

客户分类 产品分包 服务分层

农行焦作分行“三分营销服务模式”促转型

本报讯 (记者孙阎河 通讯员卢红波) 日前,在农行焦作站前路支行,前来办理业务的王女士在大堂经理的引导下,仅仅5分钟就办理完了两项业务。临走时,王女士在意见簿上写到:“秩序井然、服务周到、办理高效。”事实上,有王女士这样体会的农行客户并不在少数。这就是农行焦作分行推行“三分营销服务模式”以来,带给广大客户的感受。

今年年初以来,为进一步满足不同层次客户金融服务的需求,农行焦作分行把差异化营销、个性化服务作为提高优质个人客户竞争力、推进零售业务转型的突破口,逐步建立了以客户分类、产品分包和服务分层为主要内容的“三分营销服务”新模式,实现了由“以产品为中心”向“以

客户为中心”,从“单兵作战”、“单项营销”向“团队合作”、“综合营销”的转变。

客户永远是服务的主体。为针对不同的客户开展服务,该分行在三分营销服务模式中,首先运用个人优质客户管理系统,按照客户个人金融资产、兴趣爱好、所办业务类别等不同标准,对客户类别进行了细分,完善了客户分层管理体系。之后,该分行从理财经理到个人客户经理,层层建立个人贵宾客户台账,制订差异化服务方案,并逐级落实贵宾客户“名单制”管理。客户分类系统的建立,有效地推动了该分行各层级、各岗位人员密切协作识别推荐客户的良好机制和氛围。

多样的产品组合才能满足不同客户的需求。

求。为了广大客户对金融产品需求的多样性,该分行将储蓄、信用卡、电子银行、个贷、基金定投、保险、黄金、理财业务等诸多金融产品,根据不同客户群体的差异化需求,设计出不同类型的特色“产品包”,然后,有针对性地实行产品组合营销。同时,该分行要求各岗位员工加强对各类金融产品的学习,柜员重点掌握各类产品柜台办理要求,大堂经理主要掌握各类产品的特点与卖点,客户经理全面掌握产品特点 and 客户使用指导,并相互结合,按照客户要求对26个“产品包”内容进行灵活搭配,组成营销套餐,满足客户全方位的金融服务需求。

不同的客户和产品决定着不同类型的服务。为了让所有的客户都能享受应有的服务,

该分行对服务进行了分层,按照客户价值与贡献度,合理确定优先、优惠、优质与增值服务的范围、内涵与价格水平。其中,对个人贵宾客户积极开展“三优”服务和增值服务,组织举办理财沙龙、红酒品鉴、投资讲座等特色营销活动;对于一般大众客户、成长性客户、中端客户、高端客户、私人银行客户,分别实行制式化、差异化、集约化服务。同时,该分行还根据客户经理的不同等级,分别对接不同层级的客户,实行“一对一”或“一对多”服务。

据了解,该分行三分营销服务模式实行以来,客户满意率明显提升,在前三季度省分行神秘人暗访和文明标准服务评比中,农行焦作分行名列第一。

●一线传真

强化机制督导

提升服务品位

找准客户定位

农行沁阳支行理财业务实现飞跃发展

本报讯 (记者孙阎河 通讯员郑治国) 为进一步推进综合化经营,满足群众日益增长的理财需求,农行沁阳市支行通过强化机制督导、提升服务品位、找准客户定位等措施,不断促进理财业务的健康快速发展。据统计,截至11月末,该支行今年共销售理财产品38.8亿元,销售总额排名焦作分行第一名,其中,四季度营销“攻坚战”活动中销售理财产品23亿元。

强化机制引导是该支行调动员工营销理财产品积极性的重要手段。为把员工思想从“要我销售”转变到“我要销售”上来,该支行除将上级行下发的理财产品任务全额兑现到营销人员外,还将理财产品销售计划完成情况纳入网点绩效考核,与绩效工资发放情况进行挂钩。同时,该支行在上级行开展的“营销争霸赛”、“营销攻坚战”等竞赛活动中,均把理财业务作为重要项目,制定奖惩措施,并加大对重要时点到期理财产品的奖励力度,严格兑现。一位员工深有感触地说:“销售理财产品,既满足了广大客户需求,又增加了自身工资收入,真是一举两得!”

