

### 从点滴中做好前台



浴新南支行 霍雅媛

临了很大困难。硬件条件并不代表我们在软件上输给别人！我们坚持每天早会背诵邯郸银行服务宣言，让服务理念贯彻人心；坚持每天学习文明服务用语，让我们习惯于把“您好”、“请”放在嘴边；坚持每天早会的轻松一刻，让大家在一天工作的开始有好的心情；我们坚持双手站立接递单据，用心服务，用微笑赢得顾客的满意；坚持客户永无过错，我们永远不与他争执。这一个多月以来，前台柜员与大堂经理周密配合，我们明显能感觉到顾客的抱怨少了，微笑多了；急躁少了，耐心多了；脏话少了，谢谢多了。

### 这仅仅是个开始



当全行1000多名员工走进那次动员大会的时候，我就知道我即将经历一次蜕变，而这蜕变才刚刚开始。这蜕变来得迫不及待，势不可

挡，风风火火，但有条不紊。之所以这么说，是因为我们日益繁多的业务品种和业务量，越来越多的选择邯郸银行、信任邯郸银行的庞大客户群体，还有如此多朝气蓬勃满怀理想刚刚走上工作岗位的新员工。不管我们的业务品种和业务量有多么繁多，也不管我们的客户群体有多么庞大，我们的选择只有一个，那就是，尽我们最大的努力让客户得到最大的满意。

当我们着装整齐、精神饱满的走上工作岗位，当我们准确熟练的完成每一笔业务操作，当我们用真诚的笑容迎来客户的笑容，这个宽敞明亮而又整洁的大厅里写满了多少的和谐与满意，蕴藏了多少潜在的资源。而这仅仅是个开始。

### 用真诚打动客户



记得我做大堂经理的时候，有一位客户来办业务，我帮他叫号并引导他到等候区以后，他冷不丁冒出一句：“你们这儿办业务太慢！”由于自己经验不足，一时竟不知道该怎么说，只是尴尬地笑了笑，愣在那里。

说什么，只是尴尬地笑了笑，愣在那里。

当天大堂秩序很好，同事办理业务也很迅速，这位客户办理完前后不到5分钟。当他走到门口准备离开时，也许是感觉到自己当时的言语有失妥当，竟转回来对我说：“你们以前办业务确实很慢，但是今天还可以。”

虽然只是简单的一句“还可以”，但客户脸上流露出来的满意是显而易见的，这句并不能算作赞美的“赞美”让我心里乐开了花。我骄傲地说：“感谢您的支持，我们会越做越好的，欢迎您再来！”

送别这位客户以后，我开始反思，其实做到优质服务并不难，只要我们用心去做，我们的真诚会打动每一位客户，我们的行动也会让每一位客户满意。

### 如何才能快乐工作



首先，我们要明白工作带来快乐。因为工作让我们有事可做，无聊是可怕的；工作让我们充实，虚度年华会悔恨的所以工作本身就可以给我们带来快乐。

委屈时我们应该如何办？此时，我们应该想想郑行长的讲话“我们5分钟的服务，改变不了客户，所以我们只能改变自己！”我们应该学会忘记，因为把事情挂在心上越长，我们郁闷的时间就越长。

再次，学会铭记才会快乐。一位女士来到我的窗口前办理网银业务。我帮她完成后，这位女士脸上的疑惑变为笑容，抱怨之声也变为满意与感谢。看到客户的这种转变我很快乐，因为我的工作得到了客户的肯定，这是我们前进的动力，快乐的源泉。

最后，学会接受才会快乐。工作中常会遇到问题，比如工作量大，阶段性加班等，这些都是不可改变的。抱怨是没有用的，只能让心态更差，让自己消极。

幸福就是今天我在工作中给别人带来了快乐，我因此也很快快乐！

### 让青春在优质服务中绽放



青春是一首诗，诗的韵脚是朝气；青春是一团火，燃烧的真谛是热情；青春是一份情，情到深处是奉献。

青春有悔，因为有悔才能懂得放弃，为了单位也为了成就自我放弃懒惰与自私。为精益求精我们加班加点，为优质服务我们严格培训。一位客户在留言簿上留了这样一段话：“在你们的问候中我感受到了热情，在你们的笑容里我看到了真诚，你们让我真正感受到了宾至如归。不愧是咱邯郸人自己的银行！”

