

# 金牌服务 卓越领航

## 招商银行东营分行打造“星级”银行

本报记者 李立红

### “以客户为中心” 金牌服务打造“星级”银行

7×24小时的贴身金融服务,包括网上银行、自助银行、手机银行、微信银行在内的全方位立体化渠道模式,为不同的客户群体开发设计满足客户要求的配套产品……来到招商银行东营分行,消费者可以体验到越来越便捷、越来越丰富的服务种类。2014年,招商银行东营分行营业部荣获“中国银行业文明服务五星级营业网点”、“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”等荣誉称号。

银行作为一个重点窗口行业,其服务的好坏一直收到很多人的关注;而营业部作为银行的经营窗口,承担着对外服务的职能。招行东营分行营业部成立近四年来,从零起步,从无到有,从小到大,在经营、服务、管理方面追求卓越,成为东营分行迅速健康发展的缩影。

招商银行东营分行始终坚持“以客户为中心”

的经营理念,推行合规服务重基础、文明服务重规范、规范服务重流程、持续创新重完美、提升服务重改进、回馈社会重公益的服务模式,践行服务无止境追求,全心全意打造“星级”服务银行品牌。2014年,招商银行东营分行营业部荣获“中国银行业文明服务五星级营业网点”、“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”等荣誉称号。

以理念为支撑,以管理为后盾,以服务为平台,以人才为根本,以文化为导向,招商银行东营分行营业部在文明规范服务理念的引领下,以建设“技术领先、管理先进、服务一流、信誉卓著”的现代化商业银行为目标,致力于东营地区金融服务业,为打造“百年招银”,促进全行业文明规范服务水平的进一步提升贡献力量。

### 创新服务模式 为客户“私人订制”服务方案

“我平时工作比较忙,很少有时间到银行去理财,一次偶然的机会,我来到东三路的招商银行。了解了我的情况后,理财师为我设计了一款‘短期理财+中期投资+长期保险’的理财套餐,这不但让我获得了不少收益,更省去了很多打理资金的时间。”张先生是东营市一家建筑设计公司的工程师,属于高薪白领阶层,但无暇理财,招行创新出一款理财产品恰恰适合张先生这样的群体。

当然,这只是招商银行东营分行创新服务模式的一个缩影。现阶段,银行的服务创新,不能仅

仅是微笑服务,更要充分利用各种新媒体,拓展新的服务方式。为了给客户提供更专业、更快捷、更舒心的金融服务,该行营业部一直注重服务创新,打造精细精准的客户服务流程。招行重点推广移动金融业务,以先进的理念和创新的产品为客户打造7×24小时的贴身金融服务。走出了一条差异化的渠道建设道路,构建了包括网上银行、自助银行、手机银行、微信银行在内的全方位立体化渠道模式,让“永不打烊”的招行服务延伸到网络所及的每一个角落。

同时,为减少客户等候时间,提高服务效率,营业部为不同的客户群体开发设计满足客户要求的配套产品,如:为新开户客户配套开通网上银行等电子银行产品,为理财需求强又无暇理财的白领设计“短期理财+中期投资+长期保险”的理财套餐,为高端客户设计白金卡+白金信用卡的产品组合等。此外,招行还通过定期的“理财沙龙”等活动,充实专业服务内涵;注重每日开门迎宾、叫号举手示意,使用礼貌用语多项服务细节,贴心的服务赢得了广大客户的赞誉和良好的服务口碑。

### 追求银企共赢 全力助推实体经济发展

2014年,招行东营分行围绕“提升效益,加快发展,把东营分行做大做强”的总基调,经营管理水平得到进一步提高,各项业务继续保持健康快速发展。截至年末,全折人民币自营存款余额71.84亿元,增幅52.97%;全折自营贷款余额75.79亿元,实现净利润1.08亿元。

据悉,该行通过争取上级行的支持,服务东营当地企业的发展;加大信贷资产转让力度,腾出贷款规模实现再投放。招行深入开展“伙伴计划”活

动,进行战略合作,目前已有12个公司客户加入招商银行“伙伴计划”行列,为今后银企合作奠定了良好基础。

招行东营分行营业部还专门针对小微企业融资难题,积极推广小微贷款“生意贷”品牌,“助力贷”系列产品、小企业E家、小企业“招财猫”、电子商业承兑等新产品,新业务,实现贷款“周转易”功能,实现了客户全天24小时网上自助贷款,随借随还,按日计息,不使用不计息,不仅免去了客户跑

银行的麻烦,而且大大降低了客户的融资成本,成为客户最受欢迎的贷款项目。招商银行积极关注小微企业成长,也因此成为更多小微企业主的贷款主办银行。

2015年,面对宏观经济的“新常态”,招商银行东营分行蓄势待发,全面迎接新的机遇和挑战。“在夯实客群基础的同时,招行还将高度关注信用风险,确保资产质量。”招商银行东营分行相关人士表示。



手机扫描二维码  
了解更多业务详情



### 助您家业常青 是我们的份内事 2010-2014连续五年荣获英国《金融时报》 集团“中国区最佳私人银行”大奖

招商银行私人银行汇聚“1+N”专家团队的经验和智慧,遵循独特严谨的“螺旋提升四步工作法”,为您提供财富管理方案,并凭借“开放式产品平台”实现更多投资机会,成立7年来,屡获业界殊荣。2014年,招商银行连续第五次荣获英国《金融时报》集团“中国区最佳私人银行”大奖,这是来自国际权威媒体和众多高资产客户的评选结果,让我们倍受鼓励,载誉前行。

当您的金融资产在1000万人民币以上,希望拥有“1+N”专家团队的私人银行服务,敬请垂询。



95555 cmbchina.com 微博 @招商银行私人银行