



营造浓厚营销氛围 提升厅堂服务水平

强化网点建设 升级服务流程

## 农行周口分行“四到位”助力“春天行动”向纵深发展

## 农行周口分行多措并举打造服务型银行

**本报讯** 唱响春天主旋律,启动营销新引擎。为进一步落实省分行2019年“春天行动”综合营销工作会议精神,近日,农行周口分行早准备、早部署、早行动,落实“四到位”,倾力打造浓厚营销氛围,提升厅堂服务水平,助推“春天行动”各项计划指标稳健快速发展。

**奋斗目标确立到位。**该行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,把任务分解细化到月、到旬、到周、到日,具体到支行、网点、营销团队、员工,强化责任意识,明确营销职责,增强全行员工紧迫感和责任感,在全行上下营造“比学赶超”的浓厚营销氛围,确保营销效果。

**发展措施明确到位。**该行建立三大队伍,树立团队意识,发挥团队优势,各支行抢先抓早,全员出动、主动出击,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”,市县两级党委率先垂范,带头到一线督导业务、慰问员工,助力营销服务,以实际行动影响和带动全行各项业务扎实开展。

**激励机制带动到位。**该行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;对存款业务突出日均增量考核,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,该行需要重点发展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机制,点燃员工营销激情,激发业务发展活力。

**保障措施落实到位。**该行所辖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,合理调配好网点人员,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,全面提升“春天行动”期间网点营销能力和工作效率,提高农行业务品牌形象。①9

(陈怀立 吴建明)

**本报讯** 新年伊始,农行周口分行坚持“客户至上、始终如一”的服务理念,以创新的金融产品服务目标客户,以高效的流程管理改善客户体验,全面提升客户服务能力,推动服务水平持续提升,全力打造服务型银行,经营成果持续显现。截至2月12日,该行储蓄存款日均余额473.09亿元,净增39.23亿元,取得良好的经济效益和社会效益。

**网点管理精细。**该行以“春天行动”为契机,持续强化网点效能建设工作,提高员工业务素质和服务水平,提升网点服务营销能力和核心竞争力,专业化培训、标准化管理、精细化要求,着力为每个支行打造一支素质过硬、服务周到、客户满意的营销团队,让客户时时处处体验贴心服务;对网点实行功能分区,设立咨询引导区、客户等候区、现金服务区、非现金服务区、自助服务区和理财服务区等;为网点增配自助发卡机、自助终端、点钞机、复印机、饮水机、便民箱和高峰提示牌等便民设施;引进“整理、整顿、清扫、清洁、安全、素养”的6S管理理念,对营业网点环境卫生、机具物品摆放、服务人员业务素养、营运安全保障等提出了标准化要求,实现了营业网点精细化管理,给客户提供更舒适和优质的服务环境,提升了农行“大行德广伴您成长”的品牌影响力。

**服务流程升级。**树立团队意识,发挥团队优势,各支行抢先抓早,细分目标任务,以中高端客户资源为重点,全员出动、主动出击。该行在全行导入实施“开门迎客、业务咨询、业务接待、客户分流、客户培育、产品宣传、投诉处理和售后服务”八大



图为农行周口西城支行营业部客户经理赵春勤(中)为用户办理业务。记者徐如景 通讯员张贝贝 摄

厅堂服务标准流程和“站相迎、笑相问、礼貌接、及时办、巧推荐、提醒递、目相送”七大柜面服务标准流程,不断提升柜面的服务效率;为听取客户建议,改进自身服务,该行统一制作服务监督牌,公布行长和相关部门联系方式,设置客户回音壁、行风评议征集箱等,接受客户监督,鼓励客户投诉,进一步提升服务水平。

**服务渠道丰富。**为适应互联网金融发展趋势,方便客户办理业务,该行大力铺设互联网金融渠道,积极加强网上银行、掌上银行等互联网渠道建设;积极开展扫码付、扫码付、赢好礼等系列活动,引导快捷支付活跃客户、线下理财客户等线下客户广泛应用移动支付等线下快捷支付;强化线上与

线下渠道的互补互促,推进线上线下业务的深度融合,确保广大客户足不出户就能享受基础金融服务功能;让产品成为纽带,满足广大客户多元化金融产品需求,树立农行良好社会形象,并最终固化客户,形成后发优势,搭建与客户沟通平台,为后续开展营销工作奠定基础。①9

(张贝贝 刘海滨)

### 农行周口分行

## 开展“温暖冬天我们一起回家过年”活动

**本报讯** 为了给更多返乡回家的农民工人提供便捷的金融服务,近日,农行周口分行立足我市务工经济发展新形势,针对务工返乡人员金融需求新变化,迅速调整工作思路,创新工作方法,上下联动、银客互动,广泛开展“温暖冬天我们一起回家过年”活动。

该行收到监管部门和上级行要求做好农民工返乡服务等工作的通知要求后,高度重视,精心部署,迅速组织召开专项活动督导会议,要求各部门结合活动内容、步骤,统筹活动物资,狠抓落实。活动分市区和县域两类,分支行党员先锋队以及营销人员开辟近20个活动场所,同时,将活动落实与产品推送无缝对接,建立贵宾客户交流群,搭建与客户沟通交流平台,让产品成为纽带,为后续开展营销奠定基础。