青春有爱，有爱让我们甘愿付出，付出是这个世界上最美丽的韵脚，给予是这个世界上最美丽的底色。我想，没有任何一种信念能像爱那样，令人全身心的去投入与付出，我将把对邯郸银行的爱化为动力并传递给每一位客户。

## 参与奖(26名)

### 努力提高服务品质



要提高服务质量，首先要改变我们的心态，从内心热爱我们的工作，将优质服务发展成我行的一种企业文化。

我的同事，她的丈夫摔伤骨折，做手术时她陪了他一天，住院期间，都是父母和亲戚在轮流伺候病人，她并没有因为家里有病号，而懈怠工作。有人问起她的时候，她总是淡淡地说：“不用操心，有我的父母和亲戚在呢，没问题。”多么简单的话语，却体现了不简单的奉献精神。

我的另外一名同事，她的父亲去年体检的时候，检查出胃内长了肿瘤，她作为独生女，当接到医院这个检查结果时，她无法承受这突如其来的打击，眼泪夺眶而出。在检查和住院期间都是他的爱人陪同父亲，她没有因此请假，坚持在工作岗位上，依然认真地工作着。

经济学家马登在《一生的资本》中曾说：“不管你的工作是怎样的卑微，你都当付之以艺术家的精神，当有十二分的热忱。这样，你就可以从平庸卑微的境况中解脱出来，不再有劳碌辛苦的感觉，你就能使你的工作成为乐趣。”

### 爱岗敬业 优质服务



爱岗敬业是人类社会最为普遍的奉献精神，它看似平凡，实则伟大。爱岗敬业就要求我们增强遵

纪守法意识，树立良好的职业道德和高度的责任感。爱岗敬业与业务能力是相辅相成的，没有业务能力的爱岗敬业是一种空话。连接客户与企业的命脉正是诚信和诚信。只有用心服务才能使客户在享受银行服务的过程中体验到温馨；也只有用心服务，才能使我行在激烈的市场竞争中立于不败之地。

对于具体的信贷工作而言，爱岗敬业就要求我们加强信贷工作风险的管理。在发展业务时，我们要注重风险的防范，严格把好风险控制关，对每一笔贷款都认真落实贷前调查，上门实地查看，贷后要加强监督管理及时发现和防范风险。

### 做一名优秀的信贷员工



首先，用心服务。客户没想到的我们要提前想到，客户想到的我们要更贴心服务，用真心实

意换取客户理解和信任。

其次，要注重细节。要让顾客觉得我们的一言一行，一举一动，都是很用心地在为他服务。从细小的领结、发饰、服饰等方面严格要求自己，让客户首先在形象上认可我们，信任我们，甚至依赖我们。我们是专营型支行，办理的业务主要以储蓄为主，客户的流量很大，兑换零、硬币的客户也很多，这时候我们就不能没有耐心，越是对待这些客户，越要让他们看到我们的优质服务，把我们邯郸银行作为他们的首选。

最后，服务理念要创新。让我们能更好的“用心服务”，用爱经营，为客户提供更优质的服务。

### 从细微之处优化服务



我们支行不但外在给人耳目一新之感，而且从很多细节方面也为客户营造了优质贴心的服务氛围。当客户进入营业大厅时，整洁雅致的环境和优质贴心的服

务，给客户以舒适和温馨。大堂经理会及时的让客户取号，做好咨询解释工作，规范客户的凭条书写；前台柜员则用微笑和快速准确的服务来为客户办理业务；保安师傅会热心的叮嘱客户看好自己的财物……

临近寒冬，开始收热力费了，在短短一个小时里营业大厅内就挤满了排队交热力费的客户。这时，科长亲自到周边银行和美食林做调研，行长及时同热力公司联系，开辟专门窗口将代收热力费团队引进支行办理业务，营业大厅又恢复了温馨、有序。这时已到下午，全体员工还没有吃中午饭。从细节入手，让每一位顾客都高兴而来、满意而归，让邯郸银行的服务成为业界典范。

### 服务提升,永无止境



当有客户对我表示感谢和称赞时，我的内心就会有一种非常满

足的成就感，就会觉得自己在平凡的岗位上也能做出不平凡的事。

不可避免的，会有客户对我们表示不满。我想，这时我们不能觉得自己受了委屈而去抱怨，埋怨客户，跟客户闹脾气，使性子，摆脸色。我们要多换位思考，多从客户的角度去考虑问题，想客户之所想，急客户之所急。用我们的热心、耐心、细心、诚心去感染客户，帮助客户寻求解决问题的最优方法，让每一位客户都希冀而来、满意而归。我们要坚持使用十字文明用语，规范服务手势，积极、主动、热情的接待每一位客户，展示“用心服务，只为客户”的服务理念。

