



看不见的窗口 看得见的微笑

——记郑州市商业银行967585客户服务中心

本报记者 张慧 通讯员 吴华 杨建兰

她们是一群花一样的年轻女子,几年来,这支由9名女职工组成的巾帼群体始终坚持“真诚服务,打造商行服务品牌”的宗旨和“百问不厌,对答如流,声情并茂”的服务方针,用电波传递爱心和微笑,使967585成为郑州市商业银行服务窗口中一道风景线。2006年5月郑州市商业银行成立客户服务中心,同年11月30日,正式开通客户服务热线“967585”,受理客户的业务咨询、投诉、反馈意见、建议表扬等,并负责全行信贷回访工作。从2006年11月到2008年8月,客户服务中心共受理各种来电业务1596546通。

把真诚融入服务 把满意留给客户

在服务行业中,优质服务就是竞争力。本着这样的理念,客户服务中心的座席代表,实践着“不能面对面交流,那就心贴心沟通”的诺言。

有一次,一位座席人员在深夜接到一位客户的电话,客户情绪非常不稳定,说包被抢了,银行卡和证件都丢了。座席人员马上提醒客户办理口头挂失,但因为是客户家人的银行卡,客户提供不了身份证号码和卡号,座席人员马上引导客户找到以前办理业务的回单,进而找到卡号,顺利办理了口头挂失手续,保证了客户卡内资金安全。看似不起眼的小事,却是对“全心全意为客户服务”理念的最好诠释。

巧借镜子魔力 传递微笑服务

走进967585客户服务中心,在每个座席的工作台前都摆放了一面小镜子,这是客服中心一个别出心裁的创意。

967585是看不见的对外窗口,与客户的交流全靠声音。姑娘们在与客户的电话交流过程中,小镜子时刻提醒着她们要保持良好的心态,同时考验和监督着她们对客户们的爱心、诚心、细心和耐心,进而激励她们提高自身素质和修养,让客户感受到郑州商行的关爱。

有一位客户这样说道:“各种咨询电话打过不少,能够让我感受到用心和微笑服务的就是967585”。

凭借电波 让客户聆听微笑

“您好,很高兴为您服务,请问有什么

可以帮您?”随着这一声声亲切的问候,967585客户服务中心,用优美的声音,规范的服务,给客户留下了深刻的印象。为了做到“只要您一个电话,剩下的事情由我们来办”,真正实现畅通、高效、优质的服务,967585客服中心对受理的每一项咨询业务实现全过程的管理。

每月初,座席人员受理最多的一项业务就是财政统发工资查询。每天的查询业务量都在100起以上。客户查询工资时从一个客户号到十几个客户号,还有些客户因身份信息变动工资没有到账咨询如何办理。一笔笔看似简单的业务,都需要熟练的业务知识、耐心温和的服务。姑娘们信奉这样一句话:客户的满意就是我们的快乐。

强化学习 提高服务质量

一流的服务不仅仅要靠主动、热情和微笑,而且更要靠过硬的业务技能和丰富的业务知识做支撑。967585的座席人员深深地懂得,967585是郑商行优质服务的最前沿,是商行与客户沟通的信息高速路,是服务客户的调度指挥中心。要做好客户的每一个电话,回答好每一次询问并不是件轻而易举的事,只有业务精,才能服务好;只有素质强,才能胜任本职工作。客户服务中心系统上线后由于业务范围扩大,她们不仅要学习银行业相关法律法规,商行各项业务操作流程,严守工作职责,坚持文明服务和规范用语,还要熟悉商行所有网点、自助设备的分布情况,同时还要不断提高自身的应变能力、反应能力和表达能力,学会掌握客户的心态等。她们到

各支行营业大厅、清算中心、业务部门学习实际业务知识,积极参加业务部门组织的各种专业知识培训,不断的学习让座席们的素质快速提高。

真诚耐心 换取客户信任理解

姑娘们有快乐也有烦恼——快乐源于客户的褒奖,烦恼源于客户的不理解。她们也有脆弱的一面:当遇到客户由于不了解情况,把网络通讯故障、误操作带来的种种不满全都发泄到她们身上的时候,她们也有委屈,但是她们必须把微笑留给客户,因为在她们的服务理念中没有挑剔的客户,只有不周到的服务。

窗口意味着矛盾的焦点——客户有了难处,出了问题才会求助、来投诉。每当这种时候,座席们总是用换位思考的方式给予客户最大的理解,耐心解释原因或尽力为客户解决问题,让客户满意。

