

最美窗口

1、工商银行南支营业部

工行无锡城南支行营业部地处老新村中心,平日老年客群较多,但一直以来该网点始终坚持践行“以客户为中心”的服务理念,以客户的满意度为衡量标准,优质服务工作长抓不懈,致力于为客户提供更优质的服务体验。今年以来,由于该网点贴心、暖心、真诚的服务多次受到客户的现场或来信表扬,得到广大周边客户的一致好评。

服务至上,更高效更贴心。该网点在窗口服务中秉承三个“一点”,语调柔一点,耐心和温柔为基本宗旨;效率率高一点,以客户满意为服务准则,做到笔笔业务精、准、快;笑容多一点,注重客户感受,让其办理业务时切实感受到满意二字的温度。

环境美化,更便捷更暖心。该网点统一规范客户座椅,在窗口前配备老花镜、复点机、便民服务箱、高速WIFI、免费纯净水等服务设施,物品和办公用品摆放整齐划一,为客户提供温馨舒适、干净整洁的方便工具和服务环境。

诉求必达,更满意更贴心。该网点窗口服务人员在日常接待中,在不违反规定的前提下尽全力满足客户的合理要求,通过大堂联动、线上线下渠道、特事特办上门服务等等实实在在地为客户解决各类问题,力争做到让每位来访客户满意。

2、建设银行无锡惠山支行营业部

建行无锡惠山支行营业部作为无锡市银行系统首批“惠老金融服务示范网点”,精准对接老年群众金融服务痛点,以贴心的服务工作解决老年群体的金融需求。在这里,窗口设计符合老年人等特殊群体的使用需求,每个柜面都配备拐杖收纳架和老花镜,尤其是8号爱心敬老窗口,更是开设为保障老弱病残孕等特殊人群优先办理金融服务的绿色通道。该支行的志愿者服务团队以亲切热情的服务态度,细致周到地为老年客户提供各种金融服务,受到了老年客户的一致好评。

老吾老以及人之老,人总有老的一天。给老人多一份关爱,多一份理解和包容,建设银行无锡惠山支行就是以这样的窗口服务将“适老惠老”落实成日常工作的点点滴滴。

3、交通银行宜兴支行管毓晨

管毓晨现为交通银行宜兴支行的一名客户服务经理,入行五年,兢兢业业、真诚服务,在自己的岗位上绽放出别样的光彩。

随着交行厅堂一体化的推进,客户服务经理更多地可以走进大厅,走到客户身边,为客户服务。如何在此过程中协调好柜面与厅堂机具的分流工作,成了一门学问。该员工在服务客户的过程中,善于倾听客户需求,灵活调用网点资源为客户办理业务,有效地给予客户帮助,贴心的服务让交行在客户心中留下了更好的印象。

“微笑服务、高效服务”是该员工的服务宣言。真心诚意地把客户需求放在心上,用微笑和专业赢得了客户的信任。2020年1月,该员工在2019年度银行业“十佳创建”文明服务活动中,被评为文明服务明星。

值得一提的是,该员工也是交通银行的技能能手,多次代表交通银行参与银行业的技能比赛,获得了许多奖项。两次获得交通银行无锡分行“技能类青年岗位能手”称号。2021年8月,该员工荣获了“交通银行青年岗位能手-技能类”的总行级称号。

作为代表,该员工多次给交行新员工进行宣讲,为交行新生力量树立了良好的榜样。管毓晨始终保持积极的工作态度,以饱满的工作热情履行着自己的岗位职责,为客户提供全方位、周到便捷的服务,赢得了客户的尊重和信任。

