

100个视角下的建行风貌: 不断创新 追求卓越

建设银行“百名客户网点体验”在鼓楼支行、中山支行、大厂支行画上圆满句号

上周,建设银行河西新城支行、鼓楼支行营业室、大厂支行营业室三个网点迎来了最后32名体验代表。至此,为期一个月的建设银行“百名客户网点体验”活动画上圆满句号。通过快报对100名来自不同行业、不同区域的客户代表的实地体验的跟踪,南京市民对建行网点的厅堂功能、柜面服务、理财服务、电子银行、银行卡等各项个人业务和服务有了更全面客观的认识,一个全新的建行网点服务正逐渐呈现在数百万南京市民的面前。

■新网点

每个网点都是建行的名片

去年,建设银行在全国范围内展开“网点转型”,南京各网点借机全面提升服务环境和服务质量。

一走进河西新城支行、鼓楼支行营业室、大厂支行营业室三个网点,体验代表们就发现了这种变化,厅堂人员岗位分工与服务功能区的划分上更加清晰明确,各个服务窗口井然有序。

“河西新城支行完全是按照

建设银行新一代网点的标准来建设的,鼓楼支行和大厂支行则经历了两次转型改造,在硬件和软件环境方面都有了很大的提升。”建行江苏省分行办公室人士表示,作为服务客户的基层窗口,建设银行把网点建设作为未来提升服务的很重要的一个方面。

在统一转型的基础上,各个网点还力求打造自己的特色。以本次体验的三家网点为例,鼓楼支行营

业室借已获得“全国十佳示范网点”的契机,重点打造明星服务团队;河西新城支行探索社区网点综合业务的开展之道,并紧紧结合周边人群的特点,以及网点特殊的地理环境,引入私人银行中心,创新贵宾服务模式;大厂支行营业室则发挥区域龙头网点优势,在丰富功能和专享服务上同步发展,在提高中心网点的服务效率和服务质量方面屡有建树。

■新产品

多样产品重在为客户负责

贵金属产品线越来越丰富

在河西新城支行,体验者丁先生到了网点,第一时间就找到张经理咨询金价的走势,在今年上半年两进两出尝到投资甜头的他,正考虑在年底再买进一批,“想听听建行黄金专家的意见。”

自2005年2月起,建设银行推出了个人账户金交易业务,2008年10月份便实现了个人账户金24小时交易。而客户喜欢通过建行账户投资黄金有三个原因,一是通过网上银行、电话银行、手机银行等电子渠道就可以办理,方便又快捷;二是建设银行个人账户贵金属业务交易时间为周一至周五7:00到周六凌晨4:00,紧随国际贵金属市场交易时间,操作及时灵活;三是有建行投资专家能为客户提供专业的投资顾问服务。

去年至今,不少客户通过建行个人账户贵金属业务赚了钱。参与本次体验的王女士说,去年底她在鼓楼支行网点经理王经理的建议下,购买了30万元的实物黄金。“当时价格只有280元/克,现在都350元/克了,比买理财产品的收益高出好几倍。”

据悉,作为国内首家开办自主品牌实物黄金产品销售的商业银行,“建行金”实物黄金产品已达近百款,包括盛世·龙腾系列、

盛世·财富系列、平安祈福系列、金元宝系列和婚庆系列等多条支柱产品线。

理财产品重在为客户理财

体验当天,连续3个网点的实地体验,让客户代表对建行的理财业务有了更加全面的了解。

中山支行客户经理张德明介绍说,建设银行的理财产品在种类和期限上相对多样化,以满足不同客户的个性化需求。比如,同样是资金流动性需求强的客户,如果风险承受力弱,可以选择“利得盈”中的债券型产品,如果追求较高收益、中等风险承受力就可以选择“乾元-日鑫月溢”开放资产组合型理财产品。

“我就是因为买理财产品才成为建行的客户的。我觉得建行的理财产品比较稳健,适合自己。”在河西新城支行的体验交流会上,老年客户王女士表示,通过几期客户体验跟踪下来,记者发现,老年客户对建行理财产品的评价都很高,其主要原因在于“产品销售中的收益都能兑现”。

目前,建行个人理财产品结构日趋完善,已经涵盖了以下几个系列的产品:利得盈系列、QDII、乾元、建行财富、专户理财等等。“未来,建行还将结合客户需求加大新产品的研发力度。”在本次体验活动过程中,建行相关

负责人表示。

缤纷多彩生活还看理财卡

为了更好地服务客户,建行还通过发行理财卡来为中高端客户提供多币种综合型金融产品,该卡片具有一卡多账户、签约理财、自动转账、境外交易、全球通用、代收代付等功能,并可享受建设银行提供的优先优惠、理财咨询等多项尊贵服务。

