

掌上春城讯

近年来，招行一方面运用科技能力做减法，提升业务办理速度和用户体验，另一方面运用专业知识做加法，为客户提供更优质的金融服务方案。

2018年7月，招商银行首家3.0网点落地。截至目前，招行昆明分行已经落地19家3.0网点。走进3.0网点，立刻就能感受到它的明快和通透，3.0网点围绕“科技+生活”的理念建设，整合运用“点、线、面”等设计元素，给人简洁、时尚的感觉。白色基底带来开阔的视觉体验和科技感，木色家具融入生活气息。墙面的插座开关、地面的地板接缝统统删掉，凡是能看到的天、地、墙以及布局和家具，都做了整合设计和细节创新。

3.0网点首次引入了高端酒店常用的智慧灯光系统，能够模拟日光，根据不同时段、不同环境，差异性调节照明度和色温，营造出最适宜的用光感受。同时，在客户隐私保护方面下足了功夫，将传统联排的理财柜台设计成了小隔间，在金葵花区所有洽谈间都配备了雾化玻璃，有效保护客户隐私。

硬件是基础，服务则是有温度的体验。为更好地提升服务水平，招行昆明分行积极营造服务文化氛围，打造匠心独具的招行式感动。建立和完善客户体验监测体系，把客户体验做到精细量化，进一步打造最佳客户体验银行。

为进一步落实厅堂员工服务系统培训的要求，分行持续从专业能力、服务礼仪、应对技巧几方面强化岗位员工技能提升，按照“缺什么补什么”的原则，通过员工学与练、线上线下、岗位要求与培训内容配套、一对一帮扶等多种培训形式，有规律有节奏有计划地开展培训工作，形成培训管理体系化。

同时，分行积极开展服务督导走访，提升服务质量，建立健全服务协同机制，搭建荣誉体系，建立良好学习氛围，充分发挥榜样力量。凭借优秀的服务技能，招行昆明分行荣获总行“招商银行十佳服务团队”称号。

厅堂是银行的门面，也是获客的重要阵地。招行昆明分行将持续以打造最佳客户体验银行为目标，从客户需求出发，增强厅堂客户的精准识别能力，塑造“见面”即“懂你”的服务，以价值观为行为引领，夯实厅堂服务管理基础，优化零售服务管理水平，巩固服务优势，力争做一家有温度的银行。

昆明日报全媒体记者：关兰

责编：李佳怡

编审：杨艳

终审：李严