

让青春梦在服务提升中飞扬



清河路支行 胡晓雅

我们都知道,银行是一个特殊的行业,一手托两家,一家是我们的万千储户,他们不仅仅是我们的服务对象,更是我们的衣食父母。另一家是有资金需求的贷款客户,我们既向他们提供贷款支持,又与他们同呼吸共命运。从这个意义上说,提升我们的服务水平该有多重要啊。

我目前担任渚河路支行大堂经理工作,一天大厅里来了一对夫妇。要取八万块钱,告诉我要存到其他银行帮别人完任务。我再三挽留但客户表示跟别人已经讲好要信守承诺。当我们的柜面员工快速的清点出八万元钱双手从柜台里面递出时,我也双手奉上了我们行的手提袋:“您好,用这个装钱方便。”客户说:“下次存钱一定找你。”我笑着感谢了客户。让我没有想到的是两个星期后客户真的存来了五万块钱。

就是这样,一件件发生在工作中的小事让我和同事一起感受着以真心换真心的感动,一起在服务提升中不断坚定着用真诚和笑容服务于每一位客户的信念。

让青春与事业同辉



永年支行 杨晓蕾

今年6月,两位老人提着两个大袋子颤颤巍巍地在门外徘徊,既不进门也不走。大堂经理迎上前去询问,两位老人才道出原委:原来他们是东大街寺庙主事,袋子里装满了公德箱里祈福的零币,已经转了好几家银行,他们要么收手续费,要么干脆不受理。大堂经理主动将两位老人迎到大厅,柜员听后,二话不说就收下了,几个人牺牲了中午休息的时间,将两大袋子的零币全部清点完毕并按面值大小分离出来,客户感动得连声道谢,微笑着离开了。

还有一次,在营业终了准备下班的情况下,一客户匆忙地走进营业厅,经了解是刚从营业厅办理完汇款业务的旅行社人员,回去后发现帐号填写有误,急忙跑回要求撤销此笔业务。按理说此时不再受理,但在得知如果不撤销此笔业务,旅行社将损失一大部分资金,柜员在请示主管后,积极为客户办理相关手续,客户感动不已,第二天为我行送来一面“为民服务,真情奉献”锦旗,同时在我行开立了基本账户,成为我行的优质客户。

树立服务理念 创造竞争优势



微贷中心 张伟坤

微贷工作与柜员工作不同,我们有着独特的工作流程,优质服务主要体现在以下几个方面:

当我们推广时要以诚相待,微笑介绍,相信没有人是拒绝微笑的。耐心、细致的回答客户提出的各种问题,并及时的留下客户的联系方式,对潜在客户要进行跟进。当我们调查时一定要和客户做好及时的沟通,用亲切的态度和客户进行有效地交流,针对不同的客户采取不同的方式、方法,使他们能够积极地配合我们,最重要的就是有一颗耐心和热心。当我们签合同同时,这时候也要提前和客户沟通贷审委审批下的最终款项,使客户做好心理准备。当我们放款后进行监管时,要时常回访客户,和客户建立良好的关系,成为朋友。

或许我们会被客户所误解,但当我们面对客户时,一定要收起自己的负面情绪,用微笑,乐观的,真诚的心态打动客户,使他们理解和配合我们的工作。

提升服务 塑造品牌



天铁支行 杨自学

在服务提升活动的过程中,我们遇到了一个难题——说普通话。面对这道难题我们的员工没有犹豫,更没有退缩。晨会练、工作练、回家练。特别是柜员赵海如,她是柜员中年龄最大的一位,为了练好普通话,主动在晨会中对着大家练习礼貌用语,专门找来我行服务规范光盘回家看,反复练习日常工作普通话。熟悉的客户发现了我们的改变,对她说:“赵姐,您们不说普通话,也是这里服务最好的银行了。”但是赵姐说:“我们邯郸银行从现在开始就是铁打的服务、流水的兵了,我们要带个好头。”

我们就是这样用自己的朴实,对企业的忠诚,对岗位的热爱,打造着我们的服务标准,塑造着我们的服务品牌。

用服务奏响青春乐章



肥乡支行 华夏

“客户”是我们服务的对象,优质服务更是我们的“立行之本”。

记得前几日,一个客户来到了我的窗口旁,那是一个60多岁的大娘。我微笑着向她问候:“您好,大娘,请问您要办理什么业务?”大娘小声说:“小姑娘,存款有多少利息啊?”我详细为她介绍了存款知识并根据大娘提出的本金计算出利息,以供大娘参考。可出乎意料的是,大娘却说了一句:“啊,我就是随便问一问。”听到这话,我心里觉得很失望,可脸上还是面带微笑,亲切地对大娘说:“没关系,您要是还有什么不明白的地方尽管问,同时也欢迎您到邯郸银行来办理业务。”她带着满意的笑容离去。

