

“分”出一片新天地

—— 农行焦作分行实施“三分”营销服务模式纪实

本报记者 孙阔河

日前,在农行站前路支行,正提取现金的刘女士只随口说了一句:“现在,孩子出国留学真是太麻烦了。”令其没有想到的是,从柜员到客户经理,再到理财顾问,很快就为她提供了一整套系统的理财服务咨询,并被告知,如果她还有需要,上级行财富中心的理财专家团队还将提供更多的帮助。事后,选择了“出国留学族”金融产品套餐的刘女士感慨地说:“这才是我们客户最需要的服务。”事实上,现在到农行办理业务,有刘女士这样体会的客户并不在少数。而这都得益于农行焦作分行推行的“三分”营销服务模式。

去年年初以来,为了满足广大个人客户不断变化的金融需求,持续推进零售业务的深入转型,农行焦作分行根据上级行的要求,在优质服务导入、网点改造等一系列服务升级的基础上,深化服务内涵,全面推行了以“客户分类、产品分包、服务分层”为主要内容的“三分”营销服务模式。现在,该分行所有市区网点已经全部实行了“三分”营销服务模式,网点排队等候的现象基本杜绝,业务办理效率明显加快,客户满意度不断提升,广大员工的活力也极大增强。可以说,独具特色的“三分”营销服务模式为农行焦作分行开辟出一片新天地。

“分”出来的是特色

近年来,因零售业务具有经济资本占用率低、抵御经济周期影响能力强、价值贡献度高等诸多优势,正在成为各家商业银行竞争的焦点。但是,因为网点设施、内部机制、外部环境、员工认知等众多因素制约,要想快速提升零售业务的营销和服务能力并不是一件简单的事情。在这样的前提下,根据上级要求和自身实际,农行焦作分行在全市银行业中率先提出了“三分”营

销服务模式。这一模式创新的核心就是实现客户服务的制式化、差异化、集约化,进而实现客户价值增值,实现银行与客户关系的可持续发展。

“目前,随着国家经济的快速增长,居民财富也在不断增加,其消费和投资方式也正在发生巨大变化,这无形中对理财、综合授信、个人消费、保险及税务规划等整合性金融服务提出了更高的要求,而银行业传统的‘以产品为中心’的营销服务模式已经不能满足客户的需求。”提到当前银行业普遍面临的服务转型,农行焦作分行行长、党委书记卢跃进充满信心地说:“‘三分’营销服务模式就是通过科学的客户分类,在准确把握客户需求的基础上,建立完善的客户差异化服务体系,从根本上实现‘以产品为中心’向‘以客户为中心’的转变。这不仅是在农行焦作分行在营销服务模式上的重要创新,也是农行焦作分行今后持续发展的根本所在。”

“分”出来的是效率

面对纷繁复杂的客户群,如何准确判定每一位客户的需求,并根据需求提供相应完善的金融服务,绝不是一件容易的事情。这也是当前许多银行存在的客户排队现象严重、投诉问题增多的主要原因。

为了适应当前人们生活和工作快节奏,农行焦作分行在“三分”营销服务模式中首先提出的是客户分类,也就是运用完善的客户管理系统,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,对客户类别进行细分。之后,针对广大客户对金融产品需求的多样性,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”,以供客户选择,并且这些“产品包”中内容还可进行灵活搭配,组成营销套餐。然后,针对大众客户、成长性客户、中端客户、高端客户、

私人银行客户等不同客户类型,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。

前不久,一位客户到农行建设路支行办理业务,仅十几分钟,就先后办理了提现、开通电子银行、购买理财产品等多项业务,期间,他还与理财顾问进行了简短的沟通。出门时,这位客户感慨地说:“原来计划用一上午时间办事,没想到这么快就办完了!”

“分”出来的是活力

在当前银行业竞争日趋激烈的情况下,任务重、压力大让许多商业银行员工情绪低落。因此,如何通过健全制度、完善管理、合理的利益分配,来调动广大员工的内在活力,就成了各家商业银行共同面对的课题。农行焦作分行在推行“三分”营销服务模式中,让每一名员工都成为营销流程的参与者、营销业绩的创造者、营销收入的受益者的管理和考核机制,使营销从过去的“单兵作战”、“单项营销”变成了现在的“团队合作”、“综合营销”,极大地调动了员工的内在活力。

侯凤娟是民主中路支行的大堂经理,过去,为了完成任务,总是希望能抓住一些高端客户开展营销,这样不仅忽略了大堂的秩序管理,也让高端客户对服务十分不满。开展三分营销模式后,大堂经理的岗位考核与自助渠道分流率、识别推荐客户数、网点文明标准服务水平及网点综合业绩等相互挂钩,这让她对自己的岗位职责更加明确了。“现在,各环节职责明确,衔接通畅,客户分流方向固定化,客户服务专业化,我工作起来更有劲了。”侯凤娟开心地说。

