

财经专刊部

热线电话:0392-3363018
王海霞:13839222322
杨阳:15039200702
邮箱:whx6804@126.com

财富

Finance Weekly
周刊



“让客户成为我们终身的朋友,让我们终身为客户服务” 建行服务明星们的成长之路

□晨报记者 杨阳



魏伟为客户办理业务。 图片来自建行

“再苦再累都值得”

5月9日上午,建行九洲路支行和往常一样挤满了来办理业务的客户。突然,一位女士生气地喊道:“你们是怎么办业务的,这么慢,我都等了半天了!”2013年度建行河南分行优质服务明星大堂经理赵丽赶紧走到客户面前,陪着笑脸正准备和客户解释,谁知那位客户根本不等她说话,三两下就把自己手中的叫号单撕碎,劈头盖脸地直接砸到赵丽的脸上,转身离去,赵丽只能蹲下身去捡那些碎纸片。

对于10年前进入建行工作、先后做了6年柜员和4年大堂经理的赵丽来说,像这样的委屈已经不知道遇到了多少,她的反应从刚开始的委屈、流泪,慢慢地变成了习惯和适应。“一样米养百样人,各人有各人的脾气,我们要做的就是为客户搞好服务,尽自己的能力让客户满意。”赵丽说。

建行众金支行的老员工王艳

在建行工作了20多年了,去年被评为建行河南分行“金牌服务明星”。今年大年初四,一位客户找到她,说年前经王艳的手明明存了13万元,可卡上只有12万元,少给了他一万元。当时客户带了很多大堵她,偏偏支行的监控出了问题没法查看,她只好和支行行长李海刚汇报,陪着客户去市行查看了监控,监控显示当时客户的钱确实是12万元,扎钱、放钱都拍得清清楚楚,客户的家人看了监控后说,以后可得记清楚了,不能乱冤枉人。

回忆往事的王艳说着说着眼圈儿就红了。她说,刚上班那会儿,想着坐柜台风吹不到雨淋不到是个好工作,真正亲身经历了,才知道压力有多大,受了多少委屈。“我和我的同事们工作中不止付出了汗水,也有泪水,但只要能得到社会的认可,让老百姓一提到建行就想到我们的服务,再苦再累,心里也值了。”王艳这么说。

终身为客户服务

“干服务行业哪有不受委屈的,我们都已经习惯了。自己委屈不算什么,我们真正的压力,来自于怎样更好地为客户服务。”建行九洲路中段支行的柜员、2013年度建行河南分行优质服务明星魏伟这样对记者说。干了8年柜员的

她,面对过无数客户,有脾气好的,也有脾气特别差的。她给记者讲了不久之前的一件事:那天一位男客户来办理业务,魏伟按行里有迎声有送声的要求说:“您好,请问您办理什么业务?”“转账。”客户显得有些不耐烦。

因为跨行和不跨行转账需要填写的单子不一样,魏伟问:“请问您往哪个银行转账?”

谁知那位客户一下子就火了:“我看我离了你们能不能办好这个业务!我不转账了,我取钱!”

“请问您要取多少现金?”

“200万元我都取了!”

“是这样,办理大额现金的话,转账要比取现方便点儿。”

那位客户一听火气更大了:“我不仅要取,还不一次取完,我要一次20万的取!”

魏伟不敢再说什么了,担心自己再说话对方会更生气,就开始帮对方取钱。对方那回一次5万元、一次10万元、一次20万元的一共取了120万元现金才离开。

魏伟说,后来她们支行还在会上讨论了这件事,大家一起分析为什么客户会不满、会生气。“我们建行的文化就是这样,只要客户不满意了,我们就要反思自己的服务哪里做得不够好,避免以后出现类似的情况。”

“让客户成为我们终身的朋友,让我们终身为客户服务。”建行众金支行行长李海刚指着门口的电子广告牌让记者看他们的服务理念。“这是我们建行最新的服务理念,我一直拿这个理念要求员工,这是我们的压力,也是我们的动力。王艳在这方面,一直做得很好。”李海刚说。

