

客户无过错 服务无止境

——4 月份各分支行创建优服银行现金银行快乐银行侧记

石家庄分行冀城支行 成功阻止我行客户被诈骗

张大爷是冀城支行的一位特殊客户,空巢老人且身患腿疾,外出只能依靠轮椅。4月25日,张大爷来到支行办理业务,要将自己一本通上的钱全部一次提前支取。大堂经理出于对客户资金安全的考虑,便与张大爷攀谈起来,发现张大爷是要买一种治百病的“百善长寿组合”。大堂经理意识到老人极可能遇到了骗子,便迅速将此事报告给主管。主管马上过来与大爷沟通,但大爷执意要将存款提前支取,无奈之下柜员只好给张大爷办了这笔业务。

当张大爷拿着钱准备走出支行的时候,主管已在一旁用网络搜索出“百善长寿组合”信息,网上对其评价均为“假的、骗子”。主管和大堂经理想法把张大爷挽留住,耐心地对他讲了很多关于电信诈骗、网络传销等恶性事件,张大爷思考了很久之后,终于做出了正确的决定,不再相信网络传销,将刚刚取出的钱又存了进去,虽然失去了些利息,但保住了本金。

张大爷冷静之后,对我行的主管及大堂经理连连道谢,对支行负责的态度竖起了大拇指,说邯郸银行不愧为百姓银行。

客户身体不适急用卡 汇丰支行服务送上门

4月12日,一位客户急需开卡却因身体有病不能亲自前来柜台办理,汇丰支行得知情况后,安排员工

主动上门服务,为客户成功办理了开卡业务。支行员工谈起这件小事,表示既有服务获得认可的满足感,也有作为一名邯郸人的荣誉感,而感受最深的是秉承“客户无过错、服务无止境”服务理念,从小做起、从我做起创建优服银行的责任感。

清兑硬币支行再携手 邯郸银行优服获赞誉

《邯郸银行》报第56期刚刚刊发了我行6个支行通力协作为客户清点巨额零残币的感人事迹,4月份我行又有7个支行携手为客户清兑硬币。

4月21日中午,人和支行的正门口停下来一辆面包车,大堂经理见状忙上前了解情况,得知面包车上有10万余元硬币需要兑换,后续还有一定数量的硬币,而且客户需要在当天至少兑换出3万元急用。支行迅速安排人手,将车上的硬币收入营业室,并请中华北、汇达、东柳大街和光明大街等兄弟支行伸出援助之手,一起帮忙清点。鑫港、滏河大街支行也在第一时间帮忙联系了日常使用零币较多的客户前来兑换。

经过7个支行的共同努力,终于在第二天中午,将所有硬币清点完毕。客户对邯郸银行的效率、服务和各支行间的团结互助,赞不绝口。

一袋瓜子的故事

4月某日下午,一位老先生手里提着一袋东西,来到石家庄维明南大

街支行,进门就说:“我又来了!”然后将袋子放到了咨询台上。大堂经理一看,是鼓鼓囊囊的一大袋瓜子。这是怎么回事呢?

原来前几天,这位老人来支行办理转存业务,由于存单数额较大,当时会计主管在分行开会无法授权,为了不让客户的利息受到损失,支行立即联系好附近的兄弟支行为老人办理,并为老人垫付了打车费。半个小时后,老人办完业务兴冲冲地回来了,对大堂经理说:“姑娘,打车费没有用完,还剩4块钱,我来还给你们。”

第二天一早,老人焦急地来到支行,说自己的身份证和存单都找不到了。要知道,这可是老人一辈子的积蓄,老人还患有高血压和心脏病,当时脸色已显得十分苍白,说话也有些语无伦次。大堂经理忙请老人坐下,给他倒上水,安抚他的情绪,了解清楚情况后及时指导老人办理了口头挂失业务。当得知自己的钱没有被取走之后,老人像是吃了定心丸一样,面部渐渐恢复了血色,感动地对员工说:“是你们救了我的命啊,这钱可是我这一辈子省吃俭用才攒下的。”第三天,老人又早早来到支行,他面带微笑对大堂经理说:“小姑娘,我的身份证昨天晚上找到了,是我记错了地方,不过存单依然没有找到。”有了身份证,支行为老人补办了存单。老人拿着新存单高兴得合不拢嘴。

