

最好的服务是心贴心

——记丛台东路支行文明服务二三事

西问东问西,由此也吸引了一些照看孩子的客户前来办理业务。

另外,在等候区的座椅之间,放置了茶水饮料和糖果,便于客户在等待期间饮用和品尝。天气寒冷时,则及时准备一些姜糖茶水,为客户驱走一身的寒气。

“让客户喜欢你的办法就是把他当朋友!”

“您好,欢迎光临”、“请问您需要办理什么业务?”、“再见,请慢走”……

每天,伴随着这些文明用语,带着热情真诚的微笑,该支行员工迎来送往了一位又一位客户。“把客户当作是自己的亲人和朋友,想不笑也难。”一位柜员这样说。

该支行不但外在环境整洁雅致,给人耳目一新之感,而且从很多内在细节也为客户提供优质贴心的服务氛围。当您进入营业大厅时,大堂经理会及时让您取号,做好咨询解释和引导服务,帮助您规范填写凭条,前台柜员则会用最快速准确的服务来为您办理业务。如果您是老人或孩子,则有人会随时关注您的需求,并适时给予特殊照顾。当您走出营业大厅时,保安师傅会热心地叮嘱您看好自己的财物。此外,营业大厅内还专门设置

一台可连外网的电脑,既可以为您演示和快速办理网银业务,又可以方便您及时查询实时资讯。

“用心服务,普惠客户”看似简单的八个字,其实包含了很多内容、坚持和付出。

临近寒冬,开始交热力费了。这天上午,营业大厅内排起了一条长队,挤满了焦急等待交费的客户。此时,同样着急的是行长和会计科长。为寻找有效的分流渠道,申科长亲自到周边银行和美食林做调研,结果其他银行已经满负荷,美食林新上系统,尚不能正常交费,于是行长立即与热力公司联系,开辟专门窗口将代收热力费团队引进支行办理业务,及时缓解了办理业务的紧张局面。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。据不完全统计,该支行在代收热力费期间,受理收费户数达到三千多户。

支行附近小区较多,居民购置天然气很不方便。了解到这一情况后,行长积极与煤气公司商议,在支行设立了天然气代收点。目前该业务覆盖连城、三广、政通、春晖、星城、人和、家和、新科园等我市东北部多个小区,日均代收业务近200笔,金额2万元,在很大程度上方便了附近居民的生活。

“能够帮到客户是我们最大的快乐!”

人们常说,顾客是上帝。但银行的“上帝”更需要真真切切的感觉,而这种感觉就来自于银行所提供的实实在在的服务。一句亲切的问候、一个善意的微笑、一次细心的服务,带给银行的是客户的信任和支持。

一天下午,客户张女士急匆匆前来取款,前台柜员一看定期存单,再有几天就要到期了,如果提前支取就会造成一笔损失,就好意劝张女士等几天再取。但张女士执意要取,还要把存在这里的钱全部取出。这位柜员立即警觉起来,就耐心询问原由。原来她接到一个短信,说自己的账号被冻结了,需要把资金转移到一个安全账户。一听这话,这位柜员马上意识到这是个骗局,就向公安部门进行举报和求证。在得到公安部门明确答复后,张女士这才放心了。她感动地说:“你们的服务真是好!要不是你们,我这一辈子的心血就算是全完了!”

赠人玫瑰,手留余香。“能够帮助客户,让客户满意,我们发自心底感到快乐和幸福!”这位柜员这样说道。

(郝少红 张永乐)

此,该支行人员立即将广告清除干净。事后得知这是一家民间借贷机构的广告。

(栗新)

汇荣支行:百问不厌服务客户

3月6日,一位台属老人给汇荣支行写来一封表扬信,称赞该行文明优质的服务。

他在信中说:在你行办理业务时,充分感受到了温馨而热情的服务氛围。杨静、王付锋、赵亮三位同志不但业务熟,而且对老人服务更是周到,对我不明白的问题不厌其烦地解答。春节之前还送我春联、小礼品。这些事虽不大,但它体现出贵行工作人员对客户的真诚,我将永远做贵行的忠实客户。

(郭志伟)

复兴支行:热心助人获赞誉

3月12日,王先生来到复兴支行,把写有“管理一流,服务热情”的锦旗送到该支行员工手中。

原来,王先生在3月11日办理业务时,不慎将手机遗失在复兴支行营业大厅。该支行员工得知情况后,立即询问了当天办理业务的客户,同时调阅监控录像帮助查找,最终把手机“完璧归赵”。

(李莉娟)

3月12日,王先生来到复兴支行,把写有“管理一流,服务热情”的锦旗送到该支行员工手中。

原来,王先生在3月11日办理业务时,不慎将手机遗失在复兴支行营业大厅。该支行员工得知情况后,立即询问了当天办理业务的客户,同时调阅监控录像帮助查找,最终把手机“完璧归赵”。

(李莉娟)