

来源:新华网

招商银行北京万寿路支行成立于1996年，是北京城西边的一家老网点。笔者探访当日，经过一天的留心观察发现，支行平日里客流量很大，办理零售对公业务的客户络绎不绝，但员工们的服务态度却很好，面对众多客户能坚持面带微笑，耐心细心。后来，笔者通过与几名员工聊天得知，“用心服务”是万寿路支行行长对所有员工的服务要求，不管是零售业务、对公业务还是储蓄业务，都要做到用心服务。这种习惯的养成，源于支行领导对服务的重视，培养了员工们的服务习惯。日积月累，该支行保持着一贯的服务水平，在周边百姓当中有口皆碑。



多点联动齐心协力，高效完成复杂业务

客户王先生带着公司材料来北京开立对公账户，希望自己的农产品生意在北京生根发芽，但开户手续与老家的农村信用社天差地别，自己不标准的普通话造成的沟通不畅，又让开户业务变得难上加难。一日，王先生来到万寿路支行，大堂经理小金看到客户在对公柜台眉头紧锁的样子，立刻上前询问了解客户情况。了解到客户需求后，小金一边安抚客户安心等待，一边立即找到熟练掌握开户业务的对公客户经理，与客户进行“一对一”沟通，在对公客户经理与客户沟通的同时，小金又联系支行会计主管为客户的开户材料进行预审，大大提高了业务办理效率。开户完成后，客户王先生对招行的服务与专业赞赏有加。随后几日，王先生又对招行零售业务、公司业务进行了咨询，经过开拓，客户不仅在招行开设了对公账户，还开立了代发业务，并且已经成为支行的金卡客户，开始向小金了解金葵花理财产品。王先生说，招行的员工工作态度热情又认真，他已经成为了招行的资深粉丝。

这样的案例还有很多，万寿路支行的每一位员工都在践行着“因您而变”的服务理念，相信，像招商银行北京万寿路支行这样的网点，会在服务客户的道路上越走越好。支行相关负责人说：“服务永无止境，不断提升客户的服务满意度，是我们一如既往的服务目标”。