让我意想不到的是,过了一个多小时,那位大娘又回来了,这次,她拿来了叁万元钱,办理了定期一年的存款业务。那位大娘高兴地说:“还是你们邯郸银行服务态度好,优惠政策多,我愿意到邯郸银行来存钱。”听着大娘的话,心里不禁涌起一种前所未有的成就感。

赠人以言,胜似珠玉。也就是从那一天起,我的脑海中便牢牢地记下了“客户”这个词。因为我深知,

用青春书写激情 用奉献诠释责任



汇丰支行 赵丹

人们往往把服务理解为态度,即态度好=服务好。其实不然,服务有其更深刻的内涵,并且与执行规章制度之间有着密不可分的联系。

我喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情;我喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜;我满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。以真诚服务换取客户真情,使我与许多客户结下了不解之缘,使我们的工作生动而多彩!

推开银行的大门,第一眼眼帘的是我们的微笑。微笑是一盏大海上的引航灯,给人希望,给人力量;微笑是一缕阳光,能够穿透乌云,温暖大地和生灵。微笑是我们精神状态的最佳写照,是人与人之间最短距离。学会微笑,既是对客户和企业负责,也是对自我的尊重和肯定。

让我们因爱而微笑吧,让我们在服务中感受微笑的魅力,在微笑中共同撑起金融事业的灿烂晴空!

用心服务 用爱经营



鸡泽支行 赵妍

作为鸡泽支行,从开业前的筹备到工作步入正轨,从客户的笑容到业务的突破,让我深刻的体会到用心服务的温馨,用爱经营的快乐。

还记得那天临近中午下班,一个40岁左右的中年男人抱着纸箱很匆忙的前来办理业务,当我主动问他办理什么业务时,他很不情愿地说:“我是搞商户批发的,是来存零钱的,刚收回来的货款,里面最大面值的是十元。不要求马上点清,只要能收下什么时候点都可以。”原来他刚被其他银行以库存压力大的理由所拒绝。听完,同事们牺牲了午休的时间,和我一起将这53200元的零残币归类整理。完后,客户感动的连声道谢,微笑着离开了。

这件事情像长了翅膀一样,在商户之间广为流传。那些熟悉的客户,那种不怕麻烦坚持的感动将我们拉近,没有距离,变成相互宣传最有力的帮手。

感恩客户 用心服务



鑫港支行 李婧

文明服务不是一项任务,而是一次很好地展现自己的舞台。作为一名前台柜员,服务就是一切。

用心服务,首先是要拿出一份真心与客户交流,倾听客户的要求,满足客户的要求。填单台上的老花镜,下雨天的雨伞,都是邯郸银行贴心服务的点点滴滴。为了缓解客户等待时紧张的心情,大堂经理送上的每一杯水,前台柜员办理业务时给客户的会心的微笑,都是我们银行员工真心的付出。

感恩客户就是让我们把最优质的服务提供给每一个客户,感恩客户就是用微笑迎接客户,感恩客户就是细细地倾听客户的要求。微笑是最好的名片。微笑的力量,可以让人心头一暖,可以拉近我们与客户之间的距离,可以让我们化解一切矛盾。感恩客户,微笑服务,那是我青春最美的风采。

用心服务为客户 爱岗敬业献青春



开发区支行 孙嘉堃

我深知,服务不仅仅是准确、快速地为客户办理业务,而是要用心,只有用心才能做好服务。

一次,有位阿姨来我柜台办理定期存单到期转存业务,由于年岁较大,存单的密码记不清了,又有些耳背,于是我一遍遍地大声地跟阿姨交流,帮助她试对密码,及时为她提供老花镜并详细地跟她说明填单的注意事项,让她想好要设的密码后再通知我执行电脑指令,以便她能一次性输对新存单的密码。办理过程中阿姨的姓名写错了,我细心发现并让其及时更改过来。最终,为阿姨办理完该笔业务后,阿姨笑着对我说“谢谢你啊,小姑娘!”听到这句话,我感到无比的幸福,心中充满了成就感,没有什么比客户的感谢更珍贵的了。

用心服务是我们的职责,爱岗敬业是我们的本分,青春是我们的资本,奉献是我们崇高的追求!

