

中国农业银行山东省分行明星网点、明星员工展示

“客户至上 始终如一”是农行山东省分行始终秉承的服务理念,该行以“绿色行动”和“赢在大堂”为主题,加快网点转型,改善客户体验,优化品牌形象,服务能力与水平不断增强,客户满意度不断提升。近期,该行开展了“明星员工”、“明星网点”评选活动,从全辖 1411 个基层营业机构中评比出“明星网点”16 家,“明星员工”16 名,通过模范带头作用,引领全行员工进一步提高服务质量,为社会提供更满意的金融服务。

中国农业银行山东省分行明星网点

中国农业银行济南和平支行营业室

按照农行总行标杆网点标准进行了分层装修、整体改造,之后由 IBM 公司实施了网点软转型导入,在岗位设置、现场管理、协同营销、商机管理和绩效考核等方面实施全面转型。大堂人员进行了定位定责管理,实施了弹性排班和绿色通道,使现场管理井然有序。改变全员营销为协同营销,通过无线呼叫器、宣传展架、宣传单和贵宾体验卡等营销工具,使服务更专业,提升客户体验,深度挖掘潜在机会。实行商机管理,加强对现有贵宾客户分层营销维护,做好跟踪营销服务,建立了潜力客户识别推荐和跟进维护制度。

中国农业银行淄博淄川杜坡山开发区分理处

实行弹性服务的工作法,业务高峰期,大堂经理坚持做到“接一待二联系三”,减少客户等待时间,为客户提供精细化服务。引导分流井然有序,人性化服务凸显品位,柜面效率明显提高,联动营销卓有成效,优质客户增长迅速,客户关系融洽稳固。2011 年,被市行评为“先进单位”、“青年文明号”、“女职工文明服务示范岗”等荣誉称号,被省行授予 2010—2011 年度山东省分行营业网点“文明标准服务示范单位”。

中国农业银行滕州市支行营业室

在 2010 年、2011 年连续两年被评为标准化文明服务示范网点。该网点始终坚持“从环境上吸引客户,从服务上留住客户”,每位员工始终做到微笑服务、用心服务,坚持用微笑感染客户,用真情回报客户。努力做到让每一位客户高兴而来、满意而归;在遇到客户抱怨和不满的时候,他们始终微笑以对、耐心解释,从不发一句牢骚、说一句怨言。“顾客就是上帝”,把“为每一位顾客做好服务”当成他们的责任义务和光荣使命,始终坚持尽自己最大的努力为客户带来惊喜、赢得信任。

中国农业银行东营大王支行

柜员每天坚持做到“十点”,即:微笑露一点、行动快一点、脑筋活一点、效率高一点、理由少一点、做事多一点、度量大一点、嘴巴甜一点、脾气小一点、动作轻一点,为客户提供文明、热情、规范、高效的优质服务。行长每天拿出半天时间,担当兼职大堂经理,对客户进行引导分流、提供咨询、现场营销。定期组织经验交流,员工相互之间比学赶超,服务水平不断提高。大王支行多次被市行评为服务优胜单位,近期被评为“2010—2011 年度省行文明标准服务示范单位”。

中国农业银行烟台分行营业部

通过网点装修改造,营业环境和设施配备明显改善,服务行为进一步规范,赢得了广大客户的好评。设立了 8 台存取款一体机,2 台自助设备,有效缓解营业窗口客户排队的压力。定期举办比赛,评选先进标兵,提高员工对文明服务的认识,更加依法合规经营,加强员工职业道德行为规范。员工走上街头进行反假币宣传,组织客户经理举办创新产品和金融知识推广普及活动,通过解答客户问题、与社会公众进行交流、散发业务宣传折页等方式,取得了良好的社会效果。

中国农业银行诸城市支行营业室

坚持不懈地组织开展文明规范化服务,实现了各项业务的持续、健康、快速发展。该部配备 3 名大堂经理,为客户进行引导、分流、提供业务咨询,并在营业厅显眼的地方摆放业务忙闲示意图,减少客户等待时间。在每个业务窗口摆放电子版宣传版面,保证每个细小的地方都有温馨提示。定期组织员工学习各项服务规范、业务技能,不断提升服务品质。2010 年被中国银行业协会评为“文明规范服务十佳示范单位”,2011 年被中国银行业协会评为“文明规范服务百佳示范单位”。

