图书在版编目(CIP)数据

服务宝典.2011 / 帅师，陶文主编. —苏州 ：苏州大学出版社,2011.12
（我的服务心语丛书）
ISBN 978-7-81137-886-3

Ⅰ.①服… Ⅱ.①帅…②陶… Ⅲ.①交通银行－商业服务－武汉市 Ⅳ.①F832.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 247893 号

书　　名	**服务宝典 2011**
主　　编	帅　师　陶　文
责任编辑	盛　莉
出版发行	苏州大学出版社
	（苏州市十梓街 1 号　215006）
印　　刷	扬中市印刷有限公司
开　　本	700 mm×1 000 mm　1/16
印　　张	11.25
字　　数	168 千
版　　次	2011 年 12 月第 1 版
	2011 年 12 月第 1 次印刷
书　　号	ISBN 978-7-81137-886-3
定　　价	25.00 元

苏州大学版图书若有印装错误，本社负责调换
苏州大学出版社营销部　电话：0512-65225020
苏州大学出版社网址　http://www.sudapress.com

序

交通银行金融服务中心(武汉)创建三年来,满载激情和梦想,在探索中前行。那些创建的足迹和身影,开拓的风采和情怀,构成一幅美丽的画卷,记载着我们快速成长的历程。如今,伴随着总行“倍增发展”和“二次改革”计划的实施,中心又迎来一个新的发展时期。“为交行全国客户提供集约化、标准化、流程化的统一品牌服务”,被更深刻地演绎着“一个交行、一个客户”的服务色彩。我们将“客户体验”写进迎来送往的业务,写进令人惊喜感动的服务心语,写进扎根交通银行的企业文化。我们不禁发觉,“让客户满意”已成为交行人的一种文化膜拜,一种虔诚信仰。

当我们从回望变成眺望,展望充满挑战与希望的未来时,长路漫漫,岁月磨去青涩与稚嫩,沉淀睿智与从容。作为总行大型综合化金融服务中心,我们誓将服务进行到底,不畏风雨,无惧挑战,勇于担当交通银行营运体制改革的先锋,接受金融市场的严酷考验,立志成就新一轮金融后台服务浪潮时代的辉煌。

我们秉承“敬业、进取、互助、成长”的文化特色,抒发顽强拼搏、争先进位的火热情怀,我们郑重承诺:用最动听的声音、最专业的运作、最至诚的问候贴心相随。

本书汇集了中心两千多名员工的真挚心声,承载了广大客户对交通银行的信赖与支持。



目 录

服务达人

003 唱响我们的95559之声 / 谭倩
004 超越自我,做最好的自己 / 刘小方
006 从微笑和问候开始 / 曾鑫
008 催收也是一种服务 / 廖利蓉
009 标兵有我,服务更精彩 / 王丽华
011 党徽,闪耀在平凡的岗位上 / 邱品琼
013 党员冠军队是怎样炼成的 / 杜雯
015 点滴之中透出优质服务 / 龚小倩
016 服务畅想 / 官欣
018 服务为先,高效保全 / 时艳脂
019 坚持,永不放弃 / 谢秋玲
021 她就在我身边 / 王莉
023 在平凡的岗位上创造不平凡 / 童瑶
025 扎根中心,为党旗增光添彩 / 秦路平
027 让党徽熠熠生辉 / 张平
028 精致服务 / 刘翠容
029 客户——我们最好的老师 / 向明
030 来自标兵的微笑服务 / 李媛梅
031 前台座席员永远美丽 / 杨凤
032 带教的爱,深如大海,高如蓝天 / 方丽
033 投诉中看服务 / 张小静
034 外卡的标杆,平凡的挚爱 / 冯婷

036 我的服务,您的信赖 / 付莉莉
038 我的优质服务源于我的专业 / 柳岑
039 我们,让服务充满阳光 / 吕琛
041 我要成为这样的座席员 / 刘思
042 众多登山者中的一员 / 孙晓
044 一封表扬信带给我的思考 / 王利莉
045 有一种精神叫做持之以恒 / 曾虎

我爱我家

049 工作就是责任 / 张弦
050 工作中的美丽 / 汪雪情
052 合规点滴在心间 / 杨丽
053 交行啊,我的家 / 吴琳
055 服务在我心 / 孟文娟
056 金刚团队是怎样炼成的 / 王丽
058 兢兢业业,坚守岗位 / 李燕
059 客户眼中的交行 / 韩丽
060 快乐 WINS2 / 郎洁
061 你好,中心! / 刘丹
062 天使永远在身边 / 沈一鸣
063 为银行从业人员喝彩 / 苏琳
064 温暖　团结　奋进
——致信用卡部客户服务带教团队 / 张璇
065 我的服务之路 / 祝霞
066 我的快乐大家庭 / 文巍
068 我在中心的“半年之痒” / 葛黄
069 无声的服务 / 林娟
070 续写荣誉墙的故事 / 杨斐

