融要做到无“微”不至,银行既需要将自身功课做得细致入微,也需要在服务客户的过程中把握好每个环节。银行要近距离地了解客户,将市场调查和服务深入到小企业经营的细节中去,从水、电、煤气费用,到订单、库存,动态感知客户境况的变化并提供相应反馈,以赢得小微企业主的青睐。

小微企业主可办理包括阳光助业卡、安装支付易和商户通、开通网银和商户管理平台等业务,进行现金管理,实现现金记账、刷卡收款、转账汇款、投资理财等常规性的现金管理。同时,小微企业主还可通过查询交易明细、现金流与企业进行指标分析、贷款还款等服务,获知每月、每日及当天不同时段的销售额等信息。