中国农业银行泗水兴隆储蓄所

在做好传统业务的同时,积极拓展电子银

行业务,为广大客户和城乡居民提供超值便捷的金融服务。扎实开展“优质服务工程”活动,以客户为中心,想客户之所想,急客户之所急,努力实现柜台服务规范化、服务环境亲情化、知识服务专业化、黄金客户贵宾化,力做同业服务先锋。为加强服务品牌建设,强化了网点标准化服务导入工作,坚持每月对规范化服务情况进行一次全面总结,时时提升全所服务水平。该所多次被县市行评为“规范化服务”先进单位。

中国农业银行新泰市支行营业室

该部始终践行“新思维、心服务”,始终致力于标准化、规范化、人性化的服务推动工作,依靠先进的产品和优质的服务,努力满足辖区居民的金融需求,服务水平持续提升。先后荣获山东省分行“文明标准服务示范单位”、“泰安市分行规范化服务明星级单位”等荣誉称号。全体员工用绚丽的青春、满腔的热忱,谱写了一曲曲文明服务的颂歌,大堂经理热心帮助困难人员千里返家、无私为客户千里追赔款等事迹在当地广为传颂,树立了良好的社会形象,不仅促进了各项业务发展,也使该部成为当地金融服务业中有口皆碑的璀璨明珠。

中国农业银行威海高技术产业开发区支行营业室

现有员工 13 人,依靠蓬勃的干劲,2011 年系统业务量 150 万笔,全年现金收付量 66 亿元,实现了同业争先进、系统创一流的目标,人均业务量、人均存款、人均创利居全市前列。先后被省行评为“规范化服务示范单位”,被威海高新区管委会授予“服务业先进单位”、“促进经济发展先进单位”等荣誉称号,连续多年荣获威海市分行“先进单位”称号。

中国农业银行日照分行营业部

积极推进网点转型,以功能分区、业务分流、客户分层、产品分销为着力点,价值创造力、风险控制力、市场竞争力不断提升,成为日照分行业

务发展的标杆网点。2006 年以来,连续三年保持了全国银行业协会授予的“文明规范化服务示范单位”荣誉称号,连续四年保持了省级“青年文明号”,2009 年被授予总行级“青年文明号”和“规范化服务示范单位”,通过 2010 年度“中国银行业协会文明规范服务千佳示范单位”验收,2011 年被评为市行级先进集体。

中国农业银行莱芜分行营业部

开展争当学习型员工活动,采取岗前培训、定期轮岗锻炼等形式,将业务操作规范学习作为强化员工知识和技能的重要内容。开展“规范化服务,争创一流窗口服务”大讨论活动,建立《营业部优质服务实施细则》、《首问负责工作制度》、《规范化服务活动实施方案》等制度及办法,从服务环境、服务语言、服务行为等诸多方面进行了细致规定,达到了以服务促进竞争力提高的目标。2009 年,该部被省行授予“2008—2009 年度规范化服务示范单位”称号,2010 年被总行授予“文明标准服务示范百佳网点”。

中国农业银行邹平支行营业室

紧紧围绕总行零售业务战略转型的整体部署,实施了网点标准化建设,以规范的服务营销流程、清晰的岗位分工协作、完善的绩效管理机构和领先的服务理念,有效提升了网点的营销服务能力、价值创造能力和核心竞争力,带动了零售业务的持续、健康、快速发展。该部文明标准服务成绩位居全行前列,2011 年被滨州市分行授予“三星级营业单位”;2012 年被省行筛选为网点转型“旗舰店”,列入中国银行业文明规范服务“千、百佳”示范创建单位。

中国农业银行德州德城支行营业室

坚持“以客户为中心”的经营理念,不断优化服务环境,提高服务效率,以舒适高效的服务质量赢得了客户的广泛赞誉,被省行授予 2010—2011 年度山东省分行营业网点“文明标准服务示范单位”。

