

“您好,很高兴为您服务,请问有什么可以帮您?”在常熟农商银行956020客服中心,一群客服人员各司其职、日复一日地坚守岗位,为全国各地300多万客户提供24小时在线服务,解决客户急难愁盼的揪心事、烦心事,努力当好老百姓金融消费权益的“守护者”。

## 上下联动“诉”战速决

电话铃声响起,客服王丹枫熟练又亲切地讲出欢迎语,可还没等她讲完,电话那边传来一位男士急切的声音:“我的银行卡密码忘记了,现在输错几次密码之后卡被锁住了,怎么办!”王丹枫明显感受到客户的情绪,她第一时间安抚客户:“先生您好,请不要着急,我们尽快协助您解决。”王丹枫快速记下谈话重点,了解到这位客户目前身处河南,因疫情关系无法返回开户地苏州解锁,害怕卡里的钱被冻结,请求加急处理。

王丹枫立即将情况反馈给客服主管。经研究,客户距离该行设立在河南嵩县的兴福村镇银行较近,客服中心发出联动处理诉求后迅速得到有关机构响应。次日,这位客户来到家附近的嵩县兴福村镇银行,网点员工在核实客户身份信息后,顺利协助完成银行卡解锁。“本着为客户排忧解难、用心服务的宗旨,我仔细询问了客户目前所在位置,最终在多方协作下解决了难题,我也非常有成就感。”王丹枫笑着说。

## 一通特别的来电

一天,客服中心收到了一通特别的来电。“你们网点的服务真好,我经常有一些小面额钱币需要兑换,锦荷分理处的柜员每次都耐心处理,不会表现出不高兴……”2月8日,客户许女士特意来电点赞,表扬该行锦荷分理处全体工作人员,服务态度好,办理业务佳。用真心换真情,偶尔发生的暖心故事,给了银行员工和客服人员很大的鼓舞。

在这里,平均年龄26岁的客服人员坚守在平凡的岗位上。他们的工作时间不固定,需要7×24小时倒班,在人们都进入了甜蜜梦乡的深夜,客服中心的灯还亮着,电话铃声还在响着,默默地奉献,是他们对客户最真诚的回馈。有人笑着说:“我现在能听懂好多地方的方言哩!”

## “亲听”机制变“诉”为宝

为落实消费者权益保护,提升客户服务水平,常熟农商银行精心打造的“亲听室”(意为亲身倾听客户心声)于2019年4月正式开放,支持倾听客户线上实时通话、历史通话记录等,近半年来,累计

接待200余人次,亲听时长达650余小时。同时,形成“亲听”后意见反馈机制,登记梳理改进建议,认真分析问题成因,将其作为管理、制度、系统和产品优化的重要依据,为全行服务创新提供决策参考。

“在每月的10号、20号,是贷款还款高峰期,客户来电咨询也非常多,有的问题很专业,客服容易回答不上来。”客服中心主管王晔介绍道,“条线领导在‘亲听’后发现了这个难题,要求业务部门在这两天派驻专业人员到客服中心协同办公,保障客户诉求得到妥善解决。试行一段时间后,客户满意度得到有效提升。”

小小的客服,大大的窗口。常熟农商银行秉持“人人都是客服”理念,高度重视客户服务工作,探索建立“一季一人一天到客服中心上班、一季一项工作一次专项研讨”的常态化机制,以面对问题、解决问题的工作态度切实把以客户为中心的服务理念落到实处。(通讯员 张琳)