不仅大堂经理,在“三分”营销服务模式中,农行焦作分行各个网点的主任、大堂经理、低柜柜员、高柜柜员、个人客户经理、理财顾问等各

个岗位都有了自己明确完善的岗位考核机制,员工个人活力得到了明显增强,团队协作能力得到了明显提升。

“分”出来的是形象

大厅内环境优雅、秩序井然,现金区、低柜区、自助区业务办理快捷流畅,理财室内安静舒适,每一位前来办理业务的客户很快就被大堂经理引导到相应的区域,整个网点给人一种和谐、自然、轻松的氛围。这是日前记者在农行民主路支行看到的一幕。实际上,从农行焦作分行实现“三分”营销服务模式以来,像民主路支行这样的网点,已经遍布城区。特别是为了适应“三分”营销服务模式推行,农行焦作分行对网点施行了大规模的改造和完善,在各个营业网点设立了咨询引导区、休息服务区、高柜业务区、低柜业务区、自助服务区、贵宾服务区和贵宾理财区,有力地提升了网点社会形象。一位客户在留言簿上这样写道:“农行形象转变之快之好让人惊讶。现在到农行办理业务简直就是一种享受。”

不仅如此,由于“三分”营销服务模式的推行,也让各个岗位的员工与客户有了更多的交流和沟通。站前路支行大堂经理董秀根是一位老员工,支行实行“三分”营销服务模式以后,董秀根有了更多的时间来关注客户的需要。一次,一位40多岁的女客户赶到营业网点,急着要往外地汇一笔钱,她一边流泪,一边焦急地拨打电话。经过简短的交流,经验丰富的董秀根基本判定她是上当了,就再三劝说她给远在信阳的儿子拨通电话后再汇款。最后,证实这确是一场骗局。当时,大堂内的客户纷纷为董秀根的负责精神鼓起掌来。

据了解,农行焦作分行“三分”营销服务模式实行以来,客户满意率明显提升,在去年省分行神秘人暗访和文明标准服务评比中,该分行名列第一。

●一线风采

从希望走向辉煌

——记农行二〇一二“春天行动”优秀行长闫桂霞

本报记者 孙阔河

春天是一个挥洒汗水的季节,春天是一个充满希望的季节。对于农行焦作建设路支行的全体员工来说,春天更是一个值得回味的季节。因为,在刚刚过去的河南省农行2012“春天行动”中,该支行以各项存款、储蓄存款、中间业务收入计划完成率均居全市农行第一的优良业绩。而所有这些,都离不开一个人,她就是因其火热的激情、坚韧的毅力、拼搏的精神被市分行评为2012“春天行动”优秀行长的农行建设路支行行长闫桂霞。

用火一样的热情感染人

“春天行动”是农行河南省分行年初开展的一项重要营销活动,直接关系到全年各项业务指标的完成与否,任务重,压力大,时间急。在这种情况下,如何调动每一位员工的积极性,就成了各基层支行行长最重要的一项工作。为了不让自己的消极情绪影响员工,无论受到再大的委屈,闫桂霞也总是一个人默默地承受;为了用火一样的热情感染大家,无论再苦再累,闫桂霞也总是微笑着面对每一位员工。用她的话说:“我是大家的主心骨,任何时候,我都要让大家感受到希望,感受到激情。”

在“春天行动”即将结束的时候,一天早上,准备召开支行碰头会的闫桂霞突然接到一个电话,一个公司大客户的负责人因为转款的事情,不问青红皂白,在电话里对闫桂霞说了很多难听的话。虽然,最后在她柔声细语的解释中,妥善处理了这一问题。但是,放下电话,闫桂霞委屈的泪水还是止不住簌簌掉了下来。不过,几分钟后,一个面带微笑,充满自信的闫桂霞又站在了员工面前。

正是在闫桂霞的感召下,“春天行动”中,农行建设路支行的每一位员工都以前所未有的热情投入到工作中。一位员工感慨地说:“什么时候见到闫行长,都会让人感到春风扑面;再大的困难,遇到闫行长,也从来没有说个‘不行’二字。”

用狼一般的斗志激励人

近年来,银行业之间竞争日趋激烈,被人们形容为不见硝烟的战场。特别是这两年,农行焦作分行各项业务发展迅猛,已经成为其他银行赶超的目标。在这样的环境下,要想生存,没有一股拼搏的精神是不可能在同业竞争中脱颖而出的。作为一名基层支行的女性行长,要想在巩固阵地的同时,再开拓出一片新天地,其难度是可想而知的。但是,闫桂霞没有气馁,而是用常人难以想象的斗志激励身边的员工。她常常对员工说:“我们要有狼一样的团队精神,要有狼一样的拼搏精神,要有狼一样的永不放弃的精神。”