中国农业银行聊城东昌府支行营业室

采取每日指定一名柜员担任服务标兵的做法,固化服务理念,规范服务标准,以责任激励员工严格按照服务标准要求自己。充分发挥员工作为业务营销前端,与客户接触最直接、最密切的优势,无限延伸服务触角,以优质服务对待每位客户,以丰富的业务知识、产品知识取得客户的信赖。多次被评为先进单位,被省行授予 2010—2011 年度山东省分行营业网点“文明标准服务示范单位”。

中国农业银行临沂分行营业部

新装修的营业大厅庄重大方、整洁优美、人性温馨,成为新临沂一道亮丽的风景线;文明标准服务深植于每个细节,文明礼貌、热情周到、规范标准、优质高效的服务要求已内化为员工的自觉行动,良好的服务受到广大客户一致好评,他们用实际行动擦亮了“青年文明号”的金字招牌。“志存高远绘宏图,激流勇进乘长风”。临沂分行营业部将继续秉承以客户为中心的经营理念,依托高品质的优质服务、多元化的金融产品,科学发展,和谐共赢,竭诚提供更优质的金融服务,与广大客户共创价值,共同成长。

中国农业银行郛城县支行营业室

是按照农行总行网点建设装修标准投资新建精品网点,分区合理,设施完善,配备了 3 名大堂人员,进行了全方位的服务技能、营销技能导入,成功打造了“物理网点与虚拟网点相结合、综合柜员与电子银行相配套”的现代化一流网点。客户随时能通过四台自助设备完成存取款和转账业务。不断丰富网上银行、POS 机、转账电话等服务渠道,离柜业务占比达到 64.21%。2006 年荣获农行总行青年文明号“三连冠”,被省行授予“2009—2010 年度青年文明号”,2011 年获得省行“女职工文明示范岗”称号,被推荐为总行级“青年文明号”。

中国农业银行山东省分行明星员工



李鹏,中国农业银行济南济大路支行行长,始终坚持“以客户为尊,激情创新”,带领团队,打造精品网点,多次被评为济南金融系统优秀网点主任、山东省分行青年岗位能手,山东省分行营业部“二十佳服务明星”、“优秀共产党员”和先进工作者等荣誉称号。所在网点荣获农总行 2010 年度十大优秀网点,总行文明标准服务百佳网点及济南金融系统微笑服务窗口等称号。



高梅,中国农业银行桓台县少海分理处综合柜员,曾荣获市级优秀柜员、柜台业务技术能手、优秀派遣员工和优秀服务明星、青年岗位能手等称号,连续多年被县行评为先进工作者、三星级营业员和优质服务先进个人。



杨振敏,中国农业银行枣庄市中支行营业室主任,2010、2011 年分别被评为省级个人条线及公司条线营销标兵,2011 年被评为市行优质服务标兵称号,2012 年被评为市级十强网点头,今年一季度被评为省级个人优秀客户经理、省级公司优秀客户经理。



李建平,中国农业银行东营泰山路分理处大堂经理,中级经济师。自 2009 年担任大堂经理以来,所在网点服务质量明显改善,理财业务实现突破。连续两次荣获东营分行明星大堂经理称号,近期被评为 2010—2011 年度省行文明标准服务示范个人。



生伟芬,中国农业银行莱阳市支行营业室大堂经理,先后从事会计、客户经理、大堂经理等工作,坚持“客户至上 始终如一”服务理念,为客户提供人性化服务,被客户当成贴心金融管家,多次被评为“服务明星”、“营销明星”、“优秀大堂经理”。



曹世云,中国农业银行潍坊分行营业部大堂经理,她总是低调、实干、不作秀、不修饰,以饱满的热情、亲切的笑容、精湛的业务迎接每一位客户,她以出色的工作业绩连续多年被评为市分行工会积极分子、青年岗位能手、优秀共青团员、巾帼十佳标兵、先进工作者及省行三铁先进个人、优秀共产党员等称号。



