



平安银行合肥分行 打造百姓身边的贴心银行

如今,服务水平俨然已经成为衡量一家银行核心竞争力的重要部分。在各银行业务同质化现象严重的今天,作为窗口服务行业,银行工作人员每天与成千上万的客户打交道,除工作上不能出现任何差错外,服务质量的尽善尽美也成为客户选择银行时的重要标准。那么,平安银行合肥分行的服务有哪些特色?在竞争激烈的同业中又是如何凸显自己?带着这些疑问,记者走进了这家银行。

■ 记者 邹传科



耐心为客户解答

发挥领先优势追求特色服务

服务是金融业永恒的主题。平安银行合肥分行历来重视服务工作,始终致力于为客户提供更好的金融服务体验。2014年,平安银行提出了“厅堂一体化”的规范服务理念,通过加大服务管理力度,全面提升厅堂服务品质。2016年7月,平安银行合肥分行为有效推进厅堂一体化工作,形成统一、规范、标准的厅堂客户服务平台,通过美化网点环境、完善功能布局、整合厅堂资源、优化服务环节,不断提升服务技能和水平,持续提高客户满意度,专门成立平安银行合肥分行厅堂一体化服务管理项目组。

昨天,记者走进平安银行合肥分行发现,服务大厅整洁干净,宽敞明亮。一进大门,大堂经理就以微笑服务引导客户取号、进入不同分区办理相关业务。大厅人虽然较多,但整体相对有序。在现金业务办理区,窗口人员以专业的服务礼仪、规范的文明用语等接待客户办理业务。同时给予客户相关的金融知识建议和业务风险提示。营业场所相关老花镜、金融知识宣传页等相关便民设备齐全。

据介绍,平安银行合肥分行主要为居民提供开户、理财、信用卡等多项个人综合金融服务,充分发挥了平安银行在综合金融、互联网金融等方面的领先优势。在开展业务的同时,平安银行合肥分行还

设置了一系列便民设施,将便民、利民、惠民的服务理念融入到银行的日常运营中。

打造客户信赖的“贴心银行”

平安银行还在行内开展从业人员培训,规范销售环节,推行“微笑服务”,努力为广大客户在办理业务时提供温馨舒适的环境。在现金业务区,柜员微笑着帮助客户办理业务,耐心服务;在自助设备服务区,来行办理相关业务的客户在大堂经理亲切的指引下井然有序地排成一队;在前台区域,大堂经理咨询来行客户办理何种业务,帮助准备所需资料,耐心替来行客户答疑解惑。

平安银行合肥分行始终严格遵照安徽省银监局、中国人民银行合肥中心支行等外部监管机构及平安银行总行的相关要求,认真落实优质文明服务,做到用心服务,真诚以待。未来平安银行合肥分行还将加强创新型特色产品的开发,真正为合肥的个人客户、商户、企业提供切合需求的产品服务与增值服务,提高客户体验,致力于打造客户信赖、客户满意的“贴心银行”。

此外,在追求特色服务的路上,平安银行合肥分行不忘初心,积极履行自己的社会责任,通过多种渠道、多种方式开展金融知识宣传活动,走进校园、走进社区、走进乡村、开展“金融知识进万家”活动,普及金融知识,增强大众金融防范意识。

广发银行合肥分行营业部 服务暖人心 窗口见文明

广发银行合肥分行营业部始终秉承着“客户为先,真情服务”的服务理念,自2015年进驻合肥以来,广发银行合肥分行营业部以其独具特色的真情服务、真心服务获得客户的一致好评。日前,记者走进广发银行合肥分行营业部,亲身体验广发银行分行营业部的暖心服务,记录下窗口文明点滴。



营业大厅整洁明亮

“颜值高、服务好、速度快”

广发银行合肥分行营业部位于合肥市庐阳区阜南路安粮东怡金融广场,毗邻杏花公园,作为新入驻合肥的商业银行,广发银行以其“小而美”的服务,迅速赢得了客户的信赖。走进广发银行合肥分行营业厅,暖色调的颜色,美观大方的设计以及无微不至的服务,让人一进来就有一种如沐春风的感觉。从客户进门到业务办理结束,营业部以规范化的服务,标准化的引导,让客户能够更高效地办理业务。

广发银行合肥营业部分为现金业务区、个人理财区、贵宾服务区、低柜咨询区、自助业务区、网银体验区和客户休息区等服务区域,每个服务区有自己的特色和功能,记者在大厅自助服务区看到有个台面上摆放着安卓系统和iOS系统的手机,还有一个平板,乍以为误入了手机卖场,大堂经理笑着告诉记者,这是为了方便客户进行广发手机银行及其他移动端的体验。通过手机端不仅能够减轻窗口压力,减少客户等待的时间,而且能够让银行员工与客户之间的距离更近一步。

精做贵宾服务区、细做现金区服务、勤做自助区服务、稳做理财区服务、善做低柜综合服务、厚做客户服务区是广发银行合肥分行营业部的服务特色。“我们这里不仅大堂建得颜值高,员工的颜值也是业内公认的高”在问到该行营业亮点时,营业部李磊与记者笑谈到,目前金融窗口服务有统一的标准要求,每家窗口有每家窗口的特色,广发银行合肥分行营业部也只是用最高的标准来要求员工,以真心对待每一位客户。

“用心、贴心、真心”服务

广发银行合肥分行营业部始终站在客户的角度考虑问题,秉承着“真心服务”“真情服务”的理念,把客户当做自己的家人去对待,也正是因为这种将心比心的服务,使得营业部获得很多客户的好评,据悉,就在前些日子,营业部客户经理仰美芳还受到了客户的表扬,在营业部的客户留言簿上记者随手翻看了一下,很多客户都在上面赞扬广发银行合肥分行营业部的服务,而且是很长篇幅的留言,发自内心的。

据营业部李磊介绍,为客户办理业务时,营业部员工都会充分为客户揭示风险,在遇到一些客户办理“非正常”转账时,营业部员工会向客户再三确认,并与客户家属取得联系,以防止客户被不法分子骗取财物。广发银行合肥分行营业部把客户的事情当做自己的事情,员工以客户为先的工作态度,获得很多客户的称赞。前些日子客户前来营业部办理大额现金业务,因面额较小,数量较多且分散,在柜员为其办理完业务后,客户疏忽将装有剩余现金的手提袋丢至柜台座椅下方便匆匆离去。大堂经理余璇发现后立刻向领导汇报,调取监控并与该客户取得联系,虽然客户到来时已经很晚了,但营业部员工依然耐心地等到客户来才离去,让客户十分感动。

据悉,为了给客户提供更便捷的金融服务,广发银行合肥分行两家自助银行诞生了,地址:金寨路与绩溪路乐城超市(将于近期开业)一楼和国购广场南门东侧100米(已开始投入运营)。不久广发银行在合肥也将增设更多的网点,让合肥市民享受更贴心的服务。

