

服务升级再发力 礼仪先行强内核

兴业银行南通分行开展服务礼仪专题培训

为进一步提升网点服务质量,塑造专业、贴心、高效的金融服务形象,3月9日,兴业银行南通分行组织全辖厅堂人员开展了一期以“以礼待人,打造银行服务的温度与高度”为主题的专题培训。活动通过系统化的学习与沉浸式演练,引导和帮助网点厅堂人员以更高品质的服务和礼仪迎接每一位客户,传递兴业银行专业金融服务的温度。

专业赋能: 理论+案例 夯实服务根基

本次培训特邀资深心理学礼仪导师进行现场授课,围绕“什么是礼仪”“银行服务场景礼仪规范”“客户沟通技巧”“职业形象管理”等核心模块展开。结合银行柜面服务、厅堂接待、电话咨询等高频服务场景,细化员工仪容仪表、微笑服务、站姿、坐姿和手势指引等标准。培训期间,专家还对商务

社交礼仪进行了专业讲解,并结合真实服务案例,解析“如何快速建立客户信任”等实用技巧,让大家在理论结合实践的生动讲解中收获满满。

互动演练: 全员参与 细节见真章

在导师完成专业培训后,活动还专门设置了现场考核项目,让参训学员通过银行服务情景模拟、角色扮演、礼仪展示、分组PK等互动环节,化身“客户”与“服务者”,在实操中深化礼仪和服务知识的掌握,现场气氛十分热烈。学员们纷纷表示:“看似简单的日常厅堂服务动作和话术,背后竟是满满的学问啊!”

服务承诺: 内化于心 外化于行

培训结束后,学员们对银行服务有了全新的认识。南通开发区支行学员乔雨琦说:“这

次培训让我意识到,银行服务不仅是简单的流程,更是对客户发自内心的关怀。今后我将用更温暖的举止和更专业的服务,让客户感受到兴业银行用心、贴心的服务!”

礼仪是银行服务的底色,专业是赢得客户信赖的基石。长期以来,兴业银行南通分行积极践行“服务源自真诚”的理念,用每一次微笑、每一句问候、每一个细节为广大客户提供优质的金融服务,赢得了良好的市场口碑,曾荣获“南通市文明单位”“南通市银行业文明规范服务示范单位”“南通市消费者权益保护先进集体”等一系列荣誉。

兴业银行南通分行副行长濮素飞表示:“服务是银行的核心竞争力!希望通过此次专业培训,让银行标准化服务成为员工们良好的习惯,让有温度的服务成为南通分行的品牌标签,为客户创造超越期待的价值体验!”

徐例例

兴业银行南通开发区支行: 开展“3·15” 助老教育宣传活动



助老教育宣传。

为践行“金融为民”服务理念,提升老年群体金融服务体验,兴业银行南通开发区支行以“适老化”“无障碍化”服务升级为契机,紧扣消费者权益保护教育宣传月活动要求,开展形式多样的宣教活动,重点帮助老年人等特殊群体掌握必要的金融知识和技能,提升自我保护意识和能力。“3·15”活动期间,开发区支行深入网点附近的养老机构及居民社区开展主题宣传,落实“助老、助残、助外”金融为民办实事服务举措,解决特殊群体急难愁盼问题。

开发区支行网点内的智能柜台和ATM机为老年客户提供了大字体、语音播报、一键求助等基础设施和服

务;网点厅堂配备了无障碍通道、轮椅、老人专座沙发、放大镜、老花镜、盲文卡、老年人常用药品等便民设备,为老年人发放“便民服务联系卡”,承诺“优先预约、专人对接”服务,为行动不便的老人提供“上门办卡、社保激活、密码重置”等一站式贴心服务。

3月6日下午,开发区支行志愿者宣传队走进“南通开发区美适心福民护理院”,为该院老人们举办了一期金融知识专题讲座,并开展一对一咨询服务。宣传员以通俗易懂的语言、“案例故事+互动问答”的方式,向老年人讲解防范电信诈骗、安全使用个人养老金账户等知识,并现场演示手机银行“老年模式”服务功能。

王乃号

兴业银行南通城中支行: 火眼金睛识骗局 堵截网络诈骗案

3月5日下午,一名神色匆匆的客户来到兴业银行南通城中支行网点柜台,称自己上午在ATM机取现2万元,已达ATM机取现上限,还有一部分现金要通过银行柜面支取。当柜面工作人员询问取款用途时,客户支支吾吾,并不停使用手机与某“朋友”联系。这时,网点柜员提高了警惕,经翻阅该客户交易流水,发现当日下午有一笔8000元入账资金来源蹊跷。按照银行风险防控流

