工行三明光明支行陈丽新

一、案例经过

2022年5月30日，工行三明光明支行
收到一则95588
远程银行合肥中心的服务工单，客户来电咨询取款密码重置问题，客户称手机银行操作时遇到困难，无法进行密码重置。该行网点负责人第一时间联系客户，详细了解客户诉求，为其寻求妥善解决方法。客户现居上海，为独居高龄老人，因微信支付密码输入多次错误导致锁定，误以为是银行卡密码锁定，了解到与银行卡密码重置暂无关联后，该行网点负责人立即语音指导客户进行微信支付密码重置操作，操作过程中，客户由于年龄问题无法独立完成微信支付密码重置，该行网点负责人询问客户身边是否有年轻人，客户遂表示一会儿后将下楼做核酸。就这样，该行网点负责人与防疫医生在电话的密切配合下，顺利完成客户微信支付密码重置，解决客户问题，客户对我行处理结果表示满意。

二、案例分析

因防疫相关要求，上海宝山区营业网点均处于关闭状态，客户误认为微信支付密码错误锁定为银行卡密码锁定，急切于想要修改，故致电我行95588客服热线，该行网点负责人耐心细致地询问客户需求，巧妙与防疫医生联动，成功且高效为客户解决问题，赢得客户高度认可。

三、案例启示

(一)耐心倾听。接听电话伊始，该行网点负责人想要指导客户通过手机银行进行密码重置业务，在耐心倾听客户诉求后，了解到客户想要重置的“此密码”非“彼密码”后，迅速指引客户进行微信密码重置。此次服务，该行通过热心、耐心、细心的服务为客户解决实际问题，让客户享有宾至如归的体验。

(二)专业服务。此次工单，该行积极竭诚的为客户解决问题，遇事不拖延、不推诿，高效快速的为客户处理业务。尤其在电话服务客户时，想客户之所想，急客户之所急，站在客户的角度想办法。不断提升自身服务素质，使客户感受到温暖的优质服务，提升网点服务能力，获得客户的高度赞誉与认可。

(三)跨界联动。在防疫期间，宝山区
的营业网点均处于关闭状态，客户无法实现面对面服务，在手机操作时，虽然遇到些许问题，但是得到防疫医生的倾情相助，该行网点负责人的远程指导，成功为客

户解决密码重置困扰。