用心铸造辉煌



滏东大街支行 侯杰

三尺柜台,小小的窗口,厚厚的玻璃,看似不大的舞台,却有着大大的梦想。站在这个舞台上,我代表的不仅仅是自己,而是整个邯郸银行的形象。在每位客户的心中留下一份美好,一份信任,便是这个舞台的意义。

我们付出的是尊重,收获的也一定是尊重。当我微笑着双手把单据或者现金递交到客户手上时,发现客户也会给我一个满意的微笑。我看不到自己的微笑,但我可以感受到,客户结束业务时会心一笑,有些老客户甚至笑着向你走来。不需要过多的言语,我们的表情交流就营造了一种和谐、温馨的氛围,客户满意了,而我们自己也在愉悦的心情下给了客户最优质的服务。

我们的工作看似简单,但我们每天都面对不同的客户,每一位客户对我们来说都是崭新的,都需要我们用最大的热情来接待,所以我们的工作并不简单!我们的工作看似平凡,仅仅是最基层的服务工作,但正是我们与客户接触的一点一滴,一言一行却打下了我们邯郸银行整个事业的基石,所以我们的工作并不平凡!

提升自我 赢取辉煌明天



峰峰支行 王恒

让我们的服务宣言进入我们的意识中,而不是单纯的口号。

我身边有一个例子,一位做特殊业务的客户,因周末无法授权而大发脾气,了解了他的特殊情况后,我们的工作人员一边帮他协调,一边耐心劝解,陪着他等了一个下午。办成业务后,客户连连向这位工作人员表示感谢。

客户都是讲道理的,不满意一定有着特殊的原因,只要我们转变服务理念,用心去为他们着想,就能做到让客户满意而归。

用优秀服务铸就美好未来



鼓山南街支行 姜军

我们知道在服务的过程中,哪怕任何一个小小疏忽,都可能给客户带来不必要的麻烦。

如果你很热心,有耐心,却不够细心,很可能结果事与愿违,好心办坏事;如果你细心,却不热心,也没有耐心,纵使你能够解决问题,但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到客户的认可,让客户满意呢?

所以,细心,热心,耐心缺一不可。如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光,那么细心就是那个默默支撑的烛台。

用真诚回报客户 用热心铸造品牌



联纺路支行 何佳音

罗曼·罗兰曾说:“要撒播阳光到别人心里,先得自己心里充满阳光。”只要我们自己心中有足够的真诚与热情,必定能够感染客户,收获同样温暖的阳光。

有一次,一位老先生专门在我的窗口排队,说:“小姑娘,我又来给你送钱啦!还记得我吗?我在你这办了好几次了,觉得你特热情,很亲切,这很难得,一定要保持呀!”我听了很感动,连连感谢,感激他对我认可的认可,感激他把我的工作记在了心里,同时也知道了我们的热心铸造了我们银行的品牌。

每个人都是一面镜子,你对她笑,她就会向你露出笑脸。

优质服务 心系客户



陵西大街支行 谷星

“以客户为中心”是经过激烈竞争洗礼后的理性选择,更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。

银行服务贵在“深入人心”,既要将服务的理念牢固树立在自己的内心深处,又要深入到客户内心世界中,真正把握客户的需求。“深入人心”要求我们及时、准确把握客户的内心真实需要,要能急客户之所急,想客户之所想。不同客户的需求心理不同,要深度挖掘、动态跟踪。为客户服务除了及时、准确、到位之外,还要能激发客户需求。

时时处处把客户放在心中,要求我们不能忘记风险,在服务过程中,要严格把握适度原则,服务流程、手段一定要依法合规,防止过火服务。

真诚服务 快乐成长



邯钢路支行 高月青

回顾半年来,自己从最初稚嫩的学生逐渐融入邯郸银行这个大家庭,学会了以自然豁达宽容的心境对待平凡的岗位。

有一次,一位老奶奶拿着一份定期存单来取钱,我接过来一看,下月的今天才到期,大概老人家眼花没看清楚,我就微笑着和老奶奶讲:“您这存单下月才到期,您现在急用钱是吗?如果不着急的话,下月再来取,要不您的利息就受损失了。”老奶奶一听,慌忙接过存单来,仔细查看存单,果然是看错了日期,连忙感谢我的细心认真,为客户着想,要不取了就都变活期利息了。

真诚服务永无止境,重在坚持,贵在落实。

真诚与微笑



丛台路支行 朱薇

微笑是上帝赐予人间的最美丽的礼物,正是有了它,才让世界充满温情,充满爱意。

我有一位小顾客,是来丛台小学的一个四年级小男孩。他每个月会过来一次,每次都是傍晚轧帐的时候来——那是他的放学时间。他背着书包走到我的柜台前,带着稚气的脸上满意犹豫,怯怯地问:“阿姨,您可以给我换零钱么?”我对着他微笑,快乐地说:“当然可以呀!把你的硬币们都交给我吧!下次零钱攒够了,直接过来找我吧。”点完零钱,我递给他一张崭新的10元纸币:“这会儿天色不早了,回家要注意安全哟!”他点点头,撒欢儿跑了。看着他欢快的背影,我心里充满了快乐和满足。这样,真好!

看吧,真诚和微笑的力量多么惊人!有了他们,邯郸银行将如虎添翼,将来的路会越来越宽、越走越平坦。