随着金融业的迅速,客户服务的重要性也日益凸显,客户服务的直接影响金融机构的社会信誉,其中建设银行客服服务是其中重要的组成部分。本文从建设银行客服服务的概况、客服服务体系、客户服务规范、社会信誉等方面,对建设银行客服服务进行深入探究,以期能更好地提供客户服务,达到客户满意的。

#### 建设银行客服服务探究

### 1. 建设银行客服服务概况

建设银行作为中国大的股份制商业银行,客服服务一直占据重要地位,根据官方数据,建设银行目前拥有超过7000多家网点,以及数百万用户,在客户服务方面一直一贯的优势,其客服服务涉及范围覆盖银行业务中的所有环节,其中包括:咨询、存款业务、业务、业务等,同时,建设银行还提供在线客服服务和投诉处理等。

#### 2. 建设银行客服服务体系

建设银行客服服务体系是专为不同客户需求而设计的,根据客户性质、类型分别划分为专业客户服务、企业客户服务、个人客户服务、电子银行客户服务等。

其中,专业客户服务主要针对专业客户,提供综合金融服务,包括投资理财、财税咨询、保险等;企业客户服务主要针对企业客户,提供综合金融服务,包括、资金管理、财税咨询、财务管理等;个人客户服务主要针对个人客户,包括存款、、、理财等;电子银行客户服务主要针对电子银行客户,主要是提供网上银行服务,包括支付、转账、查询等。

# 3. 建设银行客服服务规范

建设银行客服服务规范细分为营业厅客服服务规范、电话银行客服服务规范、网上银行客服服务规范等,主要包括服务态度、服务内容、投诉处理等方面的具体要求。

其中,服务态度方面,要求客服在受理客户时,要以礼貌、真诚、关怀的态度接待客户,并充分尊重客户的需求;服务内容方面,要求客服要主动提供客户相关的金融服务,并且能够全面、准确的解答客户的疑问;投诉处理方面,要求客服在收到客户投诉时,要尽快及时处理,并反馈给客户处理结果。

# 4. 建设银行客服服务社会信誉

建设银行客服服务的社会信誉一直良好的评价,每年都会行业内权威机构的多项荣

誉,其中2018年,建设银行连续六年荣获"中国佳客户服务银行"称号,并荣获"服务行业佳投资银行"称号。此外,建设银行也是中国首家"客户服务社会企业"认证的金融机构,该认证要求企业必须实行"诚实守信、廉洁奉公、办事高效、客户上"的客户服务理念,以此来提升客户服务的。

## 5. 建设银行客服服务技术支持

建设银行客服服务技术支持是建设银行客服服务的重要组成部分,其客服服务技术 支持主要包括智能服务、智能客服服务、自助服务、计算机辅助诊断等,以及客户 管理系统等。

智能服务是建设银行推出的一项新型客服技术,它可以在客户拨打电话时,自动为客户提供和指令提示,从而大大简化客户的操作流程,节省客户的时间和精力;智能客服服务是建设银行推出的一款AI机器人客服,它可以根据客户的要求,自动提供相应的指导和服务;自助服务是建设银行推出的一款客服自助系统,客户可以通过它自行查询和办理相关金融业务;计算机辅助诊断系统是一款基于智能计算的客服技术,它可以根据客户的问题,智能出优解决方案;客户管理系统是建设银行推出的客户服务管理系统,它可以帮助客服更好地管理客户,实现客户服务的高效率和高。

## 6. 建设银行客服服务新

近年来,建设银行客服服务也在不断推陈出新,推出了多款新型客服,其中包括: 手机客服、实时客服、虚拟客服、智能客服等。

手机客服是建设银行推出的一款客服系统,它可以把客服服务直