未曾想,当天下午老人便拎来了这袋瓜子。老人说:“你们银行实在是为我们客户考虑的好银行,处处为

我们客户着想。我也知道你们平时的工作量很大,每天会说好多话,所以我专门买了点干炒瓜子,吃这个,不上火!”此时,大家的心里不仅甜滋滋的,也深有感触:这不过是银行员工应做的一件小事,却换来客户这么大的感动。通过这件事,更加坚定了全体员工用心为客户服务的信心和决心。

丢失存单客户急 快速补办挽损失

4月6日中午12点半,一位50多岁的先生匆匆地来到石家庄中山西路支行:“我家里被盗,存单全部丢失,我没带着身份证,可以帮我挂失吗?大堂经理一边安抚客户情绪,一边及时接通我行的人工服务,但由于客户记不清身份证号,电话挂失没有成功。大堂经理请客户尽快回家取身份证,办理书面挂失,以确保财产安全。20分钟后,客户持身份证赶来,经查询,该客户在我行有10张存单。见此情况,为了争取最短时间为客户办理业务,会计主管、大堂经理一起帮助客户逐张填写挂失申请书,柜员快速根据每一份挂失申请书为客户办理书面挂失与补办业务,正在午休的三级柜员及时赶来逐笔完成授权,整个过程一气呵成。

在春的四月,广大邯郸人通过自己的一言一行、一存一贷,为共同创建优服银行、现金银行增砖添瓦,同志们的言行也是“办事快、客户乐、我快乐”的“快乐银行”文化的生动实践……

客户风采

邯郸市圣雪海羊绒有限公司喜获国家级荣誉

本报讯(杨圣全)日前,在中国畜产品流通协会主办的第23届全国绒毛会议暨全国绒毛产业信用共建联盟成立大会上,我行优质客户邯郸市圣雪海羊绒有限公司凭借过硬的实力,一举斩获2015年度中国羊绒行业综合实力20强企业、“十二五”期间中国羊绒行业20强企业荣誉;公司的圣雪海羊绒品牌荣获“十二五”期间最具市场价值产品称号;董事长张帅奇同志荣获“十二五”期间中国羊绒行业十大杰出人物称号。

邯郸市圣雪海羊绒有限公司是一家专业从事羊绒制品研发、生产、销售、服务的大型企业,具备年产30万件的能力,拥有生态化的原料

牧场、规模化的生产加工基地以及先进的生产设备、科学的管理方法、一流的设计团队,“圣雪海”系列产品出口到日本、意大利、英国、美国等国,深受市场好评。近年来,该公司不断延伸产业链条、提升品牌价值,联合清华大学,运用先进的印染技术将我国传统水墨画艺术与优质藏羊绒制品相结合,将台湾著名漫画家蔡志忠先生的水墨画艺术融入产品之中,创造出了“水墨藏绒”系列产品,成功进军世界高端产品市场。

我行于2005年与邯郸市圣雪海羊绒有限公司建立合作关系,10多年来双方形成良好的银企关系。

我行服务提升深化活动掠影

我行自2016年3月2日启动“服务提升深化活动”以来,在总行领导的高度重视和全辖各网点的全面参加下,总行服务提升办公室携手金程教育团队授课,带领全行1500余名一线青年员工,大力弘扬不怕困难、不怕牺牲、勇于担当、勇于胜利的129师精神,扎实推进各项活动的开展,相继完成了网点负责人、服务主管、内训师团队、大堂经理团队、网点精细化管理团队等5项集中培训和驻网点辅导活动。全行上下倾情投入、全员参与,充分展示了邯郸人昂首砥砺前行、奋勇前进的开拓精神。两个月来,各网点、部门和一线青年员工团队在一次次磨练、一点一滴积累中,感受着付出的艰辛,收获着成长的快乐,展现了一幕幕令人振奋的场景。



