

应用图谱 对接客户 激发热情 防范风险

工行焦作分行四举措提升县域支行服务竞争力

本报讯(记者孙阔河 通讯员佟生智、湛冬梅)为进一步增强县域支行的综合服务能力,近期,工行焦作分行党委书记、行长赵凌带领相关部门负责人,深入多个县域支行调研指导,并针对部分县支行经营发展中存在的先进服务理念不够优、核心业务发展速度不够快等问题,采取“四个真正”对症下药,加快提升县域支行的经营贡献度和服务竞争力。

真正把客户服务图谱建设和应用落到实处。该分行将客户服

务图谱的建设和应用作为县域支行各项工作开展的重中之重,要求县域支行以客户服务图谱建设为抓手,进行全面、深入的市场调查和资源分析,了解客户有多少、在哪里等,并筛选确定重点目标,开展有针对性的服务和营销,切实解决“谁去做、何时做、怎么做”的问题,努力实现“做不完的市场,服务不完的客户”的应用效果,把业务市场抢占住,把各类客户服务好。

真正把产品、服务与客户需

求对接起来。该分行组织各县域支行在摸透市场、找准客户的基础上,深入了解客户的金融服务需求,以“走进产业集聚区金融服务活动”“银行卡发卡倍增行动方案”等活动为契机,学习掌握工行业务产品,特别是各项新产品的功能卖点、办理流程和风险控制点,将产品服务与客户需求有效对接,以贷款、投行、养老金、电子银行等新业务和优势产品“粘住”客户,使其成为工行长期、稳定的忠诚客户。

真正把基层员工的工作积极性调动起来。该分行要求各县域支行充分调动一线员工的工作热情和主动性,开展员工与客户交朋友活动,在员工中形成“看谁服务的客户多,特别是优质客户多”的氛围;要求支行领导班子沉下心来以党的群众路线教育实践活动为契机,进一步加强和改进作风建设,把全员思想和行动集中到提高县支行的经营贡献度和服务竞争力上来。

真正把各类风险控制机制建

业界传真

工行焦作分行力促代理保险业务转型

本报讯(记者孙阔河)为加快保险新规下业务转型,提高同业销量占比,工行焦作分行不断创新营销模式,精细化管理方式,促进全行代理保险业务健康合规发展。截至7月底,该分行相关产品新渠道销售633万元,占比8.5%,销量占比超过了省分行要求的进度目标。

加快产品营销模式的调整,提升管理水平。为贯彻落实保监会要求,加快代理保险业务的发展,该分行高度重视保险新规下发展新趋向,认真研究未来保险业务发展方向,从合作公司数量、销售结构、合作管理、销售行为等方面,全方位适应新规,将销售模式逐步从以短期上量产品销售为主向长期储蓄型、保障型等复杂产品和短期上量产品协调销售转变,不断提高全行代理保险业务的销售适应性和管理水平。

强化产品培训指导,提升营销能力。为更好推动代理保险业务转型,提高客户经理销售复杂保险产品的能力,该分行8月上旬组织了全行个人客户经理进行防癌健康保险产品专题培训,培训内容以“关注健康、关心客户、关爱家庭”为主题,内容为针对不同客户的需求量身定制不同的保险产品,形式新颖,切合实际。

突出两项资质管理,强化合规销售。根据最新监管规定,网点资质和人员资质不完善无法实现银保通出单。为了规范两项资质管理,从4月份开始,该分行对所辖支行具备保险资质人员建立台账,进行统一管理,针对不足4人保险资质的网点下发督办单,限期进行督办,并与重点合作保险公司联系,于5月下旬组织全行一线人员参加保险资格认证考试,确保通过率在60%以上。

开展新渠道营销竞赛活动,扩大销售规模。鉴于新渠道不受保监会“一对三”限制,在同业具有比较优势,同时具有容纳空间大、交易成本低、人力资源占用少、投诉风险小等优势,该分行结合开展新渠道营销竞赛活动,把握机遇,细化方案,将目标进行分解,利用网点LED显示屏、公共宣传栏、打电话、飞信等多种渠道,充分宣传产品卖点,积极邀约目标客户,利用网上银行、自助终端两个新渠道销售保险产品,效果显著。