今年,建行江苏省分行联合无锡灵山实业有限责任公司、无锡灵山慈善基金会,发行了建行“灵山善行福卡”。这张卡面向具有慈善爱心的特定群体发行,具有转账、消费、存取现、缴费、代收代付、一卡多账户、投资理财及其他理财签约服务等功能。

在此基础上,持卡人可享受建设银行对持卡人提供的慈善捐赠的个性化服务。例如,客户自愿确定捐赠金额,签订协议后,每年(自然年度)可委托建行从卡内人民币活期账户自动扣划一笔捐赠至“无锡灵山慈善基金会”账户,支持慈善公益事业。

同时,建设银行网上银行、以及灵山慈善基金网站等将开通自助捐赠服务通道,供客户自助进行慈善捐赠,捐赠对象可以选择慈善助学、慈善助困、慈善救灾、环境保护、道德教育、其他公益慈善事业等。



第三批体验代表在晨曦中走进建行



建行基层网点设立党员示范岗提升服务



一心为客户服务的理念已经深入建行员工的内心

■新理念

心中的范本比规定更可贵

“要说现在的银行服务,总体上感觉都不错,有些差别需要用心长期去辨别。我就发现,有些银行的服务表面上也不错,但那是用机制约束员工实现的,而行员工却是用心在服务,这是最可贵的地方。”在鼓楼支行体验交流会上,客户叶女士刚说完,掌声在其他体验者中间响起。

什么是优质的服务?通过连续4期的体验跟踪,记者发现客户心中自有一条杠。在大厂体验的张先生说:“你们的客户经理很贴心。比如,我与在国外的女

儿沟通中出了点问题。有一次我在与客户经理交谈中说了这个问题,几天后他就将一叠资料交到我手上,原来他是在网上搜索的如何与子女沟通的文章。这件小事让我很感动。”

事实上,为了提升服务,去年以来建设银行在基层网点推出“党员示范岗”,一方面充分发挥先锋模范作用,带头践行,团结周围员工争创一流服务。同时,在“党员示范岗”的带动下,进一步提升网点形象,提高服务水平。

■新体验

细节和态度传递到客户心里

①现在的汽车卡确实很方便,但功能上还有完善的空间,比如是否可以将高速公路的刷卡费用和汽车加油的功能添加进来,这样使用起来就更省心了。

——何先生

②厅堂布局合理、有条不紊,进门就能根据自己的需要很快找到需要办理业务的区域。

——叶女士

③理财经理待人亲切、诚恳,他们会根据顾客存款的特点向他们推荐理财产品,并且介绍每款产品的特点和适用人群,并不会要求顾客指定买哪种产品,让我们感觉真的很诚。

——胡女士

④建行员工对待每一位顾客都很真诚,从细节和态度上就能传递到客户的眼里和心里。

——王女士

■建行风采

一直以来,除了不断创新金融服务外,建设银行江苏省分行还坚持履行“企业公民”的社会责任,积极参与住房公积金支持保障性住房建设试点工作,鼎力支持地方城市建设。南京长江二桥、南京地铁、南京过江隧道、南京秦淮风光带……这一个个南京的城市名片背后,都有江苏建行的风采。



南京长江二桥



南京地铁



南京过江隧道



南京秦淮河



建行的服务团队充满朝气

■明星网点

鼓楼支行 “中国银行业百佳示范网点”

建设银行南京鼓楼支行地处湖南路繁华商业圈,该行秉承“以客户为中心”的服务理念,在文明诚信、客户服务、员工发展、价值创造等方面取得突出成绩,2009年被全国银行业协会授予“中国银行业文明规范服务百佳示范网点”称号。

一走进建行南京鼓楼支行,就能听到“来有迎声、问有答声、去有送声”的“三声”服务,看到所有柜员统一的着装、发型、肢体语言,感受到工作人员的热情与真诚。宽敞明亮的大厅,整洁干净的地面,还有医药箱、老花镜、饮水机、手机充电器、擦鞋机、雨伞、报刊架等便民措施,让人的心情都亮堂起来。

近年,鼓楼支行不断创新服务项目,以心贴心的服务,细而全的工作去赢得客户,塑造卓越形象。2008年先后获得了“中国银行业文明规范示范网点”、“中国建设银行青年文明号”等荣誉称号,2009年荣获“中国银行业文明规范服务百佳示范网点”,2011年荣获建行首批“五星级网点”。