程要求,对取现用途及交易对手情况需进行核实,于是询问客户是否认识对方,客户迟迟不肯说。柜面人员凭借丰富的工作经验,意识到可能存在异常情况,立即向网点会计主管报告。

经支行会计主管进一步与客户沟通,发现对方在一款来源不明的手机App上参与刷单活动,在完成任务后该平台诱导参与者打款购买“高收益理财”。经客户同意后翻阅双方聊天记录,最终确定客户遇

到了“虚假投资理财”网络诈骗。在了解了详细情况后,支行工作人员一边安抚客户的情绪,向其详细讲解网络诈骗的常见手段和危害,一边启动反诈应急预案暂缓业务办理,对客户有关账户进行风险管控,并立即向当地公安机关报警,在向当地反诈中心汇报情况后联系客户家人共同进行劝阻。在多方努力下,客户最终恍然大悟,明白自己遇到了网络诈骗。

袁娟

兴业银行启东支行: 搭建沟通桥梁 服务外籍人士

兴业银行南通分行加强对外籍来华人员的金融服务,推出多语种服务热线,为外籍客户提供24小时不间断的咨询服务。同时,在各营业网点配备了熟悉外语的员工,方便与外籍客户进行沟通。

近日,一名来自印度的外国友人来到兴业银行启东支行办理境内银行卡。原来该客户来自启东当地一家制药企业,因业务拓展原因,该企业聘请了一些印度医药专家,并在境内有开立借记卡用于发放工资的服务需求。启东支行根据外国友人需求,为其开通了手机银行等自助渠道服务,推介线上薪酬购和境外汇款业务,以帮助客户快速实现资金划拨。考虑到外国友人的日常消费,支行推荐客

户开通非柜面限额,绑定微信、支付宝等渠道。印度友人们对启东支行的优质服务赞不绝口。现在该企业有新的外籍专家到岗都会主动来启东支行办理结算业务,截至目前已有近20名印度友人在启东支行开户并正常开展日常支付结算业务。

针对外籍客户偏好使用银行卡、现金支付的习惯,启东支行对柜员机等支付设备功能进行升级,同时还配备了充足的零钱包。支行主动在网点周边的涉外酒店进行针对性宣传,引导外籍客户至支行办理相关业务。近期,启东支行又接待了一批土耳其籍国际友人,满足他们的美元兑换人民币现钞需求。支行柜员引导客户通过VISA外卡在ATM机上进行

人民币现钞的取现,同时为方便客户境内支付,引导其至柜面兑换了一定数量的零钱,并配备了零钱包。业务办完后,支行还提供英文版的外籍来华人员支付指南,方便客户了解相关业务。客户一边感慨兴业银行的办事效率高,一边不停地表达谢意。

在“3·15”消费者权益保护教育宣传月活动期间,兴业银行南通分行下辖各机构纷纷成立志愿者宣传队,深入涉外企业、国际社区,通过介绍人民币使用规范、外汇政策、跨境支付注意事项等,帮助外籍人士更好地融入本地生活。一系列服务举措不仅提升了特殊群体的金融服务体验,也赢得社会各界的赞誉。

周健健

兴业银行海安支行: 温情相伴 维护特殊群体合法权益

在“3·15”消费者权益保护教育宣传月活动期间,兴业银行海安支行聚焦特殊群体,以贴心的行动诠释对残障人士的一份关怀、守护与温暖。

3月5日,海安支行宣传志愿者队伍走进南通裕弘服装有限公司,向该企业残疾人员工开展金融消费者权益保护教育宣传。工作人员用通俗易懂的语言和图文并茂的资料为残疾人讲解金融基础知识,重点剖析电信诈骗、非法集资等常见金融陷阱。考虑到部分残疾人可能因信息接收不便而更易受骗,工作人员耐心模拟诈骗场景,有效提升他们的风险防范意识。南通裕弘服装有限公司多年致力于助残公益事业,常年接收有正常劳动能力的残疾人员务

工,履行企业助残社会责任。为了给残疾人员工提供更便捷的金融服务,海安支行工作人员利用移动办公设备上门为该企业残疾人员工开立银行卡,并且安排理财经理指导开展线上金融服务,通过一对一指导,帮助残疾人熟悉相关业务操作流程,确保他们在享受便捷金融服务的同时,有效保障他们的账户安全。

近年来,海安支行倾力打造“无障碍服务示范网点”,聚焦特殊群体金融服务需求,优化无障碍服务,通过完善无障碍硬件配置、加强员工无障碍服务技能培训、制定特殊客户服务指引等措施,让优质金融服务触达每一位客户,深受特殊群体青睐。

王晓瑜
(广告)