

南京银行阜宁支行

开展“敬老月”宣传活动

□胡慧

为了弘扬中华民族尊老、爱老、助老的传统美德,进一步营造全社会关爱老年人的良好氛围,南京银行阜宁支行特别策划了一系列丰富多彩的主题活动。今年,“敬老月”活动以“温暖相伴,共度美好时光”为主题,为老年朋友们送上诚挚的祝福和贴心的服务。

为老人庆生,传递温暖与祝福

在举办的集体生日会上,该行邀请了当月过生日的15位老年客户齐聚一堂,共同庆祝生日。现场布置温馨浪漫,气氛热烈欢快。准备了精致的生日蛋糕、特色茶歇以及定制纪念品,每位寿星还收到了一份专属贺卡。该行还安排了趣味小游戏,让老人们感受到浓厚的节日氛围。此次生日会让老年客户感受到了来自南京银行的关怀

与尊重,拉近了彼此之间的距离。参与者表示,这是他们多年来第一次参加如此有仪式感的集体生日会,非常感动。

普及金融知识,守护财产安全

该行组织开展了“金融知识课堂”,课程内容涵盖:如何识别并防范电信网络诈骗;常见理财产品的特点及风险提示;智能手机银行的基本操作流程;反假币技巧及注意事项。采用通俗易懂的语言讲解,并通过真实案例分析加深理解,同时设置互动问答环节,激发学习兴趣。大部分老年客户反馈,经过培训后,他们对现代金融工具有了更清晰的认识,能够独立完成简单的手机银行操作。提高了老年群体的防骗意识,有效降低了潜在的经济损失风险。

健康义诊,关注身心安康

该行开展免费健康检查服务,包括血压、血糖等项目,共接待30余名老年客户。同时举办养生大讲堂,传授推拿按摩、饮食调理等实用保健知识。老年客户普遍反映此次活动让他们及时了解自身健康状况,避免了一些潜在问题恶化。中医养生讲座受到广泛好评,许多人表示将把学到的知识运用到日常生活中。

此次“敬老月”活动的成功举办,充分体现了南京银行对老年客户群体的高度重视和深切关怀。未来,南京银行阜宁支行将继续秉承“以客户为中心”的服务理念,用心倾听客户需求,用行动践行社会责任,努力打造更加温暖、贴心的金融服务品牌。

建行员工放弃午休

为客户清点上万元零钱

10月30日,建行盐城分行营业部的工作人员主动放弃个人午休时间,连续加班两个多小时,为客户清点上万元零钞,以专业的服务和耐心的态度赢得了客户的高度赞誉。

当天上午11点30分,大厅内办理业务的客户仍是不少,一位客户拎着几个沉甸甸的布袋,面色犹豫地走进了营业大厅。布袋打开后,里面满是皱巴巴的纸币,各种票面混杂在一起,宛如一座“小山”。经了解,客户是网点周边经营小生意的摊贩,这些零钱都是他日积月累的经营所得,有的纸币残损不全,有的沾满油污,还间或夹杂着一些硬币,清点难度极大。

面对这笔棘手的业务,工作人员唐震没有丝毫犹豫和厌烦,微笑着对客户说:“先生您别着急,放心交给我,我今天一定帮您把这些钱都整理好存进去。”简单的一句承诺,让他开始了长达两个多小时的“马拉松式”清点工作。

午休时间到了,客户们大多都办完业务离去,大厅里逐渐安静下来。唯有唐震的柜台前,依然持续传来硬币碰撞的清脆声响和点钞机工作的声音。他专心致志地将硬币进行分类、整理、清点、打包,又将褶皱的纸币一张张抚平、码齐。

时间一分一秒过去,直到下午两点多,这座“零钱山”终于被“征服”。所有零钱被准确清点完毕,并顺利存入了客户的账户。此时,唐震才感觉到饥饿,他的午餐早已凉透。“我真的太感动了!”客户激动地说,“我本来都做好了被拒绝或者要跑好几趟的准备,没想到小唐这么有耐心,为了我连饭都没吃。他不仅业务能力强,这份为客户着想的心意更可贵,他就是咱们银行‘最可爱的人’!”

蒯卉

工行铁军在行动

工行建湖建中桥支行

深化银保协同 精准提供服务

近期,工行建湖建中桥支行精准把握市场窗口期,深度开展银保联动,靶向对接客户多元化财富管理需求,以专业服务和优质产品为依托,开启了一场与客户的“双向奔赴”。

精研产品,锻造专业硬实力。该行主动对接头部保险公司,精选适配性强的保险产品,并邀请专业讲师对客户经理队伍进行系统赋能。客户经理潜心钻研产品条款,精准提炼核心优势与客群定位,将复杂的金融产品转化为客户清晰易懂的保障规划与预期价值。通过横向对比各类保险产品,并纳入存款、理财等金融工具进行综合比选,为客户提供

