

窗口服务升级 让顾客宾至如归

记者探访省城部分银行网点服务礼仪

银行基层网点是银行最基本的组织单元,是银行的窗口部门。基层网点服务质量是商业银行服务质量的集中体现,也是实现服务质量提升的主要场所。作为基层网点的“门面担当”,服务是提高客户满意度、维系客户和提升竞争力的重要法宝,提升网点服务质量,打造优质的金融服务,缩小顾客对服务感知与期望之间的差距,对于银行在顾客心中的地位至关重要。近日,市场星报、安徽财经网(www.ahcaijing.com)、掌中安徽记者以“访客”的身份走进合肥市部分银行网点的营业厅,开始了一次银行网点服务体验之旅。 □ 本报记者

网点规范,争创一流服务环境

舒适的座椅、宜人的空调、共享的无线……如今,各大银行网点的硬件“标配”早已经屡见不鲜。让记者感触最深的是各银行网点数量较过去有了大幅度增长。过去顾客办理业务时,经常会遇到这样的情况:一是服务网点工作人员工作态度普遍不积极,服务意识相对较低,不能主动了解客户需求;二是银行网点经常多个窗口不开放,导致营业厅内排队情况严重,等候时间过长;三是银行网点的自助银行终端设备、宣传资料放置杂乱,服务人员着装不整齐、不合体。

记者在走访各家银行网点时了解到,较过去银行业务办理排队情况来说,如今这种情况有所缓解,基本上每家银行开通的窗口足够顾客在短时间的等待之后得到及时有效的办理。记者在徽商银行三孝口支行的窗口前等待了约五分钟就被引导员引导至窗口前进行业务办理。“业

务办理效率越来越高了,我才来了几分钟就能快速办理好业务,一点儿也不耽误时间。”前来办理业务的孙先生告诉记者。

让记者意外的是,在高新区某银行网点内,因为只有一个现金柜台,导致排队等候的客户较多,等候时间较长,大厅工作人员很忙,并没有做到迎来送往,甚至出现了保安代替客户复印身份证和银行卡的情况。

在前往一家银行黄山路支行办理外币兑换业务时,大堂经理让记者填单,并表示无需用卡即可办理外币兑换。在听大堂经理的指导填完单子之后,当记者去到柜台时,柜员告诉记者持有该行银行卡可以直接进行办理,并不需要填单,相当于之前填写单子的流程是无用之功。就在记者办理完业务准备离开支行时,发现大堂经理在工作闲暇之时玩起了手机。

贴心服务,让每一位顾客宾至如归

“让每一位来到银行办理业务的顾客都能享受到家的温馨,是我们作为银行工作人员的使命。”记者走访交通银行三孝口支行网点时,来自大堂经理的温馨话语给来到这里办理业务的人员在炎炎夏日也送上了一丝清凉。走进交通银行三孝口支行营业大厅,宽敞整洁的环境,创新领先、高效便捷的智能设备,悉心指导的大堂经理,态度热情、语言规范、操作流畅、业务专业的柜员和客户经理……通过一个微笑的展现、一笔业务的高效完成、一个标识的摆放、一项便民设施的提供等,使客户从服务细节上感受到温馨。显然,在服务态度上,交通银行三孝口支行做到了贴心服

务。记者走进光大银行临泉路支行时,进门就被摆放在门口的一排整齐的紫色便民雨伞和爱心座椅所吸引,大厅内的窗口正在有序地为顾客办理业务。记者咨询了个人理财业务,“我们网点有专门的理财信息提示语,帮助消费者准确理解理财关键术语和风险提示,让客户放心购买各种金融产品和服务。”理财经理蒋经理告诉记者。

而在探访某银行社区支行时,记者被工作人员告知下午系统升级,多项业务无法办理,需要记者去支行或者是隔日再过来进行业务办理。但是支行大厅内并没有明显的提示,主动询问时才获得业务无法办理的信息。

科技创新,用微笑升级服务体验

微笑,是全世界共同的语言。微笑的员工、微笑的客户——这些“笑脸”都是每一家网点的标志。当你走进一家银行网点,迎面而来的是温暖的笑脸和周到的服务,你是否会感到心情舒畅呢?记者体验徽商银行三孝口支行咨询个人理财业务时,银行的工作人员服务热情,并主动引导记者进入理财室,有专人负责介绍银行的理财产品,权责分工明确,并在醒目位置制作客流高峰提示牌,根据客流高峰时段采取弹性工作制。在高质、高效服务客户的同时,也让记者感受到温馨的服务。

在农业银行城东支行,功能分区与服务格局令人耳目一新,其中,在服务硬件建设方面,整齐地摆放着标识牌等机具设备。大厅为客户提供免费无线等服

务,服务环境做到了美化、亮化、净化,使客户备感温馨舒适。此外,为满足客户多元化的综合需求,记者了解到,随着各家银行网点的兴起,社区支行成为服务的重点之一。兴业银行大溪地社区支行的微笑服务给记者留下了深刻的印象,在向记者推荐理财产品时,通过官方的宣传APP以及单页进行介绍,并且详细说明了理财的风险性,提醒客户办理需要注意的事项。

而对比之下,如果走进银行,想要办理并不熟悉的业务,并没有工作人员来对你指导,或者指导时表现出不耐心的态度时,你是否会对这家银行好感全无呢?在一家银行的三孝口支行大厅内,记者发现有顾客在排队办理业务,而此时的柜台工作人员却在顾着自己接听手机。

制定标准,以准则规范网点服务

2016年1月5日,国家质检总局、国家标准委联合中国人民银行发布两项关于银行网点的推荐性国家标准——《银行营业网点服务基本要求》和《银行营业网点服务评价准则》中关于银行营业网点服务有详细的内容介绍,主要围绕服务环境,包括网点标识、环境设施、信息功能等,其中环境设施明确规定了应配备具有安全保卫职责的人员,营业时间内连续在岗,履行职责。

据记者了解,《银行营业网点服务基本要求》中关于服务功能明确提出,咨询引导服务包括回复客户问询、协助客户准备业务办理所需材料、引导客户到相应的服务区域,使得客户顺利办

理业务。主要要求是服务人员值守,热情接待客户,主动询问需求。而记者走访的某银行工作人员对于业务询问态度冷淡,客户入行未主动询问客户需求则明显不符合相关标准。

关于银行网点的服务标准就是从银行业从业人员职业道德的角度提出要求,所提要求是倡导性的、指引性的,目的是为银行业金融机构制定各自员工守则提供一个统一的标杆。尽管每家银行的服务标准不同,但是其共同的出发点都是为了提升服务质量,提升银行综合市场竞争力。当前,各家银行都在争相“比美”服务质量之时,不能让个别支行的不规范行为影响到整体。

中信银行
CHINA CITIC BANK
以信致远 融智无限

薪金煲
天天利

3.5%~3.6%

1万起购,近7日年化收益区间

中信银行
国有银行
要理财
找中信!

灵活理财 消费自由 还款便利
赎回秒到账,额度50万
让您的闲钱躺着赚钱!

信守温度°



全国统一客服热线
95558
www.citicbank.com

理财非存款 产品有风险 投资需谨慎;
历史业绩不代表未来收益表现,具体信息以我行官方app或官网公告为准。