工行焦作分行三招激活借记卡业务

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行焦作分行努力克服营业网点减少对借记卡发卡业务带来的影响,从做好售后服务、加大批量营销、强化帮扶督导三个方面入手,狠抓借记卡发卡工作推动。截至7月末,该分行借记卡新增发卡8.6万多张。

利用借记卡优惠政策做好正面发卡。该分行利用今年福农卡旺季营销活动优惠政策和芯片卡免收开卡工本费的优惠政策,按照不同区域进行有针对性的服务和营销。其中,对县域客户重点做好福农卡发卡,对城区客户重点做好E时代芯片卡发卡等,收到良好效果。

借助代发工资营销做好借记卡批量发卡。该分行充分利用“薪金卡”优惠政策,在向客户大力宣传营销代发工资业务的同时,同步推介“薪金卡”这一新的借记卡品种,并在全行员工中推行体验用卡,使“薪金卡”品牌形象进一步深入人心,有力推动了借记卡发卡。

强化通报制度,加强帮扶督导。该分行定期通报各支行的发卡情况,并根据具体情况提出有针对性的推进建议和措施,营造出了上下配合、协调推动的良好工作氛围,有效促进了发卡量的迅速增加。



为发挥先进典型的引领带动作用,近日,工行焦作分行召开上半年全行个人客户经理表彰大会,总结成绩,部署工作,进一步激发个人客户经理的服务营销积极性。方军摄

工行焦作分行推进个金业务发展上台阶

本报讯(记者孙阔河)为了切实贯彻落实省分行相关会议精神,促进个人金融业务加快发展,工行焦作分行采取转变工作模式、突出重点工作、明确攻坚目标等措施,强力推进个人金融业务健康发展。

为了提高工作的针对性,该分行转变工作模式,突出不同网点的业务侧重点,提高督导推进效果,将月度个人金融业务推进会议由过去的支行集中召开转变为一级支行、二级支行分别召开。据悉,日前,在该分行分别召开的支行个人金融业务月度推进会上,支行汇报充分、分行点评全面,取得了良好效果。

为了确保个人金融业务的可持续健康发展,该分行突出三项重点工作,通过落实省分行会议精神,强化有关人员对客户发展、储蓄存款与理财产品的平衡、加快离行式自助银行建设等工作重要性的认识;通过对客户提升工程进行再强调,推动各支行对现有潜力客户的提升工作进一步日常化,以拓户的模式来创新促进提升效果;通过对集团化营销服务进行重点布置,加强合作攻坚,推进目前正在实施的项目进展。

为了对照短板抓重点,逐月落实基础工作进度,该分行明确攻坚目标,要求各支行按照年初目标配置到位客户经理队伍,落后支行要加快进度;要加快离行式自助银行建设的工作进度,保质保量完成年度离行式自助银行建设的目标。同时,借助总行、省分行开展代发工资竞赛活动的有利时机,加大对存量、新增和同业优质客户的营销争揽和优质服务,提升优质客户占比,优化客户结构。

基层快讯

工行博爱支行全力改进窗口服务

本报讯(记者孙阔河)今年年初以来,工行博爱支行以构建优质服务长效机制为保障,以“人民满意银行建设年”主题活动为抓手,采取多项积极有效举措,全力改进窗口服务,客户满意度明显提升。

明确工作思路,强化服务建设。该支行进一步明确深入开展“人民满意银行建设年”活动和“金融服务提升活动”的工作思路,强化客户满意度建设,以服务一线、服务前台为第一优先,加强内部服务质量建设,强化二线对一线的服务,通过宣传讲解网上银行、手机银行服务功能,引导、现场指导客户使用自助设备,有效提升窗口服务效率,较好解决了客户排队、服务投诉等问题。

提供多功能服务,满足客户需求。该支行积极适应县域经济快速发展的需要,进一步增强整体服务效能。继5月份在博爱义清路清化苑小区门口设立的24小时自助银行正式营运后,进一步加大离行式自助银行维护,有效缩短了客户排队等待时间,服务能力和效率大幅度提升。据悉,该支行将在年内再增加两家离行式自助银行,以满足客户的服务需求。

