

南京银行响水支行

# 多举措让厅堂服务更温暖

□徐榕

“这个银行不仅办卡方便，里面空间也大，又凉快，不办业务中午还能来这里休息休息，小姑娘、小伙子态度也好，还给我倒水喝……”街道清洁工刘阿姨说道。自今年开业以来，南京银行响水支行优选厅堂服务人员，强化厅堂服务考核，深入推进智能化网点转型，全面提升营业网点服务效率，优化客户体验，同时聚焦老年人高频金融需求，不断优化完善适老服务举措，为老年客户提供细致贴心的金融服务。

以“科技”促进客户体验。该

行为保证厅堂服务，配备了3名专职厅堂人员，同时根据网点客流情况，减少高柜数量，充实厅堂服务和营销团队力量。在厅堂设置了多个超级柜台，通过“客户自助操作+大堂经理现场引导”的服务模式，实现了产品、设备、服务的有效衔接。目前，超级柜台已替代人工柜台90%的业务，办理速度提升80%以上，为客户提供了“自助、智能、便捷、高效、协同”的智能化金融服务体验。

以“考核”激发服务动力。该行深化厅堂营销考核，构建网点厅堂优质文明服务长效管理

机制，以评促优，每月评选网点优秀厅堂工作人员，以考核激励的方式助推厅堂工作人员提高厅堂服务意识及营销积极性。晨夕会邀请营销业绩突出的员工分享营销经验，帮助营销业务落后的员工剖析营销成效不佳的根本原因。强化网点投诉管理，将投诉管理纳入考核方案的否决项，明确网点负责人为各网点厅堂服务、投诉管理第一人。同时，加大培训力度，提升网点工作人员服务意识。

以“周到”提升贴心服务。该行根据厅堂布局科学布放多

台智能机具，加快业务办理效率。厅堂工作人员配备手持终端，做好客户身份识别并形成客户画像，进行精准营销，突出网点科技赋能，强化“周到”服务。结合网点客群办理业务种类，由专岗人员引导开卡、激活、领积分等，合理分流引导老年客户，为他们提供贴心服务，全力优化金融服务体验，要求为行动不便的老年人提供上门开卡换卡等服务，让“银发一族”也在享受金融服务过程中体会到更多的获得感、幸福感，感受银行的温暖。

盐城人保财险滨海支公司

## 开展“暖心升级 守护长伴”适老金融宣传

为进一步提升老年人对“江苏医惠保1号”的认知度、知晓率，近日，盐城人保财险滨海支公司依托滨海县融媒体中心，在滨海公园门口开展“暖心升级 守护长伴”为主题的“江苏医惠保1号”的宣传活动。

活动现场，工作人员向前

来咨询的老年人详细讲解了居民医保纳入门诊统筹后可以享受的优惠政策，着重比较了“江苏医惠保1号”基础版和升级版，以便群众选出适合自己的版本。同时，介绍了理赔流程，群众只要上传身份证件和银行卡，不需要纸质材料，即可申请理赔。

通过本次活动，盐城人保财险滨海支公司宣导了“医惠保”政策，引导居民及时参保、续保，树立了公司的品牌形象，扩大了社会影响力，更好地满足群众多层次、多元化的医疗保障需求，减轻重特大疾病医疗费用带来的负担。

路志君



11月22日，为提高员工的消防安全意识，预防火灾事故的发生，兴业银行盐城分行开展消防演练。

查玉婷 记者 李永宁 摄

中国移动  
China Mobile

心级服务  
让爱连接

# 好5G++ 选移动

## 全家升5G 智享全千兆

千兆5G 千兆宽带 千兆WiFi 千兆应用 千兆服务

信号更好

全球通讯专家  
优质网络保障

宽带更强

千兆宽带超快  
高清电视精彩

手机更潮

5G爆款新机  
超值特惠购机

权益更多

优+权益免费  
超值会员任选

扫码升5G



5G++

广告