

“客户的10分满意,就是我努力的方向。”作为民生银行福州分行营业部厅堂主管,陈岑秉承“以客户为中心、为客户创造价值”的理念,坚守在服务的最前沿,带领厅堂服务团队不断学习创新,以实际行动诠释“贴心专业,真诚为您”的服务宗旨,为客户创造更加舒适的体验。

自2010年入职民生银行福州分行起,陈岑已在民生银行这个大家庭中兢兢业业奉献了12载,不论在哪个岗位,她都能通过自己的努力与专业做得如鱼得水。在厅堂主管岗位一年时间,她便因出色的表现,荣获2022年一季度福州分行“优秀厅堂主管”称号,用她的光与热点燃服务的真谛。

### 适老服务 暖心相伴

随着银行智能化转型,数字化、线上化的科技金融得到广泛应用,在给人们带来便捷服务的同时,也让一些老年人犯了难。张大妈是民生银行福州分行的常客,也是该行适老服务的直接受益者。

无障碍通道、爱心座椅、免费雨具、防疫用品、应急物资……“我看着民生银行厅堂的服务设施越来越完善,对我们老年人的服务越来越贴心。”张大妈总是跟身边的老年朋友赞许道。

就如对待每一位老年人一样,每次张大妈一来网点,陈岑都会及时为她做好填单、复印等业务前的准备工作,并主动为她安排更快的业务办理窗口,减少等待时间。

“一毫之善,与人方便”。民生银行福州分行不仅充分考虑老年客户的需求,强化厅堂服务流程,还推出上门核实等柜台延伸服务,设计针对身处异地或行动不便老年客群的代办业务流程,提供多种业务办理方式。

有一回,张大妈的脚受伤了,不方便出门,可又急需办理银行卡密码重置业务。正当她不知所措时,她想到了陈岑。陈岑接到张大妈的电话后,二话不说当即上门为她办理了密码重置。

“你们的服务太周到了!”老年客户群体无不称赞,民生银行福州分行的工作人员态度热情、业务专心细致,真正做到了“服务大众、情系民生”。

### 处理需求 专业所至

“还好遇到你这样靠谱的工作人员,自从你接手后,我感觉这事便有了着落,真的谢谢你!”今年5月,陈岑收到王先生发来的微信,她的心瞬间融化了。

能有这样的结局,她觉得既在情理之中,也在意料之外。因为故事的一开始,是一起投诉事件。

王先生通过民生银行汇往境外的学费一直未到学校账户,经过系统查询该笔款项已经转出并未退回,然而境外的收款行则告知她未收到该笔款项。王先生非常着急,因为入学的条件是学费必须到账。情急之下,她将一纸投诉,反馈到民生银行福州分行营业部。

“以客户为中心、为客户创造价值”,在工作中,陈岑始终将这样的理念根植于心。得知情况后,她一边安抚王先生的焦急情绪,一边迅速联系民生银行相关部门进行查询,并同步与学校方及国外收款行联系,进一步了解情况、查明原因。

在陈岑多方沟通协调后,学校方终于如期收到王先生的学费。在王先生看来,她能顺利入学多亏了陈岑耐心、专业的服务,因此不仅撤销了投诉,还特意拨打总行客服表扬了陈岑,这才有了开头暖心的一幕。

想客户所想,急客户所急。作为厅堂主管,妥善处理好客户的需求是最重要的。陈岑认为不断为客户解决难题,并且得到客户的认可,是她前进的最大动力。

### 优质服务 提升体验

“服务是一个创造价值、传递美好的过程。”陈岑表示,民生银行福州分行营业部通过导入科学化、体系化、专业化的厅堂管理方法,赋能厅堂团队,提升客户服务体验,打造民生银行优质服务品牌。

如何当一名“好管家”?陈岑有自己一套理论。作为厅堂主管,要学会运筹帷幄,为客户安排好最合理的业务流程及办理体验,她相信,只有先解决客户的问题,才能提高客户的满意度,从而得到认可。

在团队管理方面,陈岑擅长用“两条腿”走路,一边培养团队的责任感和使命感,树立每个成员的“主人翁”的意识;一边在制度上更加的规范化、标准化,让事情有章可循、有据可依。

在陈岑的带领下,民生银行福州分行营业部厅堂团队成员心往一处想、劲往一处使,他们持之以恒为客户提供热情、专业、高效的服务,受到客户的一致好评。

“问题到我为止,服务因我而增值”,这是陈岑一直恪守的服务座右铭。在民生工作了十余载,她更加深刻地体会到了“增值”的含意。客户们的一个个“10分满意”则是回馈给她的最好礼物。