在“春天行动”的最后一周,农行建设路支行原本最有把握完成的对公存款业务出现问题,一位大客户因特殊情况急需划拨4500万元巨款。在这种情况下,为了确保对公存款业务的完成,闫桂霞与班子成员一起迅速调整策略,制订多种预案,并把工作任务细化具体到每一个小时。同时,面对同业前所未有的抢占客户行动,为了保住现有存款、开发新的客户,她带领下属轮番上阵,以真挚的情感打动人,以优质的服务说服人,以执著的精神挽留人。最后,在分行领导的助力下,“春天行动”结束时,农行建设路支行不仅使一笔笔存款守护成功,还新增存款5000万元,超额完成一季度对公存款计划。

用春一般的阳光温暖人

随着银行业的发展,团队的力量越来越受到重视。但是,如何更好地增强团队的凝聚力、向心力,却是仁者见仁,智者见智。对于闫桂霞这样一个从基层走上来的支行行长来说,更是深刻体会当前形势下,每一名农行员工的艰辛和不易。为此,她常说:“员工们日复一日、年复一年的承受着一些客户的抱怨,承担着营销产品的重任,头顶着防控风险的压力。作为这个团队的领头人,我有责任和义务去关心他们、爱护他们、理解他们、支持他们。”

闫桂霞是这么说的,更是这么做的。工作中,她与大家一起想办法、出主意,出了问题从不让员工自己抗;生活中,每逢员工家中有个大事小情,她与班子成员都要上门慰问。为了改善员工的生活,她在经费紧张的情况下,修缮了小食堂、建起了活动室、改造了小浴室;为了缓解经营压力,她与员工一起参加文体活动,不断找员工个别谈心。正是因为有了这一分关心、爱护、理解和支持,带病坚持工作的耿云、全心为客户着想的王贝、冲锋在前的郑保华等一大批先进人物在团队中涌现。

农行建设路支行的“春天行动”已经圆满结束,闫桂霞正带着自己的员工走向更加激情和辉煌的夏天。



顾培利 作

近日,网上出现了一个理财“神帖”,帖主建议每天都存50元5年期存款,可按日获取银行定期存款利息。这种存钱的方式虽然比较麻烦,却提醒我们不要忽视账户上的小额闲钱。其实,在日常的理财过程中,我们只要掌握一些存款的小技巧,也可以轻轻松松获取理想收益。

定期存款

日常生活中,多数市民在进行打理手边闲钱的时候,选择的多是定期存款,而且喜欢存大单。这种做法虽然便于管理,但不利于理财,很容易损失利息。如自己一旦遇到急事,不得不动用定期存单的时候,提前支取损失的利息就多了。为了降低这种损失,在进行定期存款时,我们可以合理安排存单额度。如有50万元,可以5万元、10万元、15万元、20万元进行储蓄。如此,无论自己提前支取多少金额,都可以减少利息损失。

通知存款

通知存款是一种不约定定期,支取时需要提前通知银行,约定支取日期和金额方可办理支取并享受通知存款利息的存款。个人通知存款不论实际存期多长,按存款人提前通知的期限长短划分为1天通知存款和7

天通知存款

两个品种。1天通知存款必须提前1天通知约定支取存款,7天通知存款则必须提前7天通知约定支取存款。1天、7天通知存款的起存点和最低支取额均为5万元,需一次存入,可分次支取,利随本清。这种存款方式适用于将在短期内使用,但具体时间不能确定的大笔资金。

零存整取

零存整取就是每个月固定存款数额,集零成整,约定存款期限,到期一次支取本息的定期储蓄。一般5元起存,多存不限,存期为1年、3年、5年。这种存款方式可以使您在获得高于活期储蓄存款利息收入的同时,集零成整,有计划性、约束性、积累性的积攒财富。以前,这种业务需每月到银行,而目前农业银行推出了自动续存业务,非常方便。客户可以约定零存整取账户进行自动供款,即在开立零存整取存款时,由客户指定

某一活期存款账户,系统自动按月从该活期账户扣划相应金额至零存整取账户。

“双利丰”个人通知存款

“双利丰”个人通知存款是农业银行为客户提供的一款大额资金短期理财产品,客户签约后,账户资金在人民币5万元(含)以上或外币等值1000(含)美元以上,自动选择最优通知存款组合,连续存满7天,按人民币7天个人通知存款利率计息,不满7天按人民币1天个人通知存款利率计息。“双利丰”个人通知存款每满7天自动转存一次,并将扣除利息税后的利息计入本金,复利计息,收益更高。选择“双利丰”的客户在使用借记卡消费时,活期账户余额不足,将按照消费不足部分,从最近一次存入的双利丰子账户进行部分回转,使客户同时拥有活期存款的便捷和通知存款的高收益。 农金

农金