071 再见，我的客服 / 游莎莎
072 展现 95559 专业服务意识 / 罗忠诚
073 这是一个神奇的团队 / 马青
074 最可爱的人 / 王传辉
075 “走出去”引领倍增之路 / 肖单
077 定格那些让我们感动的画面 / 李莉莉
078 不仅是同事，还是朋友 / 苗丽晶
079 做一名有责任心的信审人 / 汤良
080 不同的岗位，不同的责任 / 李宁
081 多一点热爱 / 杨竹安
082 服务催收，永不止步 / 肖文婷
084 给我亲爱的 1508 班 / 祝文静
085 年终决算，让手指飞起来吧 / 皮志雄

心语心愿

089 45 度角仰望天空 / 刘俊
090 技能，想说爱你不容易 / 冯婷
091 将服务进行到底 / 唐娟
092 快乐工作，快乐生活 / 郭端
093 良好的态度造就优质服务 / 徐海霞
094 每天进步一点点 / 张璇
095 您的满意，我的服务 / 吴婕
096 让服务成为一种习惯 / 王凤琳
097 什么是进步 / 王曼
098 谁偷走了工作的快乐 / 杨丽
099 抬头见到太阳的光芒 / 张芮
100 心态与服务 / 许瑶瑶
101 用我真心，换您满意 / 杨羚靖

103 用心才能优秀 / 曾凌慧
104 用心感受,微笑服务 / 徐柳
106 左手言,右手行 / 肖文婷
107 插上梦想的翅膀 / 赵雪
109 成功,因为有你 / 罗海霞
111 《春之声》圆舞曲 / 刘俊
112 感谢有你 / 李光翠
113 戴着耳麦的天使 / 张敏
115 读懂坚持 / 赵娟
116 服务,需要嘴角上扬 45 度 / 曹婷婷
118 服务的真谛 / 杨红钰
119 服务与快乐 / 程云
120 工作杂想 / 向凯
121 不断地成长着 / 谢秋玲
123 E 时代学习,精彩 E 校园 / 冯婷
124 做好客户的上帝 / 杨翼寅

经验分享

127 呼叫中心的“变形金刚” / 周芳芳
128 服务中的蝴蝶效应 / 雷蕾
129 后 AFP 时光 / 夏亚晴
130 客服销售之我见 / 陶捷
131 让客户的快乐多飞一会儿 / 郭俊成
133 如何与愤怒的客户达成一致 / 王利莉
135 如何提供优质服务 / 王小贝
137 如何做好呼叫中心的激励工作 / 陈惠芳
139 提高一次性客户问题解决率的 10 条建议 / 毕靖
141 听自己的录音 / 李静思

142 一通优秀录音的由来 / 周芳芳
144 真诚服务之我见 / 叶露
145 座席员心态的转变 / 李光翠
146 《道德经》中的呼叫中心管理 / 金晶
148 客户服务之我见 / 余利兰
149 其实客户并不可怕 / 李贝
150 如果我是客户 / 吴静秋
151 如何做好客户服务 / 万杰
153 别让衣服弄脏了您的口红 / 胡婧炜
154 不卑不亢的服务态度 / 郭红铃
156 成功的关键在于心态 / 徐海霞
157 成功就是简单地重复 / 冯婷
158 带教初体验 / 程青
159 电话连接你我,服务改变生活 / 汪晨
161 服务要善于倾听 / 李蓓
162 服务永不打折 / 张文丰
163 感知客户的感受 / 胡婧炜
165 今天你做到“十全十美”了吗 / 程静
166 我眼中的“换位思考” / 潘祺
167 后 记

服·务·达·人



唱响我们的 95559 之声

营运部客户服务　谭　倩

我是一名普通的 95559 人，一个兵头将尾的前台班长。三年的一线服务工作经历让我对我们的工作有了更深刻的认识。95559 之声是对客户的责任之声，是让客户满意的服务之声，是所有 95559 人的价值之声。

百年交行，以责任立业。作为对外服务的一线窗口，我们客服人员的责任就是“将首问责任制践行到底”。

2011 年 3 月 27 日，党员座席员熊心柏接到一位五十多岁的客户的电话，这位客户急于登录网银，但由于年岁原因，客户对于电脑操作非常陌生，一直登录不成功。熊心柏一步一步耐心地指导客户操作，时间也一分一秒地过去，不知不觉早已过了午餐时间。在巡场过程中，我发现熊心柏脸色苍白，额头布满豆大的汗珠。原来，由于在线时间过长，又没有吃午饭，他的胃病又犯了。我暗示他把电话转给我，休息一下，他摇摇头。“如果您还是操作不成功，我再指导您安装一下我行网银向导，您先不要着急。”整个与客户沟通的过程中，他没有显露丝毫痛苦的表情，直到最后为客户解决了问题。党员座席员熊心柏竭尽所能为客户处理问题的责任意识和服务态度感动了客户，更赢得了客户对交通银行服务的认可。

