高标准严要求，信心满满积极迎检

--西湖支行开展星级网点自我提升工作

为巩固创建成果，落实浙江省银行业协会、总行关于文明规范服务示范网点创建工作“回头看”活动要求，西湖支行早准备、早部署,开展星级网点创建自检自查和自我提升工作，并特别邀请中国礼宾礼仪文化委员会副秘书长王月华老师举办迎检培训，驻点两天专场辅导。

■ 组织部署篇

支行文明创建小组召开专题会议，部署“回头看”工作安排，推进落实责任到人。



■ 培训辅导篇

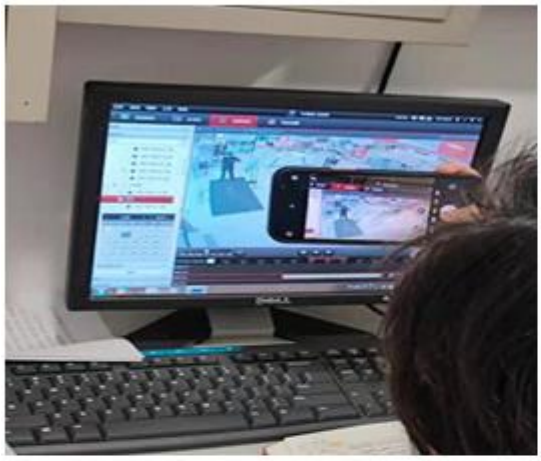
特邀请中国礼宾礼仪文化委员会副秘书长王月华老师进行迎检专场培训辅导。



■ 检查督导篇

抽调监控录像，检查晨会、开门迎宾流程、岗位班前准备等工作，仔细观察每位员工的工作状态，指导厅堂保安、保洁人员的服务行为并做好记录，强调正确站姿、坐姿，统一规范。

监控抽查



厅堂环境与设施检查



指导保安



指导保洁

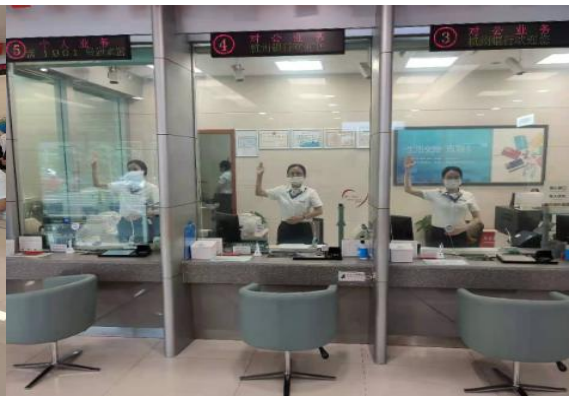


■ 服务提升篇

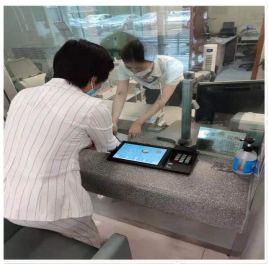
开好晨会。支行小伙伴们严阵以待，标准着装，在王老师指导下召开标准化晨会：自检互检仪容仪表、强调警惕性和识诈防诈、演练柜面服务七步曲等。员工们元气满满开启班前准备，晨会在响亮的加油声中结束。

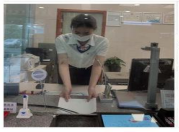



温馨迎客。支行员工精神饱满，以最好的状态迎接客户。

品质服务。柜员服务流程标准，姿势规范，服务热情大方，当日多名柜面人员、理财经理受到客户的当面称赞。










■ 管理优化篇

合理排班。为实现厅堂各服务环节的无缝对接，讨论优化厅堂工作人员排班，建立岗位联动协作机制，提升工作效率。



狠抓细节。王老师指导整理归类，示范柜面清洁卫生，提升厅堂整体形象。备战星级网点“回头看”复查绝不遗漏任何细节。

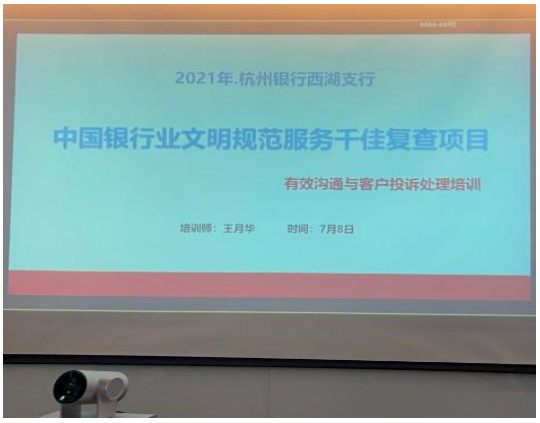


自查复盘。营业结束后，总结当日厅堂的服务管理得失，查漏补缺及时整改：纠正不当姿势，推行标准服务姿势；学习“体验经济”、“温度服务”等新知识；分享复评成功网点案例；剖析客户产生投诉的原因，分享案例，提升柜面人员现场应对能力和投诉处理能力。

标准服务姿势　　**学习新理念**




投诉处置



在大家的热烈掌声中，为期两天的网点服务自我提升圆满结束。

不断提升服务品质，西湖支行从未止步！

珍惜文明规范服务示范网点荣誉，西湖支行砥砺前行！