

作为经济的命脉和活水，金融不仅肩负着助力经济发展的重要使命，还承载着更大的社会责任——“金融为民”。“十四五”时期，在“以满足人民日益增长的美好生活需要为根本目的”列入经济社会发展指导的思想下，金融机构提升服务温度的新时代重任更为重大。

无论是客户群体的细分还是服务质量的优化，究其根本，金融服务的“温度”始终源于对客户需求和体验的关注。自成立以来，招商银行始终秉承着“因您而变”的服务理念，将客户的所想所需当做自身所行所办的标准。2022年，招商银行北京分行全新推出“服务体验官”机制，践行“以诚相待 暖心服务”的初心使命，传递招行温度，剖析客户诉求，重塑客户体验。

换位思考 用心用情感知客户所需

“角色转换这件事真有意思，当我作为客户走进熟悉的厅堂时，完全是不一样的感受。”近期，为进一步提升网点服务的质量和水平，招商银行北京分行全面启动“服务体验官”机制。该机制通过在行内组建“服务体验官”队伍，让银行员工有机会当一回“客户”，站在客户视角对厅堂设施、服务流程与话术、员工行为及应变能力等方面开展全方位、全流程、多视角的体验，发现问题，解决问题。

经过前期的精心筹划，招行北京分行首期“服务体验官”活动于7月下旬拉开帷幕。此次活动为期十天，共有235名员工报名参加。“服务体验官”们匹配至不同网点，以“暗访”形式开展体验，收集一线最真实的服务情况。



服务体验官真实还原客户的情绪和感受，梳理分析客户需求，推动全行打磨各项业务流程，吸纳体验建议，重新布局业务的推进逻辑，从而营造更优质的体验。“服务体验官”机制让体验官们发现的一点一滴的“小举措”汇聚成服务管理的“大决策”，让体验提升一举一动的“小抓手”形成服务管理的“大要求”。在未来的一段时间，“服务体验官”活动将始终保持初心和坚定，在体验中淬炼，在实践中提升，汲取前进的智慧和力量，拓宽方式与方法，不断迭代客户体验。

深耕首都金融领域28年，招商银行北京分行将秉承“以客户为中心，为客户创造价值”的核心理念，以“诚信、专业、效率、温度、创新、开放融合”作为六大行为准则融入到日常的点滴，从客户需求出发，优化服务体验、扩充服务内涵，用心、用情、用力满足解决客户的所想所需，踔厉前行，笃行不怠。