### 将前台工作进行到底



如何才能在工作这个舞台上充分展示自我呢？我的答案是，要怀着一颗感恩的心。因为只有

知道感恩，才懂得珍惜每次机会，尊重客户的意见，聆听客户的需求。

当为公交公司的客户办理近百份的交警罚单业务时，在客户等待的过程中，我递上的行报减缓了她的烦躁，也换来了一个微笑。还有一位怀揣着一包零钱需要兑换的客户来到我的柜台，在清点过程中我始终保持微笑，提醒他饮水机就在后边，可以自行取水，并时不时提醒客户需要再耐心等待一会儿。我看到了客户眼神中流露出的感动。

如果现在您问我怎样看待前台的工作，我会回答“我爱我的工作！”如果非要给这份爱加上一个期限，我会说“永远！”

### 敬业在我心 服务用真心



对于个人而言，服务是一种美德，是一种快乐；服务别人，得到的是自我价值的肯定。而对于银行来讲，服务是生存和发展的基础。谁能适应客户不同层次的需求，得到客户的信赖和支持，谁就能在竞争激烈的金融市场站稳脚跟。

真正有效的银行服务是以敬业和精业为基础。虽然我们做到了站立服务、微笑服务，但是如果业务素质不过硬，知识范围不全面，办理业务速度慢，用户咨询答不全，纵然有再高的工作热情，都是不能服务好客户的，那么敬业也就成为一句空话。

注重细节服务是提升银行业服务质量的有效途径。只有以“小题大做”式的慎重态度处理好每一个工作细节，才能让服务日臻完美，形成与客户的亲和力，形成企业的文化修养，增加致胜的筹码。“物质能润身，服务却能润心。”服务工作，没有最好，只有更好。

### 靓丽青春,闪耀荣光



在为老人服务的过程中，让我深切的感受到了人与人之间的尊重与温暖。一个微笑，简单的一句“大爷，您坐。”或者当他

们签字或输密码时因动作慢而着急时，一句“没事儿，不急，咱慢慢来”的简单话语都会让老人倍感温暖。

曾有一位妈妈定期给她在外地上学的孩子打生活费，几次下来我建议可以给他家孩子也办个咱们邯郸银行卡，这给客户方便的同时也宣传了我们的优惠政策。还有，平时有意识的熟记常用的汇款行号，减去汇款业务办理的时间，有意识的区分他行的账号，减少汇款业务办理中因账号、收款行不符而退回的情况发生……

这次的服务提升，我想我学到的不只是服务技能，更是一种服务理念 and 意识。无论舞台大小，无论职位高低，发挥自身的主观能动性，在工作就能中绽放自我。

### 客户至上 服务第一



俗话说，工欲善其事，必先利其器。为了给客户提供优质完善

的服务，我们必须掌握过硬的业务技能，娴熟的操作技巧。

我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真切切切的感觉，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对客户的一句亲切问候，一次周到的服务，远不及客户对我们的信任和支持。“客户至上，服务第一”看似简单的八个字，其实需要我们每一位员工每天付出百分之百的心血去完成。

古人云：天下事有难易乎，为之则难者亦易矣，不为则易者亦难矣。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。

### 让“服务无止境”传送正能量



当前，中国银行业的“服务领先时代”已经到来，银行业的竞争，是一种服务与信誉的竞争，谁的信誉好、服务佳，谁就能赢得客户、占领市场。

微笑；当年长的客户看不清单据时，我们及时递上老花镜……人民路支行的员工们早已把客户当成了亲人，把细节服务当成了一种习惯。

一个平常的日子，一位异地客户来到刘会计的柜台办理交警罚款业务，临走时匆忙之中将钱包落在刘会计的柜台外面，当刘会计发现之后，该客户已经离开。想到这位异地客户身无分文，焦急万分的样子，刘会计利用中午休息时间通过各种渠道，打了几十通电话，终于通过一家北京当地的银行联系到了这位客户，将钱包物归原主。正因为员工们的热忱，一些客户才成为人民路支行永不流失的客户群。

让我们以“2012服务提升年”为契机，全员争做优秀文明服务标兵，打造邯郸银行优质服务品牌，让我们的“服务无止境”传送美丽的正能量！