落实服务纪律,提升服务效率。该支行深入落实服务工作“四项制度、三条纪律”,服务质量和效率进一步提升,网点服务质量检测得分保持在90分以上。同时,该支行通过晨会、班后会进行服务礼仪学习培训,努力改进服务,提升竞争能力,改善经营状况,全力提高服务工作效率和工行品牌美誉度。特别是加强对营业网点进行监督和检查,并对检查情况进行不定期通报,通过开展客户服务需求问卷调查、服务技能竞赛、服务产品宣传、服务明星评比等活动,努力提高全员的服务水平,打造服务品牌的内在活力,努力提升服务水平和市场竞争能力。

完善优质客户维护机制。该支行通过定期对中高端客户进行上门服务,了解客户需求,细分市场,积极为客户提供投资咨询、家庭理财等金融服务,将服务从网点柜台延伸到客户身边,从面对面服务升华为心与心的沟通,以个性化服务进一步贴近客户,有效提升了客户信任度。

工行民主路支行成功开办票据池业务

本报讯(记者孙阔河)近日,工行民主路支行经过上下联动服务和营销,成功将某供电公司辖属某资金管理中心开办票据池业务。截至7月末,已有4家县公司在该支行办理了票据入池托管业务,总金额2100万元。该业务的成功开办,不仅实现了企业集团内部票据的集中统一管理,还实现了银企共赢。

票据池业务是工行为集团公司客户提供的票据集合管理服务。集团公司为统一管理和集约化使用商业票据,将其总部和成员单位持有的商业票据存放于工行,实现集团内票据信息的统一管理,或将其总部和成员单位持有的商业票据质押于工行,形成集团共享的担保额度,用于总部或成员单位向银行申请办理银行汇票承兑等业务。

某供电公司辖属某资金管理中心负责归集焦作市6个县局的资金和票据,为了对各县局手中持有的票据进行集中化管理,该中心向工农中建等各家开户银行提出了业务需求。针对该企业的金融服务需求,工行民主路支行进行了精心安排,由主管副行长负责牵头,积极与上级行主管业务部门沟通交流,得到了相关领导和部门负责人的大力支持,由分管专业人员、支行主管行长及客户经理组成了专门的服务营销团队,深入该公司各县局进行面对面宣传推介,讲解工行的业务和产品优势及办理流程,得到了各家县局的充分认可和高度评价。在工行焦作分行相关部门和支行的联动配合下,该支行成功将4个县局在该行办理了票据入池托管业务。

该项业务的成功开办,不仅有效提升了客户对工行产品和服务的认知度和满意度,也为带动其他多项业务的快速发展奠定了基础。该支行将继续关注企业的业务需求,为企业提供全方位的金融产品和服务。



近期,工行中站支行利用晨会时间组织员工学习服务礼仪,努力争创银行业文明规范服务示范网点。图为员工正在学习服务礼仪。侯文生摄



为进一步提升县域支行的服务竞争力和经营贡献度,近日,工行焦作分行深入多家县域支行走访调研,推进工作。图为该分行党委书记、行长赵凌(中)在工行沁阳支行现场调研座谈。王玮摄

特殊需求早开门 提供报刊和WiFi 工行人民广场支行细节服务赢客户

本报讯(记者孙阔河)每天早上,员工准时提前10分钟做好营业前的各项准备工作;每逢工资发放日,网点总是提早开门;客户等候时,不但有免费报刊可以翻阅,还有免费的WiFi让大家蹭网。现在,走进工行人民广场支行,处处不经意的细节都会让客户感到舒心无比。

今年年初以来,工行人民广场支行注重从细节入手,时刻发掘客户需求,提高员工的工作效率和 service 质量,提升客户满意度。为了让客户在早上一开门,就能感受到网点良好的环境和热情的氛围,该支行营业室坚持每天提前10分钟做好营业前的各项准备;为了让老年