不计得失 让客户感受爱心

由于967585实行24小时三班两运转工作制,晚上要值夜班,年轻的姑娘们克服了夜班频繁、休息时间不规律的困难,工作时精力充沛,始终保持饱满的热情。两位班长座席更是因为工作,对家庭的照顾不能做到尽心尽责,特别是面对成长中的孩子,尤其深感愧疚。在她们心目中,客户永远都是第一位。

寒来暑往,春花秋月。姑娘们在工作岗位上树立“服务地方经济、服务中小企业、服务城市居民”的商行形象而默默地奉献,用自己的勤奋换取客户的信任。在商行与客户之间架起了一座“连心桥”。

保本类基金产品南方恒元逆市热销

记者近日从南方基金了解到,尽管今年新基金发行普遍惨淡,但作为目前市场上的稀缺产品,南方恒元保本基金销售三天,认购资金已超过数亿元,成为目前最受投资者认可的一只基金产品。

对于该只基金的热销原因,市场人士分析认为,一方面是因为目前保本类产品契合现阶段投资者需要,在

市场持续下跌的情况下,为投资者的资金提供了一个相对安全的“避风港”;另一方面,南方恒元保本基金的经理人拥有保本基金投资运作的成熟经验,旗下另一只保本基金——南方避险在过往5年中实现了高达24.8%的年均回报率。相关人士也表示:“保本型基金在目前的市场环境下优势十分明显。一方面担保条款为投资者的

本金安全提供了保证,另一方面通过基金经理人的投资运作,还能享受市场上上涨过程中的收益。”

投资者当务之急不是要“趋利”,而是要“避害”。在美联储前主席格林斯潘称为“百年不遇的金融危机”面前,投资者应该冷静应对保住本金,确保在下一轮增长浪潮到来之前获取收益。方娜

金融资讯

光大银行发行“母亲水窖·爱心信用卡”

本报讯(记者 张慧 通讯员 李景辉)10月21日,旨在为西部干旱缺水地区募集用于修建水窖所需善款的光大银行“母亲水窖·爱心信用卡”年度推广在郑州大商新玛特郑州总店广场

举行。活动现场,光大银行郑州分行员工捐款154050元。随后,到达现场的爱心企业代表和群众也纷纷捐款,共募集善款近30万元。图为信用卡发行仪式现场。



郑州商行慈善日捐款百万

本报讯(记者 张慧 通讯员 吴华)近日,我市首个慈善日活动中,郑州市商业银行一次捐赠100万元,从而成为当日活动的捐款“状元”。

图为郑州市商业银行负责人代表在捐款现场。

光大银行稳健一号“笑傲”金融危机

本报记者 张慧 通讯员 李景辉

华尔街的金融危机震动了全球经济,使得各国股市惨不忍睹,而A股市场也难以独善其身。那么,在这场危机中,哪类产品经受了这段特殊时间的考验,而依旧笑傲人民币理财产品市场?非债券等低风险类产品莫属。而在这其中,光大银行阳光资产管理计划稳健一号(下称稳健一号)以其骄人业绩成为领跑者。

据光大银行公告,成立于今年4月15日的稳健一号,至8月31日单位产品净值为1.0336,相当于年化收益率8.89%。而在同期,A股市场上综指下跌了54.4%,跌幅创下近几年之最,因此部分权益类理财产品净值下跌幅度很大。据晨星中国公布的统

计数据,今年前8个月,股票型基金净值平均下跌47.29%,债券型基金平均上涨0.05%,货币型基金平均上涨2.04%。资本市场风向突变之下,投资者开始追逐债券类产品及信贷类产品。研究机构普益财富发现,稳健风格已成为现在银行理财产品的主旋律,稳健型理财产品占比高达92.7%,其中以信贷类理财产品占据领先地位,而风险较大的QDII和结构型理财产品则不断萎缩。

光大银行稳健一号主要投资国内市场,具有较高流动性的金融工具,包括国债、金融债和高等级短融、中期票据等债券类产品,以及高信用等级固定收益类理财产品等准债券类低风险产品。

在力争获取超额收益的同时,稳健一号也积极参与一级市场申购,以获得较为安全的新股和可转债申购收益。强有力的投研团队、对利率走势及债市套利机会的敏捷反应、对银行高收益固定收益理财产品的把握,以及严格的风险控制等,成就了稳健一号的突出业绩。光大银行财富管理中心相关负责人表示,稳健一号产品的成功,彰显了阳光理财品牌的优势与实力。据介绍,光大银行为了稳定前期已获得的收益,稳健运作,近期已对普通客户暂停了稳健一号的申购,进入封闭运作。从10月11日起,光大银行对高端客户开放了本产品的预约申购,起点金额为100万元。

广发白金卡 杰出华人的信用卡



女性经济催生高端女性金融产品

近年来,国内不少具有市场前瞻意识的银行,纷纷瞄准女性这块极具潜力的市场,推出女性专属信用卡。近日,广东发展银行发行了国内首张女性白金卡——广发真情白金卡,成为发掘高端女性市场金融的第一家。