95559 不仅是我们为客户服务的平台，还是我们追求职业发展的平台。不知不觉中，95559 就像一颗充满神奇魔力的种子，在我们心中破土、发芽、成长，让我们真心喜欢上了这份工作：喜欢客户充满希望地拨打电话、开心满意地结束通话，喜欢问题得到解决后客户发自内心的一句“谢谢你”，满足于因坚持原则而使交通银行和客户的利益获得双赢后的成就感，满足于在万家团圆的日子里仍坚守在一线时客户充满感激的一句“你们辛苦了”。魏巍说：“我们的部队，我们的战士，我感觉他们是最可爱的人。”我要说：“真心服务的交行人，你们也是最可爱的人。”

请相信：在今后的日子里，我们必将一如既往地奉献，无怨无悔地付出，以饱满的激情和昂扬的斗志，在交通银行这艘金融航母上为唱响我们的 95559 之声献上自己的一份力量！

超越自我，做最好的自己

信用卡部信用审核　刘小方

她从不去想是否能够成功，既然选择了远方，就只顾风雨兼程；她从不去想身后会不会袭来寒风，既然目标是地平线，留给世界的就只能是背影，因为她坚信：成功便是不断地超越自我，做最好的自己！她，就是我们反欺诈三班的“劳模”——顾芳。



顾　芳

也许她并不能被称为一名业务标兵，因为她目前的业务水平在整个业务块中并未处在领先水平，但是我仍然以她为荣，因为她的执著、热情、认真的工作态度总是影响着身边的人，使我们这个团队越来越优秀。

作为反欺诈业务块的第七批新员工，她在业务技能方面距离成熟的调查员仍有差距。为了使自己早日达到一名成熟调查员的水平，她给自己制订了一系列提升计划及行动列表，并定期检验目标执行情况。在业务高峰期，为

了使自己的目标能够按计划完成，她将上班时间提前了半个小时，下班后，当其他同事准备赶班车的时候，她仍然在处理申请件、复习新流程。下班了，她还帮班内其他同事进行安检。

她对待工作总是这么认真。记得有天她本该休息，但早上 8 点，我看到她已经坐在工位上了，还以为是她记错了，细问才知道，因为昨天晚上加完班之后系统已经关闭了，她还没来得及对申请件作后续处理，她怕影响班级的指标，便早早地来处理了。听完她的话，我震惊了：当时正是我们业务强度最大的时候，基本每天都加班，可她还能抽出自己的休息时间来处理在别人看来微不足道的工作，她竟有如此强烈的责任感和集体荣誉感。

在她的影响下，我们班内的成员都达成了某种程度上的默契，每天一定要完成自己的工作量，如果确实无法完成，就一定会告诉班长具体原因，并主动要求在第二天将量补齐。为了早点完成班内的总处理量，使其他同事能少加班，效率较高的同事在完成自己的目标量之后，会主动分担其他同事的压力。在大家的共同努力下，5 月，我们终于首次获得了“钢铁兵团”的称号。听到这个消息，大家都激动不已。于是，我们所有人都坚信：只要齐心协力，我们团队将会获得更多的荣誉，取得更大的成就。

一个人优秀并不算什么，如果一个人能够带动周围所有人变得优秀，那么这个人是了不起的。我不禁为自己身边有这样一位优秀的同事而感到十分自豪，因为她时刻鞭策我们变得更优秀。

从微笑和问候开始

信用卡部客户服务　曾　鑫

所谓“服务意识”,就是指预计客户需求并提供相应服务的意识。我们说一名员工具有服务意识,就是说其能够预估客户大多数的需求并提供相应的服务,对于超出基本服务范畴的部分,能够主动想办法满足客户的需求。

在工作中,我们服务上的一些疏漏经常会造成客户的不安或者不满,但大多数客户并不会主动告诉我们。在这种情况下,如果我们没有及时地发现问题并解决问题,我们往往会失去这些客户。

服务意识的起点是微笑和问候。在任何时候,微笑并问候客户是向他们表示我们的欢迎,并随时准备为其提供服务,这是引导客户说出其需求的重要手段。使员工自觉、自发地对客户微笑并问候客户并不是一件容易的事。如果硬性地规定,得到的效果未必让人满意。

我们提倡的做法是:从我做起,从管理人员做起。在要求员工的同时,以身作则,由班长、组长来带动员工的行为,鼓励并协助员工为客户提供服务和解决问题,这样做可以起到更好的效果,更容易激发员工自发、主动地去为客户提供服务。

