



工行菏泽分行着力提升服务质效

近年来,工行菏泽分行始终坚持以客户为中心,加强服务痛点分析,完善考核激励机制,按照省行要求,结合该行服务工作实际,调整完善服务管理办法,加强客户平均等候时间、客户超时占比、客户满意度等考核管理,按月统计,按季度兑现,奖优罚劣,促进服务工作开展。

明确责任分工,充分发挥客服经理厅堂管理作用。从客户踏入营业网点开始,大堂经理就做到开始识别客户、分流客户。在首次分流中,督促大堂经理严格做到能自助完成的业务,坚决不流向柜台,避免出现先取号后营销、咨询等现象;在基本做好首次分流后,要求大堂服务人员加强巡视,做好二次分流,杜绝客户的盲目等候。

从服务细节着手,缩短

客户排队等候时间。要求各支行网点认真分析总结自身的客户结构、业务规律,以及每日、每月的客流峰值,针对客流峰值规律,制定相应的对策。对外温馨提醒客户尽可能错开业务高峰期办理业务,避免人为造成客户堆积;对内灵活调整员工的排班及工作时间,从容应对客流高峰,有效化解每天营业初始时段客流群及中午服务窗口减少与客户多的矛盾。针对这种情况要求网点积极采取应对措施,设立社保业务专柜,专门办理解答社保业务,让客户等待时间提前熟悉业务;知道自己需要办哪些业务,对于问题客户提前与人社部门沟通,了解存在哪些问题。这样业务操作起来就避免了客户由于说不清问题或不了解自己业务在柜面反复纠结等

延误业务操作时间。

优化自助机具,提高服务效率。要求网点严格落实各自助设备定期检查制度,做好各类设备故障、系统运行问题的管理工作,发生故障及时处理,网点不能处理时,及时与上级行和维护商联系维修,及时排除故障,做好排查报告工作,确保系统运行正常,促进各项业务发展。

发挥电子银行功能,推动业务分流。通过展示业务自助在“不必排队等候、不受营业时间限制、抢购紧俏和专项理财产品”等方便快捷的优势和费用打折的优惠,让客户想用、会用、放心用、乐意使用自助设备,逐渐改变客户柜面办理业务的传统习惯,实现业务分流。

积极协调,做好配合。运营主任随时手持PAD,对

于系统里的业务及时进行现场核对授权,运营主任注意授权PAD排队等候里的排队人数和实际在网点的客户数,若有空号,让柜员及时叫出,将空号消灭。同时提高柜员业务技能和业务熟练程度,减少因为业务不熟悉或注意力不集中犯错误而导致的业务办理时间过长。

加强网点质效考核,落实责任追究。持续做好《菏泽分行服务改进目标奖惩办法》(工银荷办发[2020]25号)落地实施,加大服务效率、客户超时等候及满意度考评力度,按季兑现奖惩,连续两次被处罚网点负责人进行责任追究。分支行服务工作人员,每周分析辖内低效网点状况,及时通报,“一点一策”整改提升。

通讯员 牛殿军

工行菏泽分行 细分四个层级 实施干部人才培养

本报讯(通讯员 侯宪来)为打造一支政治素质优良,具有良好职业道德、卓越领导能力和全局战略眼光的干部人才队伍,工行菏泽分行将干部培训分为高级、中级、初级、青年骨干四个层级,按照“素养提升——团队凝聚——领导业务——组织决策”素质模块进行滚动式培训学习。

依托知名高校,邀请省行部室专家、分行行级领导、高校和研究机构专家学者授课,采取集中面授与专题讲座相结合、理论学习与案例研讨相结合的方式,重点培训大资管/大公司/大零售战略、资产业务拓展、国际业务、信贷风险管理、宏观经济金融形势、战略转型、创新与改革、员工管理与团队建设等内容,着力提升战略规划能力、市场判断能力、决策分析能力和领导力。

构建学习地图,以省行部室正副总经理、高校专家学者和专业机构培训师、省内外先进支行行长等为主要师资,采取集中授课、交流研讨、管理情景模拟、沙盘演练和实践调研等形式,重点培训公私联动、大数据营销、信贷风险防范、经济金融形势、团队执行力等内容,着力培养经营管理能力、市场开拓能力、风险防控能力。

采取“驻点辅导+网络培训+实习交流”的方式,重点学习训练网点竞争力提升、智能化网点建设、线上线下一体化营销、网点绩效管理、客户营销服务和网点团队建设等内容,全面提升经营规划能力、营销服务能力、风险防范能力。

围绕公司金融业务、个人金融业务、公私联动与组合营销、客户拓展与关系维护、经营理念、经济金融形势、领导艺术、团队执行力等内容,利用高校合作、委托培训机构、网络自学等培训资源和渠道,采取集中面授、案例研讨、管理情景模拟等方式,有针对性开展青年骨干培训,培养一批高素质的精英领导后备人才,满足未来经营管理的要求,确保该行长期、持续的竞争能力。

浦发银行菏泽分行 举办2020年消防培训演练活动

本报讯(通讯员 刘凯)在全国消防日到来之际,浦发银行菏泽分行联合专业消防公司举办了消防培训演练活动。

消防培训演练活动邀请专业消防讲师为全行员工、保安人员进行消防知识讲

座。讲师通过讲解消防意识的培养、消防器材的使用等方面的知识,进一步增强了员工的消防安全意识,熟悉了逃生自救的常识。随后,进行了户外现场消防演练,专业消防人员现场指导灭火器、消防栓等消防器材

的使用方法。员工、保安人员通过实际动手操作熟悉掌握消防器材的使用方法和技巧,提高了员工、保安人员的防火灭火技能,同时也检验了消防器材维护情况。

通过此次宣讲培训活动,进一步增强了员工消防安全意识,提高了防火灭火技能。



建行曹县支行 强化自觉意识筑牢合规底线

本报讯(通讯员 王学军)近日,建行曹县支行针对全体员工开展合规培训,引导员工树立正确的人生观和价值观,自觉运用各种社会规范指导和检点自己的行为,为提升全行风险防控能力做出积极贡献。

培训内容包括:一、

管好自己。自尊自爱是员工自我培养自立潜力、防腐拒变潜力和风险防范潜力的基础,员工要保护好自己、保护家人的立场,切实提高自身防微杜渐的潜力。二、监督别人。善于及时提出对异常业务处理的疑问,对自己已经手的复核和授权业

务警惕性负责并追问到底。三、坚持流程。流程制是解决合规经营、防范资金风险的最有效方法。实践证明,流程制的监督保障更能够为稳健经营带来强有力的督查制约。四、建立有效沟通的平台。通过共同谈心、单独谈心等方式了解

员工的工作、学习、生活及家庭状况,倾听员工的心声,在基层网点与员工家庭间建立良好的沟通平台,让双方都明白员工八小时内外的动态,及时帮助有困难的员工解决问题,解开心扉,让大家学习专心、工作舒心、生活开心。