

“您好，我想向您打听一件事情。今天我在你们一家网点办理业务，感觉员工都非常热情，全程微笑，十分贴心，我很想知道招行到底做了什么提升，让员工们能够如此用心服务？”

1月的一天，招商银行西安分行的一名部门总经理接到了一位企业高管的电话，听到客户的赞赏，他感到十分的欣慰。他知道，这一切得益于该行掀起的一场名为“由心出发，服务升级”的服务改革风暴。

针对服务工作，招行西安分行首先确定了服务工作要“由心出发”的中心思想，并从以下两点出发确保“服务升级”工作得以持续推进。

统一思想，落实“从心出发”服务理念

招行西安分行自上而下的组织召开了“由心出发，服务升级”启动大会，全员参与，让后台人员充分了解服务工作的重要意义和提升方法，也让一线员工真真切切的理解服务提升的迫切性和具体要求，做到知行合一。

再塑流程，打造“从客户感受出发”的操作流程

招行西安分行各管理部门从服务角度出发，重新梳理了厅堂服务话术和业务操作流程，并加强对员工服务技能的辅导和员工心理辅导，开展了“一对一”客户服务技能提升培训，组织大堂员工开展了关爱沙龙活动等，实现以服务为切入点深挖客户需求，达到客户满意度有效提升。

“世上无难事，只怕有心人”，服务亦是如此。自“由心出发，服务升级”活动自启动以来，招行西安分行的服务体系、服务管理、服务质量等都发生了很大改变，这份改变还将持续发酵升级。

未来，招商银行西安分行将继续秉承“因您而变”的服务理念，不断创新、超越，更深入了解客户需求，做到与客户的心理需求、生活方式、消费理念、文化认同等因素达到相融，把握科技金融理念，打造更加精细化的服务管理和专业精神。