



居然之家 中国驰名商标
家具 建材 家装 家饰 一站式购齐

装房子 买家具 我只来 居然之家

地址: 枣庄高新区光明大道与祁连山路交叉口(市政府西行2000米/天衢家居南侧) 电话: 0632-5296555

CILIE
2014年中国(枣庄)
国际新能源·锂电产业博览会
距离10月16日展会开幕 47 天
官方网站: <http://zz1d1blh.com/>

心理咨询师培训

枣庄真爱心理研究中心
电话: 5120012

加油站的汽油味要消失了

2015年年底,我市332座加油站将完成油气回收综合治理改造

详见06版

蟹都汇 真情·好蟹

蟹都汇2014年产品上市新闻发布会在人民大会堂宾馆隆重召开——详情见9版

一票在手 全国通吃

蟹都汇郑重承诺,一票在手,全国通兑,免费送货,品蟹无忧。一样的中秋,不一样的享受;一样的大闸蟹,不一样的味道。送蟹都汇大闸蟹,送去的是份尊重,一份健康,一份传统,一份文化。

蟹都汇枣庄店电话: 3131998 18265241288 地址: 市中区龙头东路13号(亚细亚马可波罗酒店对过)

交通银行枣庄分行“我的微笑 真心相伴”活动正式启动

——选出您喜爱的服务明星

交通银行枣庄分行成立于2012年12月28日,隶属于交通银行山东省分行。自成立以来,枣庄分行依托交通银行良好的声誉口碑和社会形象,秉承“拼搏进取、责任立业、创新超越”的交行精神,积极融入枣庄市经济建设进程中,各项业务快速发展,综合竞争力迅速提升。

交通银行枣庄分行营业部网点面积近1000平米,拥有5个服务窗口、100个停车位、12种便民服务设施,为客户业务办理提供了良好的外部条件;拥有取款机、存取一体机、查询机、网银机、自助通,更有创新设置的自动发卡机、手机银行演示机等多种自助设备,为客户提供了免去柜台排队、更为全面的电子银行服务体验;网点配备8名柜员、5名客户经理以及6名大堂经理,能够快速有效地为客户提供对私、对公以及理财等全方位一站式的业务服务。

为打造“好客交行”服务品牌,交通银行枣庄分行将在2014年9月1日-2014年10月31日开展“我的微笑,真心相伴”服务提升评选活动,并在分行营业部(地址:枣庄市新城光明大道4199号)公布相关人员信息,设立专用投票箱。真情邀请广大客户积极来我行为您喜爱的网点员工现场投票,选出您喜爱的服务明星,您积极的参与将是我们继续努力的动力!让我们最美丽的微笑,在您的手中绽放!



姓名:宗猛
支行:交通银行枣庄分行营业部
岗位:大堂经理
服务感言:客户的满意是我们事业的动力。

服务案例:

2012年10月入行以来已经两年了,我从事的岗位是大堂经理,两年多的时间里感慨和收获很多。大堂经理作为一线服务人员,平凡的岗位、平凡的工作。为使每位走进交行的客户都能感受到我行的优质服务,我每天都坚持用真诚的微笑对

待每一位客户。用心服务是一种美德、更是一种快乐;服务他人,得到的是自我心灵的满足和价值的提升。

记得有一位行色匆匆的客户疾步来到我行,径直来到柜台前,我急忙走向前询问客户是否需要我的帮助。客户很急切的说要取钱,当看到客户手中的卡时,我对他说您可以到自助上取,这样可以节省您的时间。客户说:我是外地卡,卡中只有500元。我明白了客户的意思,忙对客户说:我行现推出一款手机银行业务,转账缴费无卡取款都是0手续费,客户十分感兴趣,顺利下载并

成功用无卡取款把卡中的钱全取出来。客户非常感动,说交行服务好,业务品种也先进、人性化。通过这件小事让我赢得客户信任的同时也拉近了客户的心。只有付出热情、耐心、细致,真诚与责任心才能得到每位客户的理解。

在2012年的冬天,天气特别冷,一位行动不便的老人来交通银行办理存折存钱业务,需要本人身份证,但是这位老人没有带,回家拿又不方便,老人自己也发愁,有点生气,觉着回家一趟吃力。我就主动提出看是不是能够联系一下老人的家人,让他们送过来,可老人

没带手机,只记得一个儿子的电话号码,我就用我的手机打给老人的家人,说明了情况,让这位老人的儿子帮他送身份证来。在此期间,我让这位老人在休息区稍等,为他提供茶水,陪他聊天,直到他的儿子送来身份证。老人顺利办理了业务,连声称赞我们交行的服务好,对我们的工作给予了肯定。

得到客户的肯定,让每一位客户满意是我一直以来坚持的信念,我作为大堂经理——服务于厅堂的一线,我会用加倍的努力,为一线装扮靓丽的风景!



姓名:孟嘉怡
支行:交通银行枣庄分行营业部
岗位:综合柜员
服务感言:一分真诚,一个坚持,一种品质。

服务案例:

作为一名综合柜员,我清醒地认识到服务的重要性,尤其在当今银行竞争日趋激烈的大环境下,服务质量更是体现了银行的软实力和竞争力。由此我树立了“以客户为中心,从细节出发,细心耐心专心”的服务理念,以换位思考争取理解,以优质服务温暖客户。作为一名一线柜员,每天接触形形色色的客户,什么情况都有可能遇到。有一次,一位男士来我行激活网

上申请的信用卡,由于其没有携带本人身份证导致无法激活,经说明后该客户返回。第二天此客户携带身份证再次至网点办理激活业务,经对其身份证件联网核查,我发现其证件在核查系统中没有照片。依照我行的制度规定,对于核查无照片的客户不能为其办理激活业务,在向客户说明后客户非常不满,情绪激动,在柜台前大声质问,影响了正常业务的办理。针对这种情况,我没有急躁,而是认真听取其抱怨,并耐心向其解释不能办理的原因。出于对客户资金安全着想,激活类业务必须本人携带其身份证件至柜台办理,如身份证在核查系统中无照片则无法辨别是否本人真实有效身份证件,如不严格控制则会导致客户信用卡被盗刷,不仅会影响客户的

信用记录,而且对客户今后申请授信等业务造成严重不良影响。经过我的仔细耐心解释,客户怒气逐渐平息,并接受了我的解释说明。最后,客户答应另外携带有照片的辅助证件再来办理,并称赞我行严格执行规定,在我行办理业务称心放心。

然而,实际的柜面服务不仅仅需要好的态度,在当今银行业环境下服务有其更深刻的涵义:服务不再是单纯的存取款,从准确、快捷地为客户办理业务,衍生到在适当的时候,给客户适当的建议,为客户谋取利益的最大化,以此来赢得客户,赢取利润,是我们最终的服务目标。

我行的手机银行目前五万以下异地跨行转账汇款均免手续费,所以当

有客户至柜面跨行或异地汇款时,我都会告知我行手机银行这一优惠,为其节省柜面汇款的费用。另外,常有中老年客户来我行办理大额资金定期存款业务,由于其对银行业务了解不全造成无法合理有效配置资金获取最大收益,此时我都会向其介绍我行的理财产品与基金产品,并引荐我行的理财经理帮助合理搭配理财套餐,为客户谋求收益最大化,得到了客户们的满意与称赞。

平凡的岗位无法使我们名噪社会,但我们同样在成功中收获喜悦,在付出中厚积薄发,当交行业业踏着时代的主旋律腾飞的时候,我们完全有理由自豪地说:“这是我们的事业,这是我们迎接挑战,笑对竞争的战场。”