



农行周口分行“四到位”

扎实开展 2018 年“春天行动”

本报讯 农行周口分行抢抓早“春天行动”综合营销,以“四到位”确保“春天行动”扎实开展。

奋斗目标确立到位。在充分对接省分行目标计划、征求各层面意见建议的基础上,确立各项存款提速发展、资产业务稳步推进、中间业务收入结构进一步优化、资产处置实现突破,客户基础进一步夯实、基础管理水平大幅提升的首季奋斗目标,并把任务计划分解细化到月、到旬、到周、到日,到支行、到网点、到营销团队、到每名员工,强化责任意识,明确营销职责,确保营销效果。

发展措施明确到位。建立三大队伍,确立名单制营销策略,以金卡以上贵宾客户为重点,抓源头、抓市场、抓份额,围绕零售业务二次转型;打响对公业务翻身仗、城市业务“突围战”;按照巩固基础、弥补短板、创新挖潜、做实做强的思路,大力发展中间业务;实施“班子工程”“全员工程”,市县两级行党委以身作则,率先垂范,带头赴基层督导

业务、慰问员工,以实际行动带动全行各项业务有效发展。

激励机制带动到位。结合综合绩效考核办法,强调业务综合均衡发展,突出考核的综合性;对存款突出日均增量考核,设立个人和对公存款“上台阶”奖,突出指标的贡献度;对一季度省分行要求重点发展的产品、周口分行需要重点发展的产品和短板产品重点计价,突出计价的导向性;拿出专项绩效工资,直接对营业网点进行“穿透式”奖

励,突出对基层一线的激励。

保障措施落实到位。全辖 14 个支行统一时间,统一品牌,统一形象,统一主题,集中资源开展网点阵地宣传、社会宣传;落实好“赢在大堂”策略,合理调配好人员,开足营业窗口,抓好“神秘人”暗访检查;落实好领导包点督导机制,做好对各支行的业务监督检查,对核心客户流失、重点业务落后的支行行长和主管行长启动问责机制。

(陈怀立 吴建明)

农行周口分行经营质量不断提升

本报讯 农行周口分行坚持“强基础、促转型、提品质、重考核、抓落实”的经营方针,经营质量不断提升。截至2017年1月31日,该行个人储蓄存款余额达399.2亿元,较年初增加50.4亿元。

强基础,努力做大经营规模。细化客户跟进措施,深挖客户潜力,积极培养潜力客户,把挖掘优质客户作为重点,壮大优质客户群;以营业场所为主阵地,注重落实“赢在大堂”战略,有效理顺大堂运转流程;做好内外配合,相互协作,打造一流服务窗口,做好柜面吸储揽存;坚持抓好重点项目、重点客户,对重点客户实行名单式管理和层级营销管理模式,落实目标和责任;深入

开展“六进”活动,加大周边商场、市场营销力度,抢占制高点,做大做强存款规模。

促转型,稳步拓宽收入渠道。把金融服务业务作为全年工作重点,充分发挥客户、市场、品牌等资源优势,以捆绑、组合、深挖、拓展等方式,做好理财、电子银行、信用卡、POS 商户、代理保险等高附加值业务的营销,促进中间业务的持续增长;紧盯高端优质客户消费需求、产品需求,不断学新、用新,围绕理财、代理基金、贵金属等主打产品,全力拓宽收入新渠道。

提品质,努力赢得客户信赖。坚持把方便客户当作第一任务、客户满意当

作第一追求、客户信任当作第一财富、客户权益当作第一责任,主动接触客户、亲近客户、与客户沟通。按照责、权、利对等的原则,组建团队,倾斜资源,搭建前后台联动、公私联动、上下联动的服务平台,打通服务渠道,缩短服务链条,优化服务流程,完善服务举措,提升服务效率,提高服务质量;按照量质并举、绩效挂钩的原则,建立层次清晰、覆盖全行的激励约束机制;完善“首问负责制”“限时办结制”等机制措施,全力提高服务质量和效率。

重考核,深入加强内部管理。为充分调动员工积极性,该行开展了“比、学、赶、超”劳动竞赛及服务明星、营销

标兵评选活动,并制定了包括综合服务、产品营销等在内的服务明星、营销标兵评选奖励办法;开展“三化三铁”单位创建活动,做实“三线一网格”管理系统,员工行为规范教育和员工行为排查,进一步巩固内控案防工作成果;努力提升网点功能,梳理岗位职责,做到分工明确,各司其职,各尽其责。

抓落实,不断提高执行能力。该行牢固树立抓落实就是抓执行力的观念,

从完善抓落实工作机制、加强工作督导和考核等方面入手,细化责任分工、强

化工作跟踪、优化奖惩机制,营造了狠抓落实的良好氛围,有效推动了各项工作

(刘海滨 张贝贝)

农行周口分行倾力提升基层营业网点服务水平

本报讯 2018年以来,农行周口分行结合区域实际情况,践行“立足城乡、服务三农”的服务理念,不断提升服务水平,得到了广大客户的广泛赞扬。

该行出台文明标准服务考核实施细则,对全辖 87 个营业网点实行星级管理,明确员工服务必须遵循的基本标准,详细规定客户投诉处理程序,强化对员工的服务质量评价,并通过“神秘

人”检查和视频检查来加强营业网点文明标准服务检查监督。

该行强化营业网点硬件建设,对辖属 87 个营业网点以 6S 标准进行打造,按照《中国农业银行河南省分行营业网点标准化管理实施方案》要求和营业网点标准化管理“八步六法”,依托三方公司和自身内训师队伍对营业网点实施标准化管理导人。营业网点较之前功能

更齐全、流程更顺畅。在营业大厅安装大屏幕电视机,统一设置公告栏,将金融产品服务、服务收费标准、风险提示及消费投诉流程等内容在醒目位置公示,并定期在营业网点门前设置咨询台,向客户发放宣传资料,不断提高公众的金融知识水平。

该行以渠道建设为核心,以电子银

行产品为载体,着力扩大农行服务面

(李艺珂 石艳青)

贵宾卡

一、简介

贵宾卡包括金卡、白金卡与钻石卡,是农行专为高端客户提供的银行卡产品,旨在以卡为媒,为客户提供理财、商务、生活、娱乐等多种贴心、尊贵的服务。

二、功能

贵宾卡是农行 VIP 客户的身份象征,具有存取现金、转账结算、消费查询、代收代付、账户管理、投资理财等基本金融功能。

三、适用对象

需要多种金融政策服务、专享

优惠与增值服务者。

四、办理条件

符合贵宾卡客户准入标准,在农行开户网点与客户经理签约后,填写个人结算账户申请书,并提供本人有效身份证件复印件,即可为您办理贵宾卡。

金卡办理条件:若您已是农行客户,申请办卡时需满足在农行前 12 个月日均金融资产达到人民币 100 万元(含)以上;若您是农行新客户,申请办卡时需满足月日均金融资产或购买投资性金融产品达到人民币 100 万元(含)以上。

产品达到人民币 10 万元(含)以上。

白金卡办理条件:若您已是农行客户,申请办卡时需满足在农行前 12 个月日均金融资产达到人民币 100 万元(含)以上;若您是农行新客户,申请办卡时需满足月日均金融资产或购买投资性金融产品达到人民币 100 万元(含)以上。

钻石卡办理条件:若您已是农行客户,申请办卡时需满足在农行前 12 个月日均金融资产达到人民币 500 万元(含)以上;若您是农行新客户,申请办卡时需满足月日均金融资产或购买投资性金融产品达到人民币 500 万元(含)以上。

产品达到人民币 10 万元(含)以上。

产品