场景二:在服务内训师的培训阶段,内训师们通过14天14晚备课,收获了101份教学课件、101份学员手册。

基层动态

石家庄分行举办征文活动

日前,石家庄分行以“学后池、整作风”、“分行发展与风险控制”、“优质服务与风险防范”为主题,举办了一次征文活动。

各支行、分行机关部门员工积极参与,征集投稿60余篇。经过评

选,15篇稿件获得优秀,10名员工成为分行宣传通讯员。

通过征文活动,进一步强化了员工的爱岗敬业意识和勇于担当精神,提高了员工的服务和风险管理水平。

(贾璐璐)

石家庄谈固支行存款突破1亿元

4月7日,石家庄谈固支行存款余额突破亿元大关,其中储蓄存款较年初增长5188万元。支行自2015年10月21日开业以来,深入研究

市场、研究同业、研究客户,依托我行优惠政策,精心策划宣传、提升服务质量,在全体员工的辛勤努力下,实现了存款的稳步增长。

(李志强)

光明北大街支行开业3个月存款突破1亿元

4月27日,光明北大街支行在开业仅3个月之际存款突破1亿元。支行自2016年1月28日开业以来,坚持每日宣传总行优惠政策,

积极开展营销工作,并针对当前经济下行影响,总结出了多种特色化、差异化营销方法,取得了良好效果。

(刘洋)

涉县支行整合资源促营销见成效

日前,涉县支行积极开拓营销新思路,开展了资源整合营销洽谈活动。支行整合优质客户和各个领域商

户,通过商户为客户提供增值服务,为客户为商户提供营销机会,打造合作

共赢的活动平台。目前已有11家商

石家庄辛集支行积极营销POS机业务

今年以来,辛集支行进一步加大对POS机的营销力度。支行结合我行优势政策和商户对POS机业务比较关心的问题,将机具的押金、手续费率、能刷的卡种、需要准备的资

料以及装机速度等简介印制成宣传彩页,深入到辛集市沿街商铺和各大商城进行广泛宣传,取得了明显成效。一季度支行完成安装POS机52户,待审核资料20户。

(温鹏冬)

成安支行竞技择岗

日前,成安支行把技能竞赛和季度轮岗结合起来,出台了竞技择岗试行办法,以择岗需求带动技能练习,让技能高手优先选择岗位。

此办法的出台有效激发了大家苦练技能的热情与动力,并将技能比赛常态化、机制化,营造了支行干中学、学中练的赶超氛围。

(寻佳)

城东支行设立“员工讲堂”

日前,城东支行开展了“员工讲堂”活动,围绕服务礼仪、信贷知识、职业素养等方面内容,由员工自己动手制作课件上台讲课,支行领导和会计主管对每位授课者进行点

评和打分测评,最终评选出优胜者。“员工讲堂”活动激发了员工的学习热情,提高了员工的语言表达能力,为员工提供了风采展示平台。

(杨俊凤)

肥乡支行慰问农村幸福院老人

日前,肥乡支行员工前往肥乡县毛演堡乡史寨村幸福院,为居住在那里的老人送去了米、面、油等慰问品,老人们看到这些身着邯郸银行工装的年轻人来看望他们,显

得非常高兴。当天支行还在村子里开展了小型宣传活动,向村民宣传我行的存款业务和有关金融知识,村民们热情很高,咨询不断。

(杜静飞)

