

莱商银行济宁分行成立于2013年2月,是济宁市政府大力引入的第一家异地城市商业银行,多年来,始终坚持“服务地方经济、服务中小企业、服务城乡居民”的市场定位,秉承“服务成就品牌、创新推动发展、责任引领未来”的经营理念,资智共融、真诚共赢,与地方经济发展同频共振,以“做客户放心满意的银行”为愿景,不断提升服务、打造品牌,赢得了社会各界的广泛赞誉。截至2020年6月末,分行辖设6家传统支行,从业人员120余人,资产总额60.48亿元,各项存款余额58.11亿元,各项贷款余额53.23亿元,开业以来累计服务企业客户3200余户、个人客户14.5万余户,实现了稳健高质量发展,取得了良好的社会和经济效益。

争创金融系统「文明服务窗口」



莱商银行济宁分行营业部

地址:济宁市任城区吴泰闸路41号(新世纪广场东北角)

简介:济宁分行营业部紧邻新世纪广场,平时大厅客流量较大,全体员工以“做客户放心满意的银行”为服务宗旨,全心全意为前来办业务以及咨询的客户提供优质服务。

济宁分行营业部以总分行网点转型为契机,升级行内硬件设施,为客户提供医药箱、手机充电设备、雨伞等14种便民服务设施,同时为行动不便的客户提供轮椅、为带宝宝的客户提供婴儿车等人性化设备,方便客户使用,进一步优化客户体验。同时该行合理配置人员分工,坚持在用心服务客户的过程中,努力争做“有深度、有温度、有情怀”莱商人的践行者和诠释者;积极开展“争做现代文明莱商人”主题活动,积极融入我市文明城市创建,以“学雷锋志愿服务银行”为依托,开展志愿者活动;为客户以及周边居民普及金融知识,在规范和培养员工良好文明行为中,大力营造讲文明、树新风、促和谐的浓厚氛围。

打铁还需自身硬,良好的业务能力是优质服务的根本,济宁分行营业部重视员工业务技能提升,鼓励大堂经理、柜员不断学习,有针对性的开展专业技能培训、服务礼仪培训等。通过营造比、学、赶、超的学习氛围,带动员工学习热情,并组织员工进行服务情景演练,以练代训,切实提高员工服务水平,进而有效提升厅堂、柜面服务质量,全面提升网点工作服务水平,增强员工服务能力,树立良好服务品牌形象。济宁分行营业部将持续提升管理机制的精细化,强化团队协作能力,更好地加强和完善日常金融服务工作,提升整体金融服务水平。

莱商银行济宁古槐支行

地址:济宁市任城区洸河路与古槐路交汇处东北角一层

简介:济宁古槐支行地处洸河路和古槐路交汇处,是一家综合性营业网点。在2020年开展网点环境改造,配套各类硬件设施,包含高速出纳机、网银体验机、智能柜台、手机银行体验设备,为客户配备了老花镜、饮水机、雨伞、报架等便民服务设施,并在客户等待区配备了舒适沙发,更新了文化墙,优化了厅堂环境,提高了客户体验度。

为增进与客户之间的沟通,满足客户多样化服务需求,网点提供一对一服务,由专属客户经理进行维护,并建立了贵宾客户群,节日期间举办各种主题活动,丰富网点服务场景。与此同时积极开展规范化服务培训工作,每天利用晨会时间进行柜面服务七步曲演练,按月开展文明服务之星等评选活动,进一步提高员工服务质量。为践行社会责任,积极为洸河社区等周边社区宣传普及金融知识、开展防范电信诈骗和反洗钱等主题宣传活动,为周边社区居民讲解金融知识和理财产品;并在社区内为居民设置了休息座椅,供社区居民休息。在疫情期间捐赠物资支援洸河社区的防疫工作,在支行贴心、热心的服务氛围下,赢得了越来越多客户的信赖与支持。

