

华夏银行合肥长江西路支行 真诚服务做行业榜样

华夏银行合肥长江西路支行成立于2012年12月28日。自成立之初,该行就把客户服务放在第一位,秉承“服务工作不仅仅就是为了服务,而是支行业务发展的重要保障,是打基础、创品牌的需求”这一理念,实施优质服务的长效管理,坚持把客户的需求与利益放在首位,真诚对待每一位客户,让客户来得高兴,办得满意,走得舒心。



银行的服务,沙老总是赞不绝口。

2016年10月,一名面色焦急的母亲来到柜台,诉说自己远在澳洲读书的女儿,由于身份证过期被冻结了华夏银行卡。虽然华夏银行提前对这一程序进行了提示,但并未引起当事人的重视,以致这位母亲的女儿现在无法在国外用钱。按照规定,此项业务需要本人持有更新过的身份证到柜台办理解冻手续,但是支行领导考虑到这起事件的特殊性,采取了迅速反应,通过和这个女孩视频核实的方式,在确认其身份证已经更新后,对该卡片进行了解冻处理。事后,这位如释重负的母亲对支行工作人员,灵活解决问题的做法给予了高度赞扬,感慨华夏银行是真的为客户用心服务。

让客户享受最佳体验

随着各商业银行提供的金融产品日趋同质化,银行业之间的竞争也日益激烈。因此,当前商业银行的竞争很大程度上就是服务水平的竞争。

据华夏银行合肥长江西路支行副行长施志新介绍,分行领导对服务工作高度重视,制定了《柜面人员限时服务工作实施方案》,并在厅堂进行限时服务承诺,按照限时服务的时间要求办理各类业务,督促柜员提升服务效率与质量。同时,合肥分行还设立有专门的服务办公室,对服务工作进行指导与监督,定期或不定期对网点服务质效进行分析通报。长江西路支行就经常邀请分行服务办及各专业部门前来支行,进行服务现场点评及产品学习讲解。另外,分行每年聘请专业服务培训公司对全行各服务岗位员工进行导入式培训,提升网点和员工的服务水平。

施志新副行长提到,为了规范员工的服务动作与话语,所有的大堂经理、理财经理、柜员每天都要练习行内制定的“七步曲、十句话”,像“您好,请坐,请问您办理什

么业务”等等专业术语,严格要求员工按照标准话术和规范动作向客户进行服务。支行每月开展“服务之星”评比工作,给予“服务之星”通报表扬和经济奖励,以提升员工服务积极性。

在全体员工的共同努力下,长江西路支行先后获得分行2016年举办的首届服务知识竞赛团体第一名、最美大堂和最佳柜员三个荣誉称号。

真诚服务获客户点赞

华夏银行合肥长江西路支行自开业以来,始终坚持把客户的需求放在首位,真心诚意为客户所想,多次得到客户对该行服务工作的赞赏。

有一位沙老先生已经80多岁了,从支行开业以来就在这里购买理财产品。考虑到老先生行动上的不便之处,支行一直以来派工作人员开车上门,接送其购买理财产品。在有了打车软件之后,该行员工每次在软件上预约好专车,接送沙老先生前来行内办理业务。说起华夏

多重措施保护客户权益

随着金融创新的不断深入,银行向消费者推出了各种新的金融商品和金融服务,银行业繁荣发展的同时,也产生了各种侵害消费者权益的现象。

华夏银行合肥分行高度重视消费者权益的保护,在厅堂设立专门的公众教育区和产品信息栏,对理财资讯、代销产品进行分别公告;自助服务区、填单区、理财业务办理区、客户等候区、VIP休息区、柜面均张贴了《风险提示》、《电子银行服务风险揭示书》;在厅堂进行“七不准、四公开”的挂墙声明、跑马屏滚动播放,并对督办服务小组负责人和专员电话及投诉邮箱进行公示。

同时支行在客户等候区域布置了各类产品介绍和权益保护宣传折页;客户在自助机具和电子渠道自助办理业务的过程中,华夏银行更加入了弹窗提示或标色突出的形式进行相关业务风险和收费明示;对于容易发生纠纷的银行理财、代理保险业务,该行除在厅堂多处位置进行有资质销售人员的信息公示外,理财经理对接客户时,还逐一将风险揭示环节进行录音录像的双录操作,争取将每一个环节最大限度的透明化。



画说美好安徽

穿越60年
 与你相见

《安徽画报》五月刊新鲜出炉。

《安徽画报》创刊于1958年,用最生动的历史相册,记录安徽变化,是安徽的记忆,数代人的情怀。

全新复刊的《安徽画报》,秉承老画报的厚重与生动,以美图美文美术美味,打造一份可读可品可赏可藏的政经文旅类高端期刊。

时光专线: 0551-62620110

投稿邮箱: ahhb2017@126.com

温馨提醒: 感兴趣的读者可以扫二维码关注《安徽画报》

公众号, 了解更多画报内容。



《安徽画报》微信公众号