

## 如何掌握客户的满意度

银行如何了解和掌握客户的满意程度?其方法有:一是建立抱怨与建议系统。应以客户为中心,通过设置建议箱、意见卡、客户热线等,最大限度地方便客户咨询、建议或抱怨,对采纳的意见迅速落实到工作中去。二是进行客户满意调查。以随机抽样形式,向客户分发调查问卷或电话征询,以发现他们对银行行为各方面的感受。同时,也应让客户发表对银行竞争业绩的意见。这种以收集客户满意数据用来测定客户再购买意向的方式十分有用,如果客户的满意程度很高,通常情况下再购买的意向也会很高。三是对失去的客户进行分析。应当知道失去的客户转向那家银行,并同这些客户进行接触,了解为什么会发生这种情况。客户经理在失去客户时都应提交一份详细的报告,说明失去客户的原因和赢回客户的方案。事实上,客户损失率上升,就明显地表明客户感到不满意。客户满意既是一种目标,也是一种市场营销手段,从一定意义上讲也是一种服务战略,因为惟有服务,才能满足人们多方面的需求变化,才能达成客户满意。

(农业银行昆山市支行 徐仁刚)

## 做好员工思想工作须从“心”开始

领导干部要做好员工的思想工作,必须用心工作,从“心”开始。一是搞好团结聚人心。领导干部应加强与员工的交流,密切与员工的关系,正确处理好人之间的矛盾,协调好与员工的关系,主动搞好团结。二是公平公正服人心。领导干部要做到心底无私,使本单位工作公开化、透明化,决策上坚持民主集中制原则,在敏感问题上征求员工意见,多采纳合理化建议。三是相互尊重换人心。领导干部要与员工平等相处,坦诚相见,尊重员工的各项权利。工作中相互理解,相互促进;生活上相互关心,相互支持。四是树立形象赢人心。领导干部要加强自身修养,洁身自好,廉洁自律,以身作则,率先垂范,以自己的人格魅力,赢得员工的信赖和尊敬。五是真情实感化人心。领导干部要与员工真诚相处,善于将心比心,使人心悦诚服。对不同文化和年龄层次的员工,要善于深入员工的内心世界,把握好切入点,增强真情的渗透力。六是宽松环境稳人心。领导干部应积极营造宽松的用人环境,要有甘为人梯的胸怀和气魄,为员工搭建事业成功的平台。

(农业银行高邮市支行 虞兴华)

## 银行如何拓展客户

首先,在客户拓展上抓大不放小。辩证地看待大小企业的关系,不以小而不为。应站在经济发展的战略高度,把更多的注意力放在中小企业身上,以“搞好的,放活小的”两手战略为原则,做到两手都抓,两手都硬。

其次,在客户营销上喜新不厌旧。要树立战略营销理念,明

确市场营销的方向和目标,通过制度设计,确保发展战略的实施。利用网点多的优势,通过网点这个平台和终端,顺利搭载多种新型服务,把握客户需求,为实施混业经营、实现持续发展提供条件。要兼顾新老客户的拓展和维护,二者不能偏废。在不断拓展新客户、新市场的同时,积极向老客户开展市场营销,从而巩固并提高老客户资源价值回报程度。

再者,在客户服务上存异不求同。在营销过程中,要为高端客户度身定做个性化的金融服务;对成长型客户按照行业性质、特点以及对银行贡献度大小等,对其进行分门别类管理,根据不同类型客户的特点制定优质客户服务标准,把营销力量集中到最能赢利的客户身上,尽可能满足他们的需求,提高他们的忠诚度。

(农业银行苏州市吴中支行 许 昌)

## 金融业要促进区域经济协调发展

首先,优化资源配置,调整信贷结构,支持经济结构的战略性调整。要改革资源配置方式,让有优势、有竞争力、有经济效益的产业和企业得到充分的资源支持。其次,根据经济全球化趋势,服务对外开放和向外型经济。银行要适应对外开放的需要,提高业务国际化程度,在境内和境外两个市场上为外向型企业的资金往来和经营提供便利。第三,积极支持个私、民营经济发展。应破除金融资源分配上的“成份论”,对个私、民营企业,只要是合法经营,符合贷款条件,就应该享有与公有制企业同等的贷款机会。要解放思想,更新观念,大力开展信贷营销,建立信贷激励约束机制,支持个私、民营经济健康发展,全力推动和促进区域经济协调发展。

(农业银行高淳县支行 孙俊寅)

## 完善内控机制的建议

一是确立“风险首位”和“内控先行”的思想和工作原则,自觉地把加强内控作为防范银行经营风险的关键环节来抓。新业务、新机构的开办,必须首先建章立制,采取有效的内控措施。内控制度的建设应作为衡量领导干部工作业绩的重要考评指标。二是构建内部控制制度的总体框架。首先是根据银行业务特点和风险控制需要,建立内部控制十大系统,即:授权管理系统、资金计划系统、会议控制系统、人事教育控制系统、筹资风险控制系统、信贷资金风险控制系统、外汇业务控制系统、信用卡业务控制系统、计算机风险控制系统和清算风险控制系统。其次是设立“三道”监控防线。即:岗位、工序之间实行双人双表的审查监控,业务部门的检查监督,稽核审计及监察人事的监督。三是要制订一套统一的系统性、操作性强的违规违章处罚办法。三是树立内部稽核审计权威,加强执行规章制度的检查和处罚力度。四是强化制度约束,抓好内控重点。控制重点主要是关键人、关键部门、关键物件、关键工作环节。五是启动防范风险的“人心工程”,综合配套推进内部控制工作。要把好教育关、人事关,加强与员工的沟通和交流。

(农业银行常熟市支行 王 丹)