有温度、好服务、高科技

民生银行北京分行做客户身边的贴心银行

在移动支付、电子渠道高速发展的当下，商业银行离柜率不断攀升，作为银行重要业务承载渠道——实体网点的运营模式与服务理念需要进行改革与创新。为进一步提升专业服务品质，民生银行北京分行通过“精心服务”，打造最“懂你的银行”，拉近与客户的距离。在这里，客户面对的不是冷冰冰的玻璃、机械化的交流，而是“零距离”的沟通；在这里，银行柜员不再专注于处理业务，而更像是客户的“知心姐姐、解惑大哥”，一对一交流、互动，提供专业金融咨询；在这里，电影里的“高科技场景”现身真实世界，为客户提供更新鲜的金融服务体验。

建立情感连接
做客户身边的贴心银行

节日是一种传统，也是一种文化，更寄托了人们对亲情、爱情的美好向往。为更好地助力零售改革转型，加深受众对“懂你的银行”零售品牌的好感度，2019新年伊始，民生银行就制定活动方案，利用新春时点，在厅堂网点开展了“财运叮咚”、“元宵节”、“情人节”系列营销宣传活动，加强与客户之间的情感联系，提升客户对民生品牌服务的认可。

据了解，民生银行北京总部基地支行在新春佳节“财运叮咚”活动中，增强客户交流，拉动产品销售和金融资产提升。他们利用“财运叮咚”淘金游戏让厅堂内等候办理业务的客户扫描二维码进入相应的链接中抓取“叮咚币”，赠送窗花、福字、红包等礼品，抓取叮咚币300以上的客户还可以凭截图参与现场抽奖领取奖品，鼓励客户分享结果页面到朋友圈、微信群等，邀约更多用户参与。

和平里支行，为客户带来一个传统又别开生面的元宵节。厅堂人员为开展元宵节猜灯谜活动，在营业厅开辟出元宵节活动区。活动区内悬挂有颇具中国传统特色的元宵花灯，花灯花穗处的灯谜纸条摇曳着，似乎在等待着客户前来破解它的“身世之谜”；活动区的展台上摆放着躺在竹篮子里的圆胖元宵，等待着客户把它抓走、带回家煮上一顿“团圆饭”；地上放着充满童趣的兔子灯，让客户“穿越”时空回到无忧无虑的童年时光。

西大望路支行在2月14日情人节这天，通过板报、气球、贴纸等方式装点厅堂，希望在情人节这一天与各位客户深深“结缘”。凡是当天进入厅堂的情侣，便可获赠精美小杯子，寓意客户幸福携手一辈子。主推的贵金属产品是HEFANG幸福礼盒和“我的玫瑰花”，祝愿客户生活幸福美满，浪漫一生；存款类产品为大额存单，爱心存单20万元起，三年4.18%的收益率，也是充满了对于客户感情稳定、坦诚一生的美好祝福。

据悉，民生银行北京分行共有91家标准型网点，截至目前，厅堂非金融活动已经举办了200余场次。一系列主题营销活动的开展，拉近了银行与用户的距离，让银行网点变成了像家一样温暖的所在，更有助于银行员工进一步转变思想观念、提升服务理念，将金融服务水平做到“极致”。

在民生银行北京分行副行长许芳看来，银行服务的核心是维护和加强与客户的联系。如何持久地赢得市场是每一个企业都需要思考的问题。银行要随时以客户为中心，服务要从单纯经营金融产品转移到维护和加深与客户的联系上，仅仅重视满足客户的需要是不够的，只有紧紧抓住维护与客户的关系这一核心，以市场为导向，以高质量、多样化、特色服务，满足其多层次需要，才能获得发展的持续动力。

好服务、有温度
打造最“懂你的银行”

优质服务是银行竞争的法宝，金融业的竞争，说到底是信誉的竞争、服务的竞争。2019年是为中国银行业协会文明规范服务百佳示范单位评选及星级网点评选的双创年，是民生银行北京分行“三年创优发展规划”的首个收官年，也是新周期的起始。

为了更好地为客户提供优质服务，2019年民生银行北京分行根据总行客户服务相关工作制度，制定并下发了《中国民生银行北京分行营业网点服务规范管理实施细则（试行）》，从网点服务环境、服务设施、宣传内容投放、员工仪容仪表、员工服务行为、客户服务流程、客户投诉管理、服务文化培育等与网点服务相关的各个方面进行了明确和规范。同时配合日常服务文化开展，北京分行还下发了一系列相关通知文件，提升日常服务规范，营造良好服务文化氛围。

经过全行员工的努力和拼搏，在“2019年文明规范服务五星级网点”评选活动中，民生银行北京分行交出了一份令人满意的答卷：2018年成功入选千佳网点2家、2019年确定入围五星网点3家、四星网点2家、三星网点1家，有效通过文明规范服务创建，打造北京分行服务文化标杆，带动辖区服务提升，塑造北京分行对外服务形象。

在争创五星网点的过程中，也涌现了一系列动人的事例。民生银行金融街支行服务明星张超君的一次专业、细心周到的服务，给全行员工树立了一个好榜样。一次下雨天气，在接待一名孕妇客户时，他不仅给这名焦虑的客户积极安排柜台办理，还贴心为客户叫了出租车，把客户带到安静的休息室候车。由于专业、细心、周到的服务，客户表示对金融街支行印象非常好，让支行员工深刻体会到细节服务和友善待客的“回报率”，用心服务，尽我职，暖你心。

创优不仅是对环境设施的优化，更是对服务意识的提升，对特色文化的提炼，对制度规范的深入践行。许芳表示，创优工作不会止步于评选，也不会止步于获评，北京分行将以文明规范服务创建为基础，以指标体系为标准，面向系统内网点全面开展服务提升工作，提高环境设施、服务流程、文化特色等多方面的客户服务体验，服务首都客户，履职社会责任。

经营模式创新
网点改造升级提速

除了不断提升服务理念，民生银行也致力于优化网点硬件设施，提高客户体验。厅堂环境建设和硬件配置方面，大到自助机具的设置，小到安全标识的张贴，细到便民物品服务设施图谱的设计，第一时间满足客户的便民需求。

商业银行实体网点更具颠覆性的探索也正在拉开序幕，电影里的“高科技场景”现身真实世界是怎样的场景？6月27日，民生银行科技金融旗舰行——北京中关村分行开业，与大众熟知的传统网点不同的是，民生银行北京中关村分行设置了互联网体验服务区，通过体感互动、同屏显示、DEMO演示、电商互动等方式，提升了线上线下一体化的服务；并使用了全行各类智能化设备，加快客户业务办理效率；全息3D投影设备、全息投影设备与透明展示屏的应用，增强科技化、植入化体验。中关村分行更推出智能VR体验，VR技术可以为客户一站式体验出国旅游、出国留学、出国商务等提供直观的虚拟现实体验。

这不仅仅是网点的改造升级，更是民生银行金融科技成果和布局理念的具体落地。北京中关村分行开业后，民生银行充分利用区位优势和优质客户资源，进一步发挥了“金融支持实体经济发展的功能”，对区域经济发展的支持力度也更为显著。