4、邮储银行无锡市锡山支行虞佳慧

邮储银行无锡市锡山支行的虞佳慧作为工作在第一线的银行柜员,善于观察客户、理解客户,想客户之所想,急客户之所急,时刻让客户感受到优越感和被尊重,

她始终以客户为中心,与客户交流感情,做到设身处地为客户着想。

一日中午,一位中年客户拿着四本存折和几张卡大汗淋漓地走到窗口要求办理开户与销户业务。因为这位客户名下的所有账户都不能使用了,他想把原来的银行卡销户再重新办一张可以用的卡。了解了这位客户的需求后,虞佳慧开始着手办理,她从客户的神情上观察到,客户仿佛比较焦急,她亲切地询问:“先生,看您是要赶时间吧!不过您的业务比较繁琐所以办理时间也会相对长一点,但是我会以最快的时间帮您办理,请您耐心等待。”客户表示自己很着急,因为家里人要给自己打钱。通过办理业务,发现客户开立多个账户且基本都在使用中,客户代扣电费,使用网银,发放工资,投资股票、基金都开了不同账户。鉴于客户对银行业务的不熟悉,她向客户详细介绍了一番,并且推荐客户办理了电子银行业务,让客户足不出户也能办理业务,及时了解账户动态。果然,在耐心地办理好所有业务后,这位客户非常开心并赞扬道:“小姑娘,谢谢你的热心服务,你观察入微,耐心服务,态度又好,我要好好表扬你才行!”

虞佳慧贴近客户的需求,把“用心服务”真正做到位,用真心实意换取客户的理解和信任。

5、北京银行无锡分行杨佳男

北京银行综合柜员杨佳男2018年7月进入北京银行,从业至今一直坚守在营业室综合柜台的岗位上,他坚持以“真诚所以信赖”为原则,认真对待每一位柜面客户。

从业期间,以其热情专业的服务吸引了众多储蓄客户,赢得了客户信赖。其储蓄存款从刚入行时的50万元提高到500余万元。2020年3月接待了一家有进出口业务需求的企业,杨佳男在工作之余努力学习外汇业务知识,以其良好的服务态度,专业的业务能力打动了客户。为此,该客户将1笔大额的资本金业务转入该行办理。杨佳男在平凡的岗

位上用其热情、真诚的服务吸引了客户,同时提升了自身的业绩。

平时工作中遇见行动不便的老年人时杨佳男会主动搀扶其到爱心窗口办理业务;遇到携带大量残破币的小商贩时耐心为其兑换;碰到冒用身份证虚假开卡的可疑人时第一时间拒绝开户并上报主管部门。主动学习各类急救知识,以便能在客户出现突发事件时给予快速、科学的帮助。面对形形色色的客户,杨佳男始终坚持微笑服务、贴心服务,急客户所急,想客户所想,以真挚的服务态度解决客户的困难。杨佳男一直牢记着北京银行“为客户创造价值,为股东创造收益,为员工创造未来,为社会创造财富”的宗旨,在平凡的三尺柜面发光发热。

6、招商银行无锡分行方琪

方琪加入招行9年来,坚持真诚服务,默默奉献,优秀服务案例数不胜数,多次受到客户各渠道的表扬感谢,未发生过客户有责投诉,2021年服务好评价率100%,全行排名第一。特别是去年年初疫情肆虐,她作为运营逆行人,主动请缨上门为客户办理业务,解决客户难题,赢得客户称赞。虽没有豪言壮语,但方琪数年如一日,用行动践行最佳客户体验的服务初心,在自己平凡的岗位上塑造了一种不平凡的敬业精神。

这九年间,方琪多次获得分行爱岗敬业员工、服务明星、先进个人、优秀柜员等荣誉。2020年还荣获了“招商银行年度十大服务明星”称号。熠熠星光的背后,是方琪在三尺柜面以饱满的精神、甜美的微笑、专业的服务迎接每一位客户的初心,是她对工作全力以赴的热爱、坚守与执着……

燕有鸿鹄志,琪有暖情心。在运营柜员这个平凡的岗位上,方琪守正出新,用他自己的“棋四‘点’”服务将最暖心的招行温度传递给每一个客户。她,坚守三尺柜台,用温暖和真情收获客户芳心;她,为客户资金安全尽心尽力,是客

户资金的守护者;她,始终以客户需求为己任,不忘服务初心。

7、宁波银行无锡新区支行陆贝瑶

陆贝瑶:2016年入职,银行从业5年,现任宁波银行无锡新区支行运营主管。从业5年期间,始终秉持着耐心、专心、细心的工作态度,服务于柜台一线。对待客户,她能做到一视同仁,始终以真诚且热情的服务态度做好每一笔业务,从业5年零投诉,并在从业期间多次获得“敬业之星”“服务之星”“风控之星”“最美柜员”等荣誉称号。