期盼客户满意和理解

赵丽给记者讲述了这样一件事。“前几天,有位客户来办业务,需要身份证,但那位客户前一阵刚换了新的身份证,错拿了以前的身份证,办不了业务。客户打电话让家人来送身份证,却不肯离开窗口,说自己办不成业务别人也别想办。我请他到等候区喝杯水坐着等,等身份证送来之后不用排队直接给他接着办理,他都不肯,网点就这几个窗口,一堆人排队等着办业务,他占了一个窗口不能用,后来连后面排队的一些老人家都看不过去了,劝他让一让,后来在大家的努力劝说下,他才同意离开窗口去等候区等候。”

“我们是客户服务的,客户满意我们的工作就算做好了,客户的满意就是我们最大的期盼。但同时,

我们也期盼得到客户的理解。”赵丽说,这是她的心里话。比如,按规定银行员工只能引导客户填写单据,但是不可以代替客户填写,有些客户就不理解,她希望客户能理解银行员工必须遵守银行规章制度的实际情况。

干好了很有成就感

“其实这活儿吧,干好了也有成就感。”赵丽说,她爱人就是她以前的客户,当时在保险公司工作,因为工作的关系老来存钱,一来二去的两人就好上了,直到步入幸福的婚姻殿堂。现在回家的时候,路过附近的一个市场,市场的商户很多在她那里存钱,每次都很热情地和她打招呼,那个时候,赵丽的心情也跟着变得很好,觉得自己也得到了认可。

魏伟说,她以前在另一个网点工作时,一位卖家电的老板娘老去存钱,后来她调到了现在工作的网点,和那个老板娘也便不常见面了。前一段时间,她去一个大卖场买电视,一进门就被那个老板娘认出来了,人家叫不出她的名字,但是知道她以前在哪儿工作的,还说“怎么这两年都没见你,你想买啥,我给你便宜!”当她以优惠价抱回大电视的时候,心里美滋滋的。

魏伟这样对记者说:“哪一天到了下午5点下班,一盘账,自己没出差错,这一天没扣钱,平安度过,可以按时下班回家陪孩子了,就是我最高兴的时候。”

在工作中成长

王艳说,在建行干了那么多年,为形形色色的客户服务的过程中,她也逐渐养成了豁达、看得开的性格。她很爱建行,出去后说自己是建行的员工,别人都很尊重她。她很感谢建行,感谢建行的同事们为建行在社会上创造了良好的社会形象,让自己也跟着沾了光。她会继续认真工作,继续保持建行的良好形象努力。

当记者问起她们在建行做了这么多年,最大的收获是什么的时候,赵丽回答说,她觉得自己从建行的工作中收获最大的,是自己的涵养变好了。她说年轻时脾气大,一点儿委屈都受不了,刚结婚那会儿,她爱人都说:“我还不知道你,有理没理,最后都是你有理。”但是在建行工作的10年里慢慢磨得没了脾气。“不管客户怎么样,你也不能跟客户生气吧?就不应该生气。”赵丽这么说。

魏伟也说,开始工作时,常常被不理解的客户气哭,当时只觉得自己委屈,慢慢地也就习惯了,开始站在客户的立场想问题。“这一代年轻人在家都是父母娇惯着长大的,少不了有点儿娇气,但在建行这么多年的历练下,自己的性格越来越成熟,看问题也越来越学会换位思考,站在别人的立场上为别人着想。”魏伟说。

建行首推商户 POS 电子签单服务

建行商户 POS 电子签单服务的推出,可将客户争议调单核查时间从 3~8 天缩短到交易清算当天,极大地

提升了服务效率,并有效解决了签购单纸卷难以长期保存的问题。持卡人只需在 POS 机的手写屏幕上完成电

子签名,POS 机便可打印已有持卡人签字的签购单供持卡人和商户留存,同时,定时传送到业务管理后台,实现

“电子签单,即时远程调单”的新型业务管理方式。

(建鹤办)