提升服务品位是该支行吸引广大客户的重要前提。为了树立农行理财产品的品牌,该支行在只有一名专业金融理财师的情况下,择优在每个网点挑选出一名综合素质较高人员担任网点理财顾问,并由支行金融理财师组织对各网点理财顾问进行定期业务培训。同时,在部分有条件的网点建立理财工作室,公示悬挂理财师资质证明、照片等内容,由理财师定期到各网点巡视“坐诊”,对贵宾客户进行预约见面和一对一营销。理财工作室和理财顾问制度的建立,极大地提高了广大客户对农行理财产品的认知度和信任度。一位老客户高兴地说:“到农行购买理财产品就是一种享受。”

找准客户定位是该支行深化优质服务的主要措施。由于以前在销售理财产品时,往往因为目标客户定位不准,而导致理财产品销售事倍功半。为此,该支行经过认真分析研究,指导各网点重点针对高端客户和流动资金充足的私营业主进行推荐。同时,该支行要求网点员工在工作中注意识别高端客户,并及时向网点理财顾问和支行理财师进行推荐,然后,由理财顾问、理财师再进行重点沟通和营销。据了解,经过一段时间的努力,目前该支行的理财产品已经走出沁阳,销售到郑州、山西等地的高端客户。

●产品看台

消费分期付款业务

金穗贷记卡消费分期付款业务是指中国农业银行根据持卡人的申请,向商户一次性支付持卡人所购商品(或服务)的消费资金,并根据持卡人要求将消费资金分期通过持卡人贷记卡账户扣收,收取一定的分期手续费,持卡人按照每月入账金额进行偿还的业务。

特点:1.申请该业务的消费可不受消费地点和商品服务的限制,只需交易符合农行条件,每月支付一定手续费,即可申请办理。2.分期付款按期偿还不收取任何利息。3.分期付款手续费按期收取,持卡人若提前还款更省钱。

适用人群:分期付款业务只向贷记卡个人卡主持卡人提供。

适用条件:人民币单笔消费交易金额最低为500元,最高为持卡人信用额度(不包含临时额度调整和超额还款的部分)。

可选期数:提供3期、6期、9期、12期和24期自由选择(每月为一期)。

卢红波



①



②

营销服务演练

近日,农行焦作分行隆重召开了“三分营销服务模式”推进大会,积极由传统金融服务向理财增值服务转变。农行站前路支行进行了“三分营销服务模式”现场汇报演练。营销服务情景演练情节逼真、环环相扣、生动有趣,真实再现了营业期间的不同场景,真正起到了检验和提升每一位员工服务水平与应变能力的作用,受到了参会人员的一致好评。

- 图① 激情晨会演练。
- 图② 低柜服务演练。
- 图③ 贵宾服务演练。

邵士东 摄



③

银政合作谱新篇

——农行建设路支行营销山阳区城乡居民养老保险代理业务纪实

本报记者 孙阎河

12月5日上午,窗外雪花飞扬,寒气袭人,山阳区政府礼堂内却暖意融融,区委、区政府、区人大、区政协四大班子领导全部到场,并与社会各界及辖区60岁以上老年人代表共同出席“山阳区城乡居民社会养老保险试点工作实施大会”。



会上,当10位领取人代表从各位领导手里接过带有农业银行标志的惠农卡时,不禁热泪盈眶,真正的感受到了党和国家对群众的关心和关爱。同时,深感谢鼓舞的的还有参加会议的农行焦作分行行长卢跃进和在场的农行员工。