2021年6月下旬,阴雨绵绵的午后,一位客户拎着沉甸甸的袋子,来到新区支行办理存款业务。由于手中拿着伞,所以单手拎着袋子显得非常吃力,正在值班的运营主管陆贝瑶及时迎了上去,帮客户托着袋子来到等候区。经询问,客户要存的都是硬币,总共有4000多个,她不好意思地说道,由于金额比较大,跑了几家银行都无法受理,所以先拎着一袋过来问问,如果可以办理的话,就让同事把剩下的硬币送过来。陆贝瑶立马回应道:“没关系,这是我们的本职工作,您让同事把其他的硬币也送过来吧,我们给您安排专门的柜台办理业务。”

由于网点没有配置硬币机,所以陆贝瑶和值班的柜员对所有的硬币进行手工清点,时间长达2个小时,考虑到办业务的时间比较长,期间大堂经理多次给客户倒水。经询问,客户的公司是做公交车生意的,所以每天都会收到很多硬币,共是并不好兑换,多次被其他银行婉拒。看着2位员工在手工清点,客户也很不好意思,露出了歉意的微笑。陆贝瑶敏锐地感知到了客户的情绪波动,继续微笑着和客户聊家长里短,给客户营造了一个舒适的服务环境。清点完所有的硬币,共计4213元,顺利存到账户以后,客户长舒了一口气,露出了安心的笑容,对陆贝瑶耐心的服务态度给予了极大的肯定和赞许。

最佳用户体验金融APP

1、工商银行

工行个人手机银行版汇集了“幸福生活版”“美好家园版”“小微普惠版”“校园版”等多个版本,以及“财富陪伴”“云端陪伴”“专属陪伴”“账单陪伴”“权益陪伴”5大亮点于一体,从千人千面到一人一面,给客户带来恰到好处的关怀和守护,也真正诠释了“金融+科技”理念下的智慧移动金融服务。财富陪伴聚合了理财、基金、贵金属、账户交易等15大投资品类;依托大数据根据客户特点,智能推荐个性化理财产品。“跨境金融”专区让客户留学、旅游、投资畅通全球,手机银行还为客户提供了全方位支付服务,包括支付明细、协议管理、一键绑卡等管理类服务,智慧出行、权益领取等高场景类服务,让客户享受一站式便捷支付体验。最新智能语音识别系统,新增粤语识别功能,提升智能语音识别能力,让智能语音更懂客户,支持客户语音查询余额、转账汇款、查积分和开户行等业务。全新打造的客户经理云工作室,连接客户与客户经理,让服务时刻相伴,连客户忘记银行卡密码、密码挂失再解挂等业务,都无需再跑网点,视频连线客服人员,在线审核、办理。线下网点,线上服务,足不出户,一触即达。

2、农业银行

为进一步做好兴乡惠农服务,农业银行掌上银行推出了乡村版,助力县域建设,为县域客户提供更便捷的金融服务。“乡村版”秉承着简洁、专属、优惠的理念,优化页面设计,突出了贷款申请、账户查

询、理财保险、随心支付、便利生活五个主要功能模块,让掌银页面更简化,功能更集中,服务更便利。该版本将惠农e贷等专属产品配置在掌银首页,方便县域客户使用,实现了贷款、理财、支付、生活缴费一部手机全搞定,简单好用又实惠。

3、建设银行

“建行生活”app是建设银行践行“以人民为中心”的新金融理念打造的一站式本地生活场景服务平台。它立足金融,以科技为媒,汇聚了全城大牌餐饮、外卖送餐、电影演出、充值缴费、娱乐消费等多种生活服务,手机注册即可尽享百元新人礼、每日好券、签到有礼等众多权益,给用户带来了全新的“减”单体验。

“建行生活”APP还支持多种支付方式,提供最高5万信用额度的专属数字信用卡——建行生活卡,满足了用户“即申、即用、即享优惠”的支付需求。

4、交通银行

买单吧APP是交通银行信用卡官方手机客户端,能够全面满足每一位用户对支付、金融与生活服务的需求,致力于打造用户美好生活。客户只需输入手机号即可完成注册,绑卡后每位用户都可享受买单吧丰富专享权益。买单吧APP注重用户个性化展示,在设计风格上减少了不必要的样式,更加突出核心内容。