客户减少等候时间,该支行在工资发放日集中办理业务的高峰期,提早开门为客户服务,让老年客户进入到网点内等候,并提前把排队叫号发放给客户。在平时,为了缓解客户等候办理业务时的焦躁情绪,该支行特别提供各种书报杂志供客户翻阅。针对中青年客户喜欢手机上网的特点,该支行开通了免费WiFi。为了满足一些高端客户的私密需求,该支行专门为贵宾客户提供办理了区和私密空间。

在不断完善细节的同时,该支行还安排网点负责人和客户经理,通过问卷调查及定期对周边客户回访的方式,对客户反映的问题进行分类和整理,在此基础上

上来了解客户需求。同时,利用晨会和班后的时间,组织学习培训礼仪知识和业务技能,要求客户经理规范服务,在日常服务中注意观察,想客户所想、急客户所急,从细微处关注客户需求,为客户解决问题,赢得客户的信赖,用自身的行动带动柜台员工共同努力服务好客户。

工行人民广场支行的细节服务赢得了客户的心。来这里办业务的客户,很多都是老客户,还有一些客户成了大堂经理的“铁杆粉丝”,只要有关于理财的问题,都要先找大堂经理询问。据悉,该支行已经连续两年被评为群众满意基层网点。

新闻故事

慧眼辨真伪

本报记者 孙阔河

日前,工行朝阳路支行成功堵截一起4900万元的假国债凭证案件。目前,该案件已经报告警方,并上报工行河南省分行。

8月1日13时30分左右,工行朝阳路支行柜员寻灵芝在营业时,突然接到了一份特殊业务,一名证件显示为“姚国勇”的客户,持一张由“中国工商银行股份有限公司济宁太白支行”签发的凭证式国

债,收款凭证为彩色复印件,凭证加盖的印章为凭证专用章,签发日期为2014年4月28日,账号1608006802008924355,户名显示“巴子明”,金额4900万元,期限5年。客户称,自己对这张国债真假拿不准,请工行朝阳路支行帮忙鉴别真伪。

寻灵芝接到该国债收款凭证后,立即向现场管理人员汇报,进行审核。之后,该支行有关人员通过国债凭证账号进行联机查询,查询结果显示,账号、户

名、购买日期、期次相同,但金额为1000元,而该凭证复印件的金额则为4900万元。对此,工行朝阳路支行确认这张国债凭证为假国债,并对该笔凭证进行了没收,对经办人“姚国勇”的身份进行了复印留存。随后,该支行将这一案件上报了工行焦作分行,并向警方报案。同时,该支行立即上报工行河南省分行保卫部,录入外部欺诈信息系统报送上级行。至此,一起假国债凭证案件被成功堵截。

权威发布

工行:降低免除多项服务收费

本报讯(记者孙阔河)昨日,记者从工行焦作分行获悉,为积极贯彻落实国务院关于金融服务实体经济的要求,加快服务创新,压降服务成本,规范各项服务收费,让利广大企业和居民客户。日前,该分行已经降低和免除多项服务收费。

据了解,扩大小微企业免费业务范围是这次工行新政策的重点,内容包括免收小微企业贷款承诺费、法人账户透支承诺费、承诺授

信额度费、循环贷款承诺费、银行承兑汇票承诺费、出具贷款意向书手续费、出具贷款承诺书手续费、出具各类保函手续费、资金管理费、常年财务顾问费、高端财务顾问费等费用。另外,该分行加大对包括小微企业在内的各类客户的收费减免力度,取消了对公账户余额管理、跨境查询、代办抵押登记、其他现金管理服务、代理销售交强险、对公单位转账到个人账户等收费项目,下

调所有渠道的行内异地转账和取款手续费,下调除柜台外其他渠道(含自助设备、网上银行、电话银行、手机银行、短信银行、电话转账POS等)的跨行转账手续费,降低了本外币融资类保函和非融资类保函的收费标准。

据悉,该分行为包括企业在内的每个客户提供一个免收账户管理费(含小额账户管理费)和年费的账户,并重申将继续承担全部抵押登记费用。