宋光文,中国农业银行郛城县城北储蓄所主任,2003 年度被济宁市分行评为“优秀团干部”称号,同年被郛城支行评为“先进工作者”称号,2005 年、2007 年、2009 年、2011 年被郛城市支行评为“先进工作者”称号,2009 年至 2010 年度,所在单位被济宁市分行评为“先进单位”和“四好网点”称号,2011 年所在单位被济宁市分行评为“先进单位”称号。



徐吉成,中国农业银行泰安高新区分理处大堂经理,工作中始终对自己高标准严要求,爱岗敬业,无私奉献,先后获得支行级先进个人 11 次,市行级先进个人、优秀党员 5 次,市人行金融岗位能手 2 次,省级金融先进工作者 1 次,获嘉奖工资 2 次。



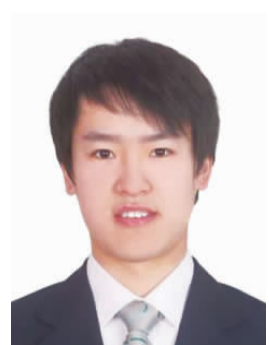
王晓平,中国农业银行威海高技术产业开发区支行营业室大堂经理,AFP 持证人,曾荣获威海市分行十大客户经理、威海市分行优秀大堂经理等称号。



孙霞,中国农业银行日照分行营业部综合柜员,多次荣获市、区级先进工作者称号,近期被评为 2010—2011 年度省行文明标准服务示范个人。



董伟,中国农业银行莱芜市中支行营业室综合柜员,坚持“用规范化服务擦亮农行窗口,用爱心诚心赢取客户信任”的服务承诺,多次荣获市级、省级先进工作者、服务明星称号,2009 年荣获省级基层营业网点规范化服务标兵称号,2010 年荣获莱芜市银行业金融机构优质服务标兵称号。



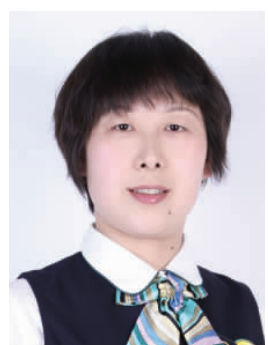
郑帅,中国农业银行滨州长山支行综合柜员,具备银行从业人员资格,连续两年被滨州分行评为“先进工作者”和“服务明星”,在滨州分行第五届柜台业务技术比赛中荣获“外币兑换”项目第二名,在第六届柜台业务技术比赛中荣获“多指多张点钞”项目第一名,被市行授予“柜台业务技术能手”称号,被农总行授予“2011 年度微笑服务大使”荣誉称号。



刘英,中国农业银行宁津希望分理处综合柜员,二十多年来在柜员岗位上努力工作、辛勤付出,以客户需求为方向,以客户满意为目标,曾多次获得县级先进工作者,2004 年荣获德州市分行十大服务明星称号,近期被评为 2010—2011 年度省行文明标准服务示范个人。



贾莉,中国农业银行聊城东昌府支行营业室副经理,中级经济师,AFP 持证人,2008 年以来先后被评为聊城分行十佳营销标兵、网点文明标准服务优秀大堂经理,省行基层网点规范化服务标兵、文明标准服务示范个人,2011 年被中国银行业协会授予中国银行业文明规范服务“明星大堂经理”荣誉称号。



郭娟,中国农业银行临沂罗庄支行营业室大堂经理,经济师,AFP 持证人,爱岗敬业,勤于奉献,恪尽职守,在客户中赢得了良好口碑,多次荣获市、区级先进工作者称号,并获得 2011 年临沂银行业文明服务明星、2010—2011 年度省行基层营业网点文明标准服务示范个人等荣誉称号。



杨敏,中国农业银行单县支行营业室大堂经理,AFP 持证人,零售业务培训师,先后荣获市级青年岗位能手、省行“二十佳销售明星”等荣誉称号。所在的网点连续两年荣获全市网点文明标准服务第一名,被省行评为“山东省基层营业网点规范化服务示范单位”。