该行持续通过各网点LED显示屏滚动播放“周口农业银行祝农民工平安返乡、快乐过年”等标语,对全行网点进行美化布置,张贴宣传海报,悬挂节日条幅,营造浓厚的节日气氛;广泛宣传新春产品,做大声势,扩大宣传范围,提高客户关注度;在市区火车站、汽车中心站、客运东站等5个站点设立“暖心服务站”,开展金融

业务咨询、业务办理,金融知识宣传等服务;在各县返乡人员集中的路段,设置“爱心服务车”,提供返乡人员免费送达服务,在车上积极开展产品推介沙龙,为农民朋友讲解存款、理财知识,既讲解防假防骗方法,又培养返乡人员投资理财意识,赢得广大群众的赞扬(如下组图)。

**明确营销方向,实现精准切入,**加大综合营销力度,提升客户产品覆盖率。该行针对中青年务工人员建房、购车等“集中消费”的群体特征,考虑客户用钱大概时间,重点推介大额存单等产品,确保客户用款方便、收益满意;针对青年返乡嫁娶人员,重点推荐实物贵金属,以“传承、品质、保值”等产品优势,确保客户体验提升;针对追求较高收益或存期不定的返乡人员,重点介绍银利多、活利丰等产品,合理满足客户需求,实现了产品营销的精准对接。

日前,该行已累计开展“温暖冬天我们一起回家过年”活动30余场次,接送返乡民工近万人,发放“春联、产品介绍”大礼包1万份,充分展现了大行担当精神,提高了社会责任,让农民工在家门口也能更快捷便利享受高效、贴心的金融服务,深受群众的欢迎。①9 (李玄原 王超 文/图)



金穗公务卡是中国农业银行面向各级政府机关、各级政府部门所属预算单位、国有大中型企业在职人员发行的借记卡个人金卡,具有“先消费、后还款”、“一卡双币”、最长56天免息期、消费可设密码、挂失后零风险等基本服务功能。春节期间,农行周口分行荷花支行员工上门为一些单位职工办理金穗公务卡,深受用户欢迎。图为该行员工正在为一事业单位员工办理豫通ETC信用卡。记者徐如景 通讯员张贝贝 摄



## “农银金融小店”应运而生

**本报讯** 随着移动金融的兴起,互联网对传统网点上客户的分流效应显著,网点空心化现象严重,客户经理营销网点上客户的难度越来越大,同时,客户的交易行为更多地转到线上进行,更希望获得“以客户为中心”“个性化”的移动金融服务,因此,“农银金融小店”应运而生。

“农银金融小店”是农行业务利用“移动营销宝”申请成为“小店店长”,

主打社交传播的线上营销方式。农行业务即“小店店长”根据客户群特点,从产品库、服务库中优选商品上架,创办个性化的线上小店。小店店长通过微信、朋友圈、掌上银行等渠道推广小店,客户点击小店并选购商品,通过微信银行或掌上银行完成交易。

“农银金融小店”的良好经营必须以安全合规为前提,为此,做好客户风险警示教育很有必要。“农银金融

小店”首页“小店简介”前方有农业银行logo标识,并有醒目的“友情提示”,提示客户注意所有通过小店进行的申请和交易均在农行微信或掌上银行完成,谨防上当受骗。同时,提示客户通过长按小店页面并进行下拉操作,辨识“此网页由webank.abchina.com提供”标识,避免受到钓鱼网站的欺骗。①9

(梁亦 唐静)

### 【产品介绍】

## 税银通

### 1.产品简介

税银通是指农业银行根据小微企业税收缴纳情况,向依法纳税、纳税信用评价高的小微企业发放的短期流动资金贷款。

### 2.产品特点

- (1)信用方式授信。有效解决小微企业担保难的问题。
- (2)以税定贷。根据企业近2年的平均纳税总额的4倍或者5倍确定贷款额度。
- (3)可循环使用。在授信额度有效期内,可以循环使用。

### 3.适用对象

纳税等级在B级(含)及以上

### 的小微企业。

### 4.业务流程

客户经理上门调查→客户提供证照等基础资料和纳税等级证明→提交系统流程审批→审批通过后发放贷款。

### 5.典型案例

周口市某宾馆是周口市一家集餐饮、房屋租赁和住宿为一体的综合性住宿企业。2018年9月该企业由于周转需要200万元左右的流动性资金,于是向周口农行申请办理税银通业务,贷款金额200万元,期限1年。税务部门对该企业的评级为B级,银行在对企业的实际

经营情况进行调查以后,认定该企业符合农行“税银通”业务办理要求,在经过银行系统流程审批后,于2018年9月30日发放了该笔贷款200万元,期限一年。通过“税银通”这款产品,银企合作密切,不仅解决了该企业担保难以及资金周转的需要,而且践行了农行服务小微企业、解决了小微企业融资难、担保难的承诺,进而实现了银企携手、互惠共赢。

### 6.开办机构

农行周口分行各分支机构,咨询电话:0394-8910800。



## 农行周口分行信用卡刷卡有优惠

**本报讯** 2019年1月30日至2019年4月7日期间,客户每周六在周口万果园川汇区3、7、58、60、68店刷农行信用卡消费,满48元立减5元;在万果园名品百货刷农行信用卡消费,满300元减30元,每单优惠金额最高90元。(每卡每个活动日仅享受一次优惠。名额有限,先到先得,用完即止。)咨询电话:0394-8910800

(彭汝刚 马艺文)