济宁古槐支行坚持做客户放心满意的银行,秉持“微光如炬,温暖同行”的服务文化理念,虽然微光渺小,但在平凡的工作岗位也能汇聚成火炬,凝成一股强大的力量,用真诚服务客户,用行动温暖客户。支行通过不懈努力先后获得“2015年莱商银行明星支行”、“2016年莱商银行市场拓展奖”、“蒲公英公益平台济宁站”“爱心单位 乐于奉献”奖、“2018年‘莱商风采 服务先行’服务礼仪大赛精神文明奖”。



氛围浓厚

关爱群众

规范管理

敬业奉献

人际和谐

莱商银行济宁新世纪支行

地址:济宁市任城区吴泰闸路9号(市中级人民法院西邻)

简介:济宁新世纪支行地处高新区金融中心,领导班子秉持“服务是第一要务”的宗旨,逐步发展成为了一家服务当地社会大众及实体经济的综合性商业银行网点。

一、外树形象,优化服务环境
济宁新世纪支行多措并举优化服务环境,为广大客户提供良好的金融服务,提升社会形象,得到了客户的一致好评。为真正体现便民服务优质服务理念,在大厅设有劳动者服务驿站,供户外劳动者饮水短暂休息等,并提供童车、雨具、小工具等便民用品。网点员工班前都会把网点全部清扫一遍,以干净整洁的环境,迎接客户的到来,始终给客户一种舒适、方便、宾至如归的感受。

二、内强素质,提升客户服务体验
古语云:“工欲善其事,必先利其器”。为了给客户提供完善快捷的服务,员工狠练业务技能,苦练专业技术。支行更是结合工作实际,组织了业务知识、服务礼仪、沟通技巧、窗口服务常识等全方位的专业性培训。加强核心价值观教育,倡导爱国、敬业、诚信、友善等道德规范行为。全体员工做到文明优质服务,提高服务质量,杜绝推诿、拖延现象,努力营造“想干事、能干事、干成事”的良好氛围和环境,切实提高工作质量和服务水平。

三、锤炼品牌,打造“融创”服务文化
济宁新世纪支行结合自身实际,采取社区服务、客户沙龙等举措,打造了个性化、人性化的服务特色。在总分行大力支持下,开展了一系列创新服务:一是开展金融扶贫,支持偏远地区社会经济发展;在农村及边远地区设立助农服务点,真正做到“惠农惠民”。二是对于特殊客户特事特办、急事急办,对老年客户、残疾人、重症病人提供上门服务,做到柜台有限,服务无限。

莱商银行济宁兖州支行

地址:济宁市兖州区华勤紫金城小区东门南88米

简介:2014年9月29日,莱商银行正式落户在兖州这片经济和文化的沃土上,成为济宁分行入驻济宁以来设立的第一家支行。六年来,兖州支行始终坚持做“客户放心满意的银行”,规范服务行为,提升服务品质,塑造优质对外服务形象。

该网点营业厅环境宽敞舒适,带给客户最舒心的体验,贴心周到的服务给客户宾至如归的感受。兖州支行始终致力于给客户提供最优质的服务,日常配备专业的理财经理、大堂经理,并设置爱心窗口、快速窗口;自助服务设备一应俱全,能够快捷、方便的满足客户的服务需求。一楼营业厅还设置了贵宾室,并配备有专业的理财经理提供一对一理财专属服务。兖州支行始终将践行社会责任,争做文明莱商人为己任,联合兖州区总工会专门设置了劳动者服务驿站,炎炎夏日,为城市的美容师送去一份爱心。

服务源于精湛的业务水平、精准的产品推介、真诚的服务理念;兖州支行为提升全体员工服务质量,打造服务流程标准化、服务水平一体化网点,不断通过场景演练、服务培训、明星评选等活动,提升全员争先创优的干事创业精神,在为客户服务的道路上永不止步,不断前行。

该网点一直秉承“端立于行,行达高远;信立于诚,诚信共赢”的服务文化理念。以最专业、最优质的服务,做客户放心满意的银行。正是兖州支行在客户服务方面的不断开拓与创新,先后2次荣获莱商银行“明星支行”,2018年被莱商银行济宁分行评为“先进单位”,2018年获得兖州区政府颁发的“支持兖州发展重大贡献奖”,并于2019年度获得莱商银行“市场拓展奖”以及龙桥街道飞龙社区颁发的“社区贡献奖”。