买单吧APP除提供查账还款等基础金融服务外,还提供分期、消费贷款产品、理财产品等多元化

的金融服务,满足用户全方位金融需求,释放财务压力。买单吧APP提供美食、购物、电影及充值缴费等各类生活场景,不断拓宽线上消费场景,覆盖美好生活场景。买单吧APP也是交行信用卡积分价值变现通道,打造了积分兑换商品、积分抽奖、积分兑换专属服务、积分兑换白金年费等特色板块,为交行用户提供了一站式服务。

5、中信银行

“中信银行手机银行”是中信银行推出的为个人客户提供的手机端应用软件(APP)。作为一种结合了货币电子化与移动通信的崭新服务,手机银行业务不仅可以使人们在任何时间、任何地点处理多种金融业务,而且极大地丰富了银行服务内涵,使银行能以便利、高效而又较为安全的方式为客户提供传统和创新的服务。面对用户行为变迁、金融科技融合加速以及财富管理业务竞争加剧等趋势,中信银行持续深耕数字化统一渠道建设,加快推广“非接触”业务模式,推动零售银行业务向线上化、智能化方向转型。从界面全新设计、业务流程梳理以及多场景应用等方面进行了全面的升级。利用新的形象、新的功能、新的体验,为客户提供全渠道一致性、有温度的陪伴体验,做“用心懂你”“温度陪伴”的银行。

6、中信银行

2021年全新上线的中信银行7.5.3版APP主打“温情主题”的设计理念,全力推动金融科技应用再深入、客户体验再提升。贴近用户

人生成长变化,提供“陪伴式服务体验”。基于用户的生活场景进行情感化和模块化设计,为用户提供贴心的金融和生活服务。设计从「家」的概念出发,用莫兰迪配色、插画风格、圆角设计等元素营造,模块化的设计布局让用户操作更便捷,与用户建立深入的情感联系,营造温馨的体验氛围,夸张的插画手法是此次改版中一次大胆尝试。在五大一级页面中植入强运营设计理念,结合智慧运营中台系统,打造更懂用户,贴近金融和生活的高品质数字化服务平台。同时,结合客户对服务专业度的要求,除标准版本之外,中信银行还推出出国金融版、幸福+版、私行版、小微版、英文版等更多专业的服务版本。中信银行7.5.3版APP一经上线,便受到用户广泛好评。

7、招商银行

招商银行秉承“因您而变”的经营理念,推进金融产品适老化改造工作,升级招商银行App“大字模式”功能,并持续聚焦老年客户,不断推出适老服务组合拳,助力老年用户跨越“数字鸿沟”。在招商银行手机银行App9.3版本中,首批支持五大频道、总览、收支、转账、缴费、搜索等核心功能页面字号放大功能,内容更简洁、大方,利于老年客户使用。为方便老年用户快速查找所需功能,招商银行App提供了大字号的智能搜索服务和语音助手功能,用户可以通过语音形式查找对应的功能,并可以通过开启语音播报获得实时回应。而针对老年人容易被电

信诈骗盯上的风险,招商银行App还在转账、一网通支付等交易环节强化了系统风控功能,更大程度保护老年人的资金安全。设置“大字模式”的方法非常简单。首先,将老年手机中的招行App升级至最新9.3.0版本,在【设置】页面开启【大字模式】即可,这样在App中转账、理财、生活缴费等操作又多了一份安心。

8、江苏银行

江苏银行手机银行2021版围绕“智享美好,触手可及”的服务理念,重点在适老化探索、智慧化引领、数字化驱动、场景化构建等四个方面发力,推动金融科技与产品功能深度融合,进一步提升智能水平,突出个性化应用,打造用户智享全程的综合金融服务平台。

手机银行2021版生活页暖心升级,引入了更多元的泛金融和生活服务场景,为开放的APP平台用户提供更丰富的非金融服务,着重打造了缴费、出行、教育、健康、文化、生活服务、政务、本地生活等八大特色场景,覆盖购、食、行、娱、学等30多个项目。

与此同时,江苏银行还成功落地“码上办”智慧服务场景,通过流程再造,实现手机银行与网点柜台应用场景的互联互通。客户不带卡折也能通过手机银行“账户二维码”在网点柜面办理账务、查询打印、维护签约三大类23种常用业务,智慧厅堂体验进一步提升。

