服务从“心”出发

--江干辖区举办服务提升交流会

2021 年 10 月 28 日晚，江干辖区开展了服务提升交流会，会议由辖区运营分管行长主持，各网点营业经理和部分柜员参加。

本次会议的主讲人是综合管理部消保岗陈霞，其从今年全辖服务方面投诉及表扬的数据和案例为着眼点，以各网点服务优秀或不足的录像为素材，精准分析各类案例中的亮点和不足之处，深入探讨客户对于日常服务的感受。

经过大家的踊跃讨论，总结出在日常工作中如何提升服务的三方面：首先，因厅堂服务的群体中老年人占比不小，在为其服务的过程中，针对老年人生理、心理的特点，应该更加地耐心、细心，与其交流的过程中应放慢语速，增加亲和力；其次，如果碰到客户的需求暂时无法满足的情况，不应与客户发生正面冲突，要用专业的知识，耐心的沟通，为客户提供现阶段能够为其提供的最佳解决方案，以及后续处理办法，有理有节，不卑不亢；最后，在日常工作中应该充满热忱，提高精气神，这不仅是自身的一种气质，更能体现江干辖区积极向上的精神面貌。





服务的提升不是一朝一夕的事，不仅仅是一个规范的站立、一组迎送的手势，亦或是一个微笑，这些都是表象。只有“服务意识”的提升，发自内心地为其服务，想客户之所想，去赢得客户的心，才是内核。让每一位客户都感受到我们的微笑，感受到我们的热情，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉，才是服务的真谛。