

# 服务升温 农情暖域

## ——农行宝丰县支行服务客户纪实

农行宝丰县支行坚持以人民为中心的发展理念,积极开展“服务升温工程”,打造升级“农情暖域”网点服务品牌,在提升网点服务质效的同时,主动走出去帮助客户解决问题,温暖了客户的心。

### 打造有“温度”的厅堂服务

厅堂是农行网点服务的主阵地。近年来,农行宝丰县支行通过改善服务环境、丰富服务内容、创新服务活动、营造服务氛围等,进一步推动网点服务质效提升,打造有温度、人性化的客户体验。

年前的一个下午,农行宝丰县大营支行营业厅突然涌进了很多要办理银行卡的老年人。网点工作人员非常警觉,怕被诈骗分子利用,立即询问情况。原来是宝丰县大营镇大营五村要给全村分红,只有农行卡可以接到分红的钱,村委会通知每户户主必须有张农

行银行卡。

内勤行长高耀红第一时间给大营五村的党支部书记打电话核实情况,提出上门开卡的解决方案,并向上级申请移动开卡设备和200张银行卡。该网点主任叶军峰带领客户经理穆一帆冒雪来到村委会,两天为村民办理了100多张银行卡,并提供账户激活、密码重置、手机银行下载等服务。

### 创建有“爱心”的暖心服务

针对中老年客户和行动不便客户,农行宝丰县支行努力创建网点爱心敬老服务品牌,以实际行动给予关爱。

2月24日中午,一名年过八旬的老人来到农行宝丰县龙兴支行办理业务,该行客户经理隔着玻璃看到老人颤颤巍巍在家人搀扶下车时,立即上前用轮椅把老人推进营业厅到柜台办理业务,并告知其家人,以后老人办业务可以不用来网点,打一个电话银行会派专

人上门服务。

一个简单的举动,一句贴心的问候,农行宝丰县龙兴支行用实际行动打造着优质的服务口碑。

2月29日,一位客户带着一袋破损纸币来到农行宝丰县大营支行柜面要求兑换。柜面经理罗书谦立刻对破损纸币进行分拣、粘贴。罗书谦用时25分钟,除了约400元无法拼接兑换外,共拼接可兑换的纸币1545元。

### 开展有“深度”的延伸服务

在坚守厅堂服务的基础上,农行宝丰县支行积极将升温服务的触角向外延伸到商户、农村、社区、企业、学校,为客户提供农业银行金融产品。

2月21日,已经连续下了3天大雪,农行石龙支行内勤行长庞晓娜突然接到一个电话:“您好,请问是农行石龙支行吗?我们是××公司的,现在急需一笔转账,要在农行开一个对公账户,请

问需要什么手续?”庞晓娜热情地告知客户准备好资料,客户经理上门调查当天就可以开户。然而,客户一听还要拍门头照,便急了:“我们是招商引资过来新成立的公司,还没有门牌。我们对石龙区还不熟悉,不知道哪里能做门牌,现在急需付款300多万元……”庞晓娜急忙将此事汇报给了网点主任梁彩虹。梁彩虹说:“别让客户着急,我知道石龙区做门牌的地方,把他的联系方式给我,我这就带他们去做门牌。”

就这样,梁彩虹冒着大雪,将客户带到最近的打印店,一会儿就做好了门头。

做这些准备工作的同时,梁彩虹安排人先进行对公账户的录入,以节约时间。客户经理双人上门调查后回到网点,大堂经理已录入完毕,急忙接过法人手中的营业执照及身份证,以最快的速度整理资料,随后转到柜台开户,并指导客户激活网银,成功将这笔钱转给了交易伙伴。(张鸿伟 王宇飞)

### “帮扶导师”收徒

近日,建行平顶山分行为13名“帮扶导师”颁发了由主管行长张珂签发的聘书,并举办拜师收徒仪式。

为帮助新聘任运营主管快速掌握履岗知识和技能,提升柜面风险管理等能力,该行渠道中心制定了《运营主管“一对一”结对帮扶方案》,选派经验丰富、业务娴熟的13名运营主管作为“帮扶导师”,在日常工作中对新任运营主管开展业务指导、经验传授和实时帮扶。

曹巧玲 摄



建行光南支行客户经理崔健:

## 勤奋好学能力强 敢想勇拼克难关

□本报记者 张秀玲 张超/文  
张五阳/图

建行平顶山分行光南支行客户经理崔健,自2014年加入建行以来,以其独特魅力和坚韧精神,成为众多星辰中耀眼的一颗。

崔健深知客户是银行的宝贵财富,每一位客户的合理需求都应该得到满足。光南支行老龄客户较多,经常有老年人前来求助,询问软件扣费怎么关闭、养老金为何没有到账等问题。每每遇到这种情况,他都细心解答、耐心讲解。

为了更好地服务客户,崔健经常利用业余时间学习金融知识,提升业务水平。去年下半年,一名客户前来办理保险产品,且有保险金信托业务意向,而这一业务在建行平顶山分行还是空白。于是,他积极联系私人银行部和外地有业务经验的支行同事学习相关知识,经过不懈努力,成功办理了该行保险金信托首单。

喜欢学习、善于积累,让崔健打下了坚实的业务基础,掌握了迅速准确

为客户提供各类服务的能力和本领。前不久,一名客户抱怨称,自己买的基金一直在亏损,不知道后续该如何处理。崔健立即邀约客户到网点详谈,对近期整体投资环境作了分析,并建议客户减仓投资贵金属。于是,客户购买了15公斤黄金。近期金价一路上扬,客户对崔健的业务能力赞不绝口。

除了在厅堂服务客户外,崔健还经常外出营销。他深知要想拓展业务,不能只依靠银行大厅的有限空间,所以不管是对公账户营销、代工单位有业务需求,或是有行动不便的客户需要上门服务,他都会第一时间为客户服务。许多潜在客户渐渐成了光南支行的忠实客户,为支行带来了可观的业务收益。

凭着过硬的本领、周到的服务、坚韧的精神,崔健去年营销个人存款新增4000多万元、销售理财产品2800多万元、代理保险350余万元、普惠贷款800余万元、办理信用卡200余张……近3年年度考评均为优秀。崔健多次获得建行平顶山分行“优秀员工”“身边的榜样”等称号。

您报料,我曝光!

### 晚报征集金融侵权线索

□记者 张超

本报讯 银行存款变理财产品?个贷与保险强制捆绑?保险理赔层层设卡?生活中,您是否遇到过这些情况?保护消费者合法权益,优化金融市场环境,晚报在行动。即日起,本报将围绕今年消费维权年“激发消费活力”的主题,面向全市征集金融侵权线索,发挥媒体舆论监督功能,曝光金融行业不法侵权行为,搭建市民维权互动平台,让消费者敢消费、愿消费。

如果您在与银行、保险、第三方支付等金融机构的消费过程中遇到侵权行为,都可向我们投诉报料。投诉方式:1.拨打电话:0375-4998108;2.发送邮件至pdszhangxiu@163.com(请注明“3·15”投诉);3.关注“平顶山金融圈”微信公众号,后台留言。

### 线上预约取号 暖心服务便民

本报讯 近日,市民李女士通过工行“预约取号”,到工行平顶山分行建东支行快速办理了业务。今年以来,工行平顶山分行按照上级行部署,积极落实线上“预约取号”推广宣传工作,制定专项服务方案,有效提升网点数字服务质效。

当天,李女士通过“工行服务”微信小程序预约取号后,工行平顶山分行建东支行工作人员通过智能PAD收到客户预约信息,当即与李女士进行电话触达,提前了解其业务需求。得知李女士要办理修改手机号及相关业务,工作人员随即提醒李女士办理业务所需要的证件等。李女士非常满意,到网点后很快办理了相关业务。

工行平顶山分行工作人员表示,“预约取号”是该行营业网点发展数字金融服务的重要抓手。“预约取号”不但大大减少了客户等待时间,其“到店客户信息视图”和“预约触达”功能还有效提高了客户服务体验和办事效率。近期,越来越多的客户体验“预约取号”功能后,纷纷为工行暖心的便民服务点赞。(王永记 张秀玲)



崔健

**颁奖词:**水过留痕,沙蚌成珠。机会总是留给有准备的人,数年的积累和磨砺,造就了你敢想勇拼迎难而上的坚韧精神。既然要啃硬骨头,那就啃下最坚硬的那一块!首单保险金信托客户的成功转换,为我行信托业务添上了浓墨重彩的一笔!最美建行人,你当之无愧!

