

# “大堂经理 有你在就很安心”

## 交通银行山东省分行营业部18年用心陪伴,只为了让客户更安心

“银行的业务挺多,也很复杂,每次都是工作人员给我讲解介绍,从不嫌烦。”在交通银行山东省分行营业部营业厅,一位银行老客户说,特别感谢银行工作人员的贴心帮助,“他们的陪伴,让我安心。”

### A 为客户解难,慷慨解囊援助内蒙小夫妻

2015年6月26日,交通银行山东省分行“531登月行动”正进入最紧张忙碌的时刻。“这是一次系统升级和切换工程,在切换这一天,所有的自助设备都暂停使用。”营业厅主任陈磊说,在这之前银行发布了公告,当天也安排工作人员在自助区值守。

天色将晚,正当陈磊巡检自助银行区时,从北门方向跑来一位年轻的女士,她手里握着一张农业银行卡,着急地询问,“自助取款机在哪里?我要取钱。”

因为当时系统切换,交行自助设备暂停使用,陈磊建议她去附近齐鲁银行,建设银行取款,没想到这位女士听到后当即哭了,“我老公在市中医院看病,我俩都没带钱,本想从医院的自助取款机上取钱但一着急输错密码,已经被吞了一张卡,取不了钱可怎么办。”

这位女子说,自己取的也不多,就是准备取100元急用。陈磊说,自助设备不能取款,万一对方真的特别需要这笔钱,那就真的耽误事儿了。她毫不犹豫掏出200元钱“救命要

紧,你先拿去吧”。

连夜忙着的陈磊没想到,第二天上午,两位手捧鲜花的青年男女找到营业厅,要感谢困难时借钱的人。女士姓王,男士姓赵,两人来自内蒙,前一天因赵先生突发肾结石疼痛,俩人急着去医院忘记了带现金,还好陈磊给的钱救了急。

赵先生出院后,两人特意来送了鲜花,还了借款。最后他们要求一定要和陈磊合影留念,由于一夜没睡,照片上的陈磊略显疲惫,但是笑容却格外灿烂。

### B 帮客户解忧,规劝“透支男”安慰老人心

未曾言语,先微笑。大堂管理经理翟茜是营业部里最热心的“大姐”,2015年3月12日,她正像平时一样同大堂经理一起迎接首位客户的到来。银行刚刚开门,一对老夫妇走进营业厅,老人开口没说两句,眼圈就红了。

“老夫妇儿子的单位已破产,一直未找到工作,他的信用卡长期处于恶意透支状态,本人却没有经济能力进行偿还。”

事过一年多,翟茜还能清晰地回忆起当时的情景,“老人想用自己微薄的退休金替儿子还清信用卡,并把卡销掉。”

“信用卡别人无法代替销卡,老人只能先还清所有的欠款。”翟茜说,当时老人的儿子一直不回家也不接父母电话。她抱着试探的心理拨打了男子的电话,没想到电话顺利接通了,电话对方了解了她的意图后不耐烦地挂掉了电话,再打

过去,男子直接挂断了。

翟茜并没放弃努力,第二天她又拨通了那个电话。她告诉这名男子,他的父母已经还清信用卡欠款。听到这个消息,男子沉默了一会。“他说父亲身体一直不好,为了给他治病,家里的经济情况一直不好。”

两天后,男子在家人的陪同下来到营业厅办理了销卡,老夫妻终于放下了一颗悬着的心。

### C 大堂经理心细如发 客户被感动

在银行大堂,高峰时期每天的客户流量达到300多人次,平日里每天也有100多人次。银行大堂经理是银行形象的“代言人”,也是银行和市民之间的纽带。

“大堂的服务不只是端茶送水,它涉及的服务知识也较为广泛,大堂经理服务意识的提高,有赖于服务知识的拓展。”大堂经理田雨说,曾经有一位客户王先生来取10万元用于购买某信托公司的高息产品,田雨找到客户经理为客户多次讲解并试图挽留他,但王先生说是该公司利息高,先买一部分,有机会他会回来的,田雨只好礼貌地将他送出大厅。

王先生离开后,田雨发现在填单台的座椅下落下了一张六万元的存单,于是,她急急忙忙将王先生追了回来,经证实后将存单交还对方。当天下午,王先生回到了营业部,购买了交行十五万元的理财产品。

记者注意到,在营业厅里不仅备有盲文业务办理说明书,客户来了还可以和大堂经理“说”手语,如果外宾来办理业务还能找到英语沟通的工作人员。

文/ 本报记者 徐佳



2009年10月16日,十一运在济南盛大开场。



# Hisense

2016-2017中国羽毛球俱乐部超级联赛官方合作伙伴

## 海信 科龙 容声

# 2017

## 千亿海信 大行动



# 海信集团元春巨献

<<< 电视 | 空调 | 冰箱 | 冷柜 | 洗衣机 | 手机 | 厨电 | 热水器 | 一站购 >>>

活动地点: 各大卖场海信专柜