大厂支行 文明服务在心中

建行大厂支行覆盖整个江北区,现有23个营业网点,4个离行式自助银行,110多台自助设备,已形成“有人网点、无人网点、无形网点”三位一体的现代化银行网点服务体系。

其中,本次客户实地体验的大

厂支行营业室是大厂支行的服务窗口和形象窗口,无论是网点面积、规模、客户流量,还是软硬件设施、存款余额、新增余额、销售业绩等指标在当地同业中均保持领先地位,2010年还被建行总行授予四星级营业网点。

该网点还开创性地实施“文明服务小贴士”台牌,提醒柜员加强客户服务,并由获得AFP、CFP双料理财证书的资深理财客户经理为客户提供个性化理财方案。

目前,这种一心为客户服务的理念已经深入每个员工的内心。仅去年,该网点先后获得2010年零售网点一代转型优秀团队(总行级)、2010年度先进集体、2010年度冲刺明星网点、2010年省分行青年文明号等荣誉称号。

新城支行 新建行标杆窗口

河西新城支行成立于2009年12月,位于奥体CBD核心地带,坐落于恒山路西堤国际中。作为建设银行中山支行着力打造旗舰网点,它是一座2层的独立建筑,建筑样式极具特色,且周边停车便利,环境优雅,这种外部环境在南京各银行网点中堪称一流。

与一流的外部环境相匹配的是,河西新城支行内部也拥有一流的硬件和软件设施,可以为客户提供个人本外币结算、本票的开立与入账、公司间结算等服务。此外,还为个人、公司客户提供各类理财产品,帮助客户实现资产的增值。

值得一提的是,预计明年这里还将开设南京地区第二家私人银行,成为建行服务私人银行客户的又一个重要场所。

■金牌团队

- ①赵雯(左一),鼓楼支行个人客户经理,2010年度江苏省分行“优秀个人客户经理”
- ②李琳(左二),鼓楼支行营业室个人客户经理,2011年度“3·15金融服务业最美微笑服务明星”,2011年度财贸系统“文明职工”
- ③朱莉莉(左三),河西新城支行个人客户经理,2010年支行先进个人
- ④陈颀(右三),河西新城支行个人客户经理,江苏省分行操作技能大赛优秀选手
- ⑤姚韵(右二),大厂支行营业室全柜员,2011年江苏省分行“个人金融业务旺季营销能手”
- ⑥张涓(右一),大厂支行营业室大堂经理,2009年江苏省分行“优秀大堂经理”

■名家印象

中国房地产业协会副会长、南京栖霞建设股份有限公司董事长 陈兴汉

建行人办事 让人省心放心



栖霞建设和建行的缘分,可以一直追溯到上个世纪90年代,在栖霞建设发展壮大过程中,建行始终陪伴左右,给了我们很多的支持和帮助。不仅通过银团贷款、集团授信等多种方式对我们位于南京、苏州、无锡三地的几乎所有开发项目提供信贷支持,在规范财务管理、创新融资方式、开展项目经济评价方面,也给予了我们许多帮助。

特别是建行中山支行,从行领导,到具体的经办同志,他们诚信稳健、追求双赢的工作原则,专业

严谨、灵活创新的工作方法,深入企业、解决实际问题的工作作风,多年来给我们留下了深刻的印象。今年6月12日,银行间协会面向列入今年全国建设计划的保障房项目,启动中期票据发行工作后,建行的同志们仅用了三天时间,就帮我们制定了中期票据发行方案,并上报相关部门,效率之高,服务之周到,令人感动。

在多年的合作过程中,栖霞建设与建行之间已建立起了良好的伙伴关系,彼此相互理解,相互支持,相互信任。也是出于这种信任,我把我的个人家庭资产放在了建行河西新城支行,由他们替我理财,每次有朋友向我咨询的时候,我总是首推新城支行,也许他们的收益不是最高的,但是他们是最让我省心,也是最让我放心的。

本版撰文 快报记者 刘果 本版摄影 快报记者 路军 辛一



河西新城支行是新一代建行网点的窗口

谢谢您

金秋是收获的季节。2011年11月对建设银行江苏省分行来说尤其如此。

感谢参与本次“百名客户网点体验”活动的百名来自各行各业的建设客户代表和快报读者代表,你们在百忙中走进

南京地区的9个支行网点,对我们的网点服务提出了宝贵意见。感谢南京市民多年来对我们的关注和支持,我们的发展离不开你们的信任和参与。

通过这次与体验者的沟通与交流,我们收获颇丰,我们将

进一步提升服务水平和服务质量。真诚希望与广大市民保持这种良好畅通的沟通,欢迎大家继续对我们的工作提出建议。

提前祝大家龙年身体健康、事业兴旺!