高端女性经济市场潜力巨大

当今女性的地位不容忽视,各行各业的精英到处都有女性婀娜飒爽的英姿,女性的独立,社会地位的提高,以她们为基础的财富创造力结构,正发挥巨大能效,给我们一个最为明确的信息——“高端女性经济”已经浮现。新富女性以及由她们带动的女性消费潮流,正在成为新的经济增长点。

万事达卡国际组织公布的女性先驱指数显示,亚太地区女性在获得与男性平等的社会经济地位方面正在获得长足进步。其中,中国大陆的女性对其收入能力表现出了最大的自信。越来越多的新女性对金融服务的要求也不断提高。中国女性消费者催生的女性市场令人瞩目。

真情白金卡——高端女性信用卡市场第一品牌

高端女性经济初现端倪,市场潜在需求巨大。广发行迅速把握这一时机,推出第一张女性白金卡——广发真情白金卡,弥补了目前国内市场上女性信用卡高端市场的空白。

其实,广发行在女性市场的开发上一保持着高度的市场敏锐度,早在2002年就率先拓展女性信用卡市场,推出国内第

一张以女性为主题的信用卡——广发真情卡,以其高品质、独具内涵的服务深获都市女性的喜爱,成为女性信用卡市场的第一品牌。事隔四年,随着客户群的不断成长与成熟,真情卡将目标瞄准高端女性,显示出广发行对市场的准确把握。

在繁忙的商务中,职业女性需要更到位贴心的服务;在社交中,优雅女性需要彰显身份的尊贵;在外出行时,品位女性更希望享受贵宾的礼遇;这些都成为广发真情白金卡内涵设计的依据,并在真情白金卡诸多功能与服务中得以体现。

针对高端女性独立自主的特点,广发真情白金卡——在产品设计上体现出鲜明的“自选”特征——自选商户类型五倍积分、自选保障计划。在保障计划中的“女性保险”、“重大疾病保险”、“购物保险”、“旅游保险”持卡人可任意选择两款保险获得高额保障;同时可在“百货类”、“餐饮类”、“旅游类”、“娱乐类”四种商户类型中任意选择两项五倍积分,可以快速累积积分,换取精美礼品。此项举措把信用卡的产品设计与个性化营销巧妙结合,给女性带来全新的消费理念,使女性根据自身不同的消费需求与消费特点自主选择最适合自己的个性化服务与优惠。

信用卡是银行服务和品牌的代言人,也是树立鲜明个性、区别于其它品牌标识的重要载体。真情白金卡以特色功能与服务切入高端女性这一鲜明的目标客户群,既充实了真情卡这一国内女性信用卡知名品牌,又给成功女性带来了新选择。

尊贵,只因优越过人

广东发展银行于2001年在国内首先推出的广发白金卡,是信用卡中等级最高、地位最为尊贵,专为杰出华人而设的信用卡。广发白金卡属于全球通用的国际标准美元贷记卡,可在全球的300多个国家和地区,近2200多万家有VISA标志的特约商户消费,70多万台有VISA或PLUS标志的柜员机及2100多万台VISA会员银行与属下专柜随时提取当地货币,迎合了客户经常外出,事业遍及各地的消费需要。广发白金卡持卡人可自动成为“贵宾优先通道”(PriorityPass)会员,无论搭乘任何公司航班之任何等级客位,均可免费使用世界各地逾300个指定之国际机场贵宾室设施,令客户的旅程世界尊贵舒适。

专享全天候24小时全球紧急支援服务,客户只需拨打支援热线,即可享用多项紧急支援服务,包括紧急换卡、紧急预支现

金、事故医疗指引、翻译服务、遗失行李支援服务及重要文件递送等。穿梭寰宇专享顶级酒店优惠,专享指定国际酒店住房优惠、房间免费升级及特别贵宾额外折扣等。专享全球最大的HertzRent-A-Car租车公司最高7折及VIP优惠。专享JackNicklausGolfAcademy的高尔夫球“私人教练”服务,参加全球有关的训练课程及享受最高8折优惠。

专享全球名店购物优惠:意大利Bvlgari 首饰、DavidoffGoodLife 名品、巴黎著名百货公司GaleriesLafayette、香港上海滩至尊优惠服务。特享Carnival豪华游轮的寰球遨游优惠, Micato 狩猎旅游团优先、优惠服务。专享逾200所世界顶级食府优惠权利。专人接听,助您了解各项细节,无论身处世界何地,均可致电当地VISA 贵宾侍从服务中心,享用24小时私人助理服务。旅游资讯及自助:航班介绍、机票预订、酒店预订、汽车租赁服务预约;旅游指南,货币兑换,当地天气预报、公共交通情况、风俗风情及节日,时差。购物与礼品安排:购物场所导购;礼品及鲜花选购和送货服务。预约服务:当地各类娱乐资讯及入场券预订;当地体育运动的最新情况;当地饭店推介及预订。娱乐:高尔夫球课程、温泉、健身俱乐部等推介及预约。