量身定制的资产配置建议,确保推荐方案精准触达核心需求。

协同作战,解锁服务新动能。创新推行“交叉营销、内外联动”模式,显著提升转化效能。网点的客户经理依托系统数据,精准筛选高净值、高保险需求潜力客群,在深度拜访中敏锐捕捉需求信号,实施精准营销。更在日常服务中无缝把握销售契机:当柜面办理转存单业务时,客户提及“利率走低”,客户经理敏锐对接客户经理,以“锁定长期收益+保障功能”为切入点,最终促成5万元期交保单,彰显联动协作的强大合力。

闭环服务,坚守合规生命

线。该行按照要求严格规范售前、售中、售后全流程服务体系,力促转化率提升与风险防控双赢。售前环节确保透明沟通,反复确认客户理解产品特性与潜在风险;销售过程严格执行“双录”(录音录像)监管要求,筑牢合规屏障;保单生效后,联合保险公司实施“一周内百分百回访”机制,持续跟踪服务并精准记录客户偏好,为后续精准推荐奠定基础。

工行建湖建中桥支行将持续深化银保协同,不断扩充产品货架,以“专业产品力+卓越服务力”的双轮驱动,为客户资产的稳健增值保驾护航,携手奔赴财富管理的美好未来。 姜琴

工行东合金辉支行

推进网点运营改革新模式成效显著

为顺应金融行业数字化、场景化、开放化的发展趋势,积极落实工行省、市分行运营改革工作要求,工行东合金辉支行作为重要试点,勇于创新、积极探索,通过一系列有效举措全力推进网点运营改革新模式,旨在加强成本控制、优化渠道建设、合理配置人员资源,进而全方位提升网点竞争力,为客户提供更加优质、高效、便捷的金融服务。

推进柜口优化配置,调整网点空间布局。该行在网点大厅撤销传统低柜替换为新的远程柜口,实现功能细分,远程柜口既可以办理对公业务,也可以办理较为复杂的现金业务,使业务办理更加专业化、高效化。同时,在高柜现金区1号柜台增设实物柜兜底功能,用于交付实物现金,对公U盾等。这一调整使得业务办理流程更加顺畅,大大提高了业务的办理效率,以往客户办理业务

长时间等待的情况得到明显改善,客户满意度大幅提升,获得了客户的一致好评。

完善人员岗位配置,优化网点服务模式。在人员岗位配置方面,高柜现金区由一名客户经理负责对外服务,保障现金业务的安全与高效办理。其他两名客户经理走出柜台,全面构建先自助后远程再柜面的科学客户分流模式。其中一名客户经理专职负责指导客户在智能终端设备办理业务,帮助客户熟悉和使用便捷的自助服务;一名大堂经理负责到店客户的识别和分流,并指导客户在个人业务远程柜口办理业务,实现精准服务与高效引导;还有一名客户经理负责指导对公客户在对公业务远程柜口办理业务。这种人员配置的优化,促使客户经理从传统的“业务操作”向积极的“参与营销”转型,充分挖掘客户潜在需求,不断提升网点

营销能力,为网点业务多元化发展注入新动力。

促进人员转型引导,提升全员服务水平。为适应运营改革新模式,该行高度重视人员转型引导工作。对于客户经理,重点培训智能设备的操作和常见业务的处理流程,使其能够熟练指导客户使用智能设备,快速解决客户在业务办理过程中遇到的问题;对于客户经理,加强金融产品知识和营销技巧的培训,提供专业、个性化的金融产品推荐和服务方案;对于管理人员,注重管理理念和创新思维的培养,使其能够更好地应对改革过程中的各种挑战,引领团队实现高效协作与创新发展。通过加强网点员工之间的分工协作,全面提升网点整体的业务能力和服务水平,为客户提供更加专业、贴心的金融服务体验。

刘青

农情服务在身边

农行建湖县支行

召开青年员工座谈会

近日,农行建湖县支行精心组织了青年员工座谈会,分两批以面对面交流的方式,为近5年入行的员工搭建了一个促进思想碰撞、助力职业发展的沟通平台。此次会议意在倾听青年员工的心声,凝聚青春力量,引导他们明确成长方向,从而为该行发展贡献力量。

座谈会上,青年员工围绕“如何成为一名优秀员工”这一主题踊跃发言。大家从自身岗位经历、职业规划,以及工作中令人动容的事情或任务等方面切入,深入畅谈见解,分享工作中的感悟与困惑,充分展现了青年员工积极向上的精神风貌和对成长的渴望。

该行党委对青年员工的发言给予肯定,并提出殷切希望,青年员工要加强自身能力提升,树立终身学习意识,在实践中锤炼过硬本领,勇于担当作为,将个人成长与支行发展紧密结合。

农行建湖县支行表示,将通过多种方式搭建平台,包括开展专题培训、导师带徒、岗位历练等,为青年员工提供广阔的发展空间,帮助他们快速成长为支行发展的中坚力量。

陈辉