正定支行：“勤”字当头促发展

“勤”宣传,夯实发展基础

正定支行开业以来,通过开展形式多样、扎实有效的宣传活动,使我行免费银行、现金银行、优服银行、不排队银行等经营服务品牌深入人心,实现了自身的持续较快发展。

该支行把宣传作为必修课、基本功,坚持天天宣传,持续至今。支行将员工分成若干小组,每天深入到周边公园、市场、社区等人员密集场所进行业务宣传,每月评定各小组宣传效果,极大地激发了员工工作积极性,增强了营销意识,取得了宣传和练兵双重效应。

同时,支行针对不同客户群体,以公益活动为媒介,不断拓宽宣传渠道,如针对农村市场,支行与正定常山剧社合作,开展了送文化戏曲、送金融知识进农村活动;针对城区老年客户,支行与正定县老年书协、老年合唱团及各街道办事处深入合作,开展了形式多样的宣传活动;针对年轻客户群体,支行利用微信公众号吸引关注,在弘扬社会正能量的同时,宣传我行优惠政策。

为进一步扩大我行影响力,支行在正定143路公交车上发布了精美的车体广告,将我行品牌形象和优惠政策传播到千家万户。2016年春节前,支行全体员工紧抓宣传时机,在正定县各个村镇的集市上和城区的大街小巷、社区广场发放了3万余份邯郸银行版春联,形成广泛而密集的宣传效应,为2016年业务开展和实现首季开门红打下了良好基础。

“勤”营销,拓宽发展路径

正定支行充分利用我行各项业务政策优势,积极向分行借力,扎实开展服务提升活动,在细化市场分类、制定营销方案的基础上,多点支撑、多措并举抓营销、促业务、谋发展,取得了良好成效。

以总行业务政策优势为支撑,扑下身子走市场、访企业,大力开展市场营销。支行变“坐”商为“行”商,常年组织员工深入到正定三才、金河等大型家具市场进行深耕细作,持续走访县域企业,依托我行即银卡和POS机等优惠政策,不断开拓优质客户。

以免费政策和分行支持为支撑,增强客户黏度,提高客户忠诚度,扩大社会影响力。如支行从结算入手,努力挖潜增效,通过向潜在客户尤其是中小客户宣传我行各项免费政策,有效增加了客户的日常结算业务;通过向分行借力为优质中小企业客户提供全方位金融支持,积极拓展银企合作模式,促进业务增长。

以优质服务为支撑,维护好现有客户,赢得新客户。支行树立“服务也是营销”的理念,通过优质贴心的服务,不断提升客户体验度,增强客户粘性。今年3月的一天,一位客户急急忙忙来到支行对公柜台,说自己在支行开立的对公账户资料,包括印章全部丢失,并且第二天就要有一笔大额来帐,不知道该怎么办,在支行会计主管韩艺伟的细心和专业指导下,客户很快补办了相关证件,办理了印鉴挂失,确保了账户资金安全。客户在拿到新的账户资料后说:“没想到你们行办事速度这么快,服务态度这么好。”

“勤”管理,凝聚发展动力

正定支行高度重视内部和员工管理,营造安全有序的内控环境。

强化安防管理。树立“安全就是效益”的理念,切实加强安防制度落实力度,加强安防资料档案管理,认真落实业务检查工作,有效维护和确保支行安防设施正常运转。

强化员工教育和培训管理。建立了业务知识技能培训和案防教育常态机制,着力提升员工业务能力,增强合规意识,严格落实和完善相关制度流程,有效防范了各项业务操作风险和声誉风险,确保了员工职业安全 and 健康成长。

强化家园文化建设。建立了对员工家访工作机制,帮助员工解决生活难题,并通过改善食堂、宿舍,让员工感受到支行的温暖;通过定期召开业务讨论会、评估环境服务等形式,引导全员组织、参与支行各项活动。在支行建立公众号过程中,全员参与,员工张冰主动承担起了微信公众号的申请和建立,每次设计、策划和制作都干到深夜,问他干劲十足的原因,他憨厚地笑着说:“因为我是正定支行大家庭的员工啊!”

(陈宇彬 鲁浩)