商务自助:会议室安排预订、实时口头及笔录翻译;紧急信息与文件传递服务,相关设备租用。提供配合尊贵身份所设的贵宾服务专线、周全便捷的电话银行理财服务、商户折扣及消费积分奖励计划,让您自由享受丰盛人生;专人组织会员活动,举办拍卖展示会,专题论坛、艺术表演等,令您结识天下朋友,尽显超凡品位。只需使用广发白金卡签账支付全额的旅行团费或公共交通工具费用,即可享有高达400万元人民币的意外赔偿保险金。自动成为“贵宾优先通道”会员,无论搭乘任何公司航班之任何等级客位,客户均可免费使用世界各地逾300个指定之国际机场贵宾设施,彰显白金级权益。

房间免费升级及特别贵宾额外折扣;更可享受十间国际名牌商户所提供的贵宾礼遇;及专享逾200所世界顶级食府优惠,尽显白金级尊贵。

无论身处世界何地,均可致电当地VISA 白金侍从服务中心,享用24小时多种语言的私人助理服务,遍享白金级礼遇。提供贵宾服务专线,电话银行理财,商户折扣及消费积分奖励计划;专人组织会员活动。

广发银行热销稳健型理财产品

“薪+薪”系列理财产品:

“薪+薪”是广东发展银行推出的稳健型系列理财产品的总称,该产品自2003年推出以来,一直受到客户的关注,并多次获得大奖。2006年荣获全国唯一杰出创新奖,2007年获中国理财产品杰出创新奖和最佳理财产品双项大奖。目前推出了从“薪+薪1号”至“薪+薪9号”的众多理财产品,主要包括票据类、债券类、信贷资产类、新股申购类等多种类型产品,投资期限包括1个月、2个月、3个月、6个月、1年、2年等短、中、长各种期限,可以满足客户对理财产品多层次的需求。“薪+薪”系列理财产品拥有一支经验丰富的研发团队,该团队在现有产品的基础上,仍将坚持以客户需求为中心,以市场为导向,开发出更多适合各种类型投资者的理财产品。

薪+薪6号:

目前震荡的行情让许多投资者信心受到打击,对市场失去了投资热情,投资者开始倾向于选择更加安全、稳健的投资类产品。因此,票据类理财产品“薪+薪6号”在震荡行情中迅速走红,成为投资者理想的避风港。该产品是面向广大的稳健型投资者,以票据贴现市场为唯一投资对象,兼顾本金安全与客户收益的双重需求。

票据型产品也被业内公认为具备以下三大优势:一是流动性强,大部分产品的投资期限为1至3个月,且一般不超过半年;二是风险较低,由于其投资对象是银行承兑汇票,且以银行信用为基础,风险极低;三是收益较高,有以天计算的,也有1个月、2个月、3个月的,其年化收益率多在3.3%至4.5%之间,高于同档期储蓄存款收益,甚至有超过一年期定期存款。



截至目前,广发银行已经推出66期票据类理财产品,其中10月20日刚刚募集结束,期限1个月产品的年化收益率为3.6%。近期广发银行仍将推出同类型产品,具体推出日期和产品收益率,请关注广发银行网点公告。

薪+薪9号:

随着全球金融市场的持续恶化,资本市场、商品市场、房地产市场持续走低,投资者可投资的渠道受到了很大的限制,稳健投资成了2008年以来投资的主旋律。在稳健投资方面,除了银行发行的票据类理财产品外,还有信贷资产类理财产品。信贷资产类理财产品期限较为丰富,产品的收益也高于定期存款收益,受到投资者的欢迎。即使在目前降息后,信贷资产类的理财产品在收益上仍然具有一定的优势,优良的信贷资产类理财产品仍会受到投资者的热捧,投资者旺盛的需求促成了信贷资产类产品的热销。

广发银行推出的“薪+薪9号”正是这样一款产品,该产品有三大特点:一是风险较低,投资方向为银行信贷资产,同时会有其他商业进行担保或承诺回购;二是收益较稳,一般在投资期限结束后,不低于同期银行定期存款收益,能达到其预期的收益。具体到每期产品的收益率,要视当期信贷资产的品种和特点而定;三是投资起点金额为五万元,高于认购起点部分为万元的整数倍递增。