今年年初,农行焦作建设路支行负责人得知山阳区已经上报申请国家第三批农村养老保险试点单位后,及时将这一情况向分行领导作了汇报。行长卢跃进听取汇报后,当即表态说:“这是农行服务社会的最好切入点,也是农行树立形象的大好时机,我们一定要争取代理权。”

随后,市、区两级行上下联动,及时沟通、步步跟进,加大对山阳区的营销力度,并起草印制了翔实、严谨、精美的服务方案,增强山阳区领导和经办机构对农行代理资格的认可。同时,卢跃进多次上门为山阳区主要领导介绍农行的网点、技术和服务优势,讲解农行的工作流程,加深领导对农行的了解和信任;建设路支行负责人则充分发挥代理山阳区财政业务的优势,在财政、社保之间反复宣传、反复沟通,以实际行动的效果来充分展示农行各方面的优势。

最终,农行焦作分行取得了山阳区城乡居民养老保险业务的独家代理权,并为焦作农行与政府之间的合作抒写了新的篇章。

图为为老年人代表发放养老保险金现场。

王 贝 摄

●基层动态



农行焦作分行
走进《行风效能热线》

12月7日,农行焦作分行积极参加由市纪委、市委宣传部、市广电局主办,市纠风办、市广电局《行风效能热线》承办的直播节目。直播期间,农行焦作分行党委委员、副行长丁建设简要介绍了农行的发展现状与主要优势,回答了群众提出的热点问题。图为节目现场。

杜兴平 摄

农行建设路支行
“保捷贷”业务快速发展

本报讯 自11月份农业银行开办个人小额保证保险贷款(产品名“保捷贷”)业务以来,建设路支行严密部署,迅速行动,成功办理了全省首笔“保捷贷”业务。截至目前,该行已累计办理个人小额保证保险贷款61笔,金额162.8万元。

一是思想先行。充分认识开展此项业务的重要意义,从思想上重视起来,并进行专题动员,凝聚全员力量。二是保障先行。从合理配备人员和提升人员业务素质入手,迅速调配业务骨干并组织相关岗位人员开展培训工作。三是宣传先行。利用柜台介绍、网点LED显示屏滚动宣传、客户集聚地上门推广等多种形式进行强力宣传。该行的一系列强有力措施,使得该项业务以限时办理、专人处理,办理效率高等优点迅速成为个人小额贷款需求客户的首选产品。

(王贝)



合规经营 警钟长鸣

为落实上级行及银监部门合规警示教育工作的相关要求,农行焦作分行积极组织各支行召开案例警示教育片《合规醒言》观看会。通过案例警示教育,使全行干部员工进一步牢固树立了正确的人生观与价值观,让“合规创造价值、违规就是风险”的理念更加深入人心。

图为农行建设路支行分会场。

王 贝 摄

农行站前路支行
改造POS受理环境

本报讯 为向广大客户营造良好的POS机刷卡消费环境,农行站前路支行积极推进IC卡POS受理环境改造工作。此次升级改造是为银行卡由磁条卡升级为IC卡而作的前期准备工作,是该行依托IC卡开展丰富多样的增值服务、提高收单业务风险防控能力、降低伪卡欺诈风险损失的重要途径。

为加快全行POS设备改造进程,该行对50多户POS商户逐户登记,逐户进行走访,征询客户意见,了解使用情况,规范设备管理,实施升级改造,为下一步POS设备管理系统上线打好基础。由于时间紧、任务重,该行在人员、技术、交通等发面给予了大力支持,组织相关人员进行专业培训,熟练掌握操作流程,抽调专人,确保改造工作顺利开展。截至目前,该行已对30户POS商户进行了升级改造,升级率达60%。

(李朋)



近日,农行焦作塔南路支行抽调人员设立咨询服务平台,为客户讲解反洗钱知识,帮助提高社会公众的反洗钱自我防范能力,受到了广大客户的好评。

张海洋 摄