当然,并不是说达到这个标准就够了。在这之后的进阶服务还有:与客户进行交谈并学会倾听(仔细倾听,不时地给予回应)、给客人反馈(回复“是的”、“好的”、“您稍等”)、解决客户的问题(谁来对客人负责,向谁求助)等。这些串连起来才是一套完整的客户服务过程。

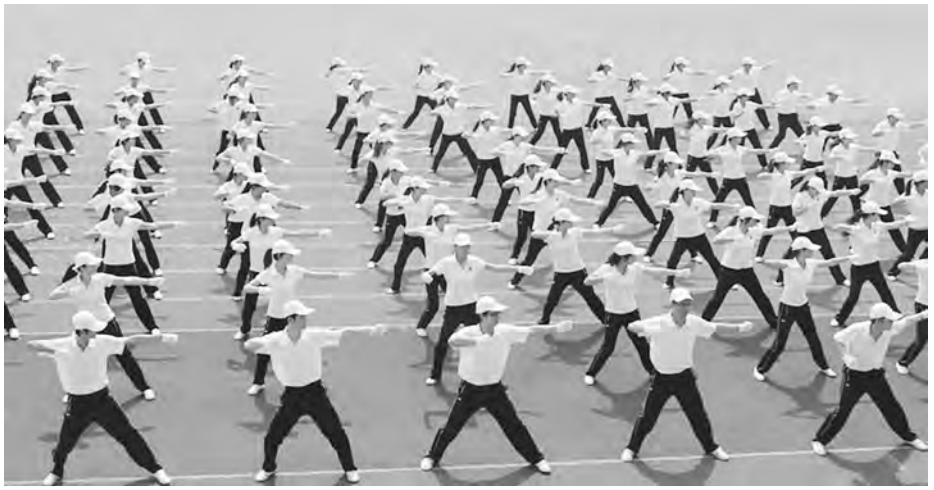
总之,尽力满足客户的需求,尽量提供客户需要的服务,是服务行业的基本原则,我们的机制就是建立在这个原则上的。

以上这些看起来有些繁琐,那么我们回过头来看看秉持这个原则的起点是什么。没错,这个起点就是员工主动地微笑并问候每一位客户。

有句话说得很有道理:企业文化即管理者的文化。一个公司的企业文化,是由该公司的高层管理者由上至下贯彻形成的,他们所习惯的和他们所

关注的就决定了员工所习惯的和员工所关注的。

培养员工的服务意识，从我做起，从今天开始，从微笑和问候每一位客户开始。



团队展示

催收也是一种服务

信用卡部资产保全　廖利蓉

很多人无法理解催收与服务如何能联系在一起，认为服务是客服的任务，并非催收的内容。其实不然，资产保全电话催收团队每时每刻都在向客户传递着“催收也是一种服务”的理念。

无论是电话催收M1提醒还款，还是M2、M3队列分析利弊、告知后果，我们的同事坚持以银行专业人员的形象为客户提供催收服务。这些付出总是有回报的：收回欠款，并赢得客户的认可，经常有客户本人以及客户家人对我们催收员表示感谢，对交通银行的服务表示赞许。

我们的服务还可以从客户对我们的表扬来体现。从今年我们资产保全电话催收团队受到表扬的情况来看，每个月都有线上直接表扬的事例，并且在M2、M3这两个看似很难收回款项的队列里，今年也获得不少来电表扬。8月，我们M2一位同事处理的客户在线上表扬后还特意致电客服要求对我们员工进行表扬。在我们M3团队，连续7个月，每月都有两通及以上的表扬录音。这些看似不太壮观的数据，却真实地体现着大家付出的艰辛与汗水。我们将始终如一地践行我们的理念——告诉客户“我们不仅是在催收，还是在服务”。

标兵有我，服务更精彩

信用卡部客户服务　王丽华

还记得一年前刚走出象牙塔时的我，青涩彷徨。

还记得刚接线时的我，紧张忐忑。

还记得面对客户质疑和责问时的我，战战兢兢。

但如今的我，已用自己的热情和真诚战胜了起初的彷徨和胆怯。2011 年上半年，我连续两次被评为部门“服务标兵”，多次在部门劳动竞赛中获得“服务侠士”称号，在交通银行金融服务中心（武汉）劳动竞赛中获“精品奖”。在部门领导的不断鼓励下，我在上半年一直保持质检监听满分的好成绩，获得客户表扬电话 28 通。这些荣誉让我更加坚信：在服务的道路上没有最好，只有更好！

在平时的接线工作中，微笑和专业是我服务的两大法宝。有时候只因为一句简单的询问“请问还有什么可以帮您的？”或一句贴心的安慰“您别着急，我马上帮你查询”，就能让我们得到客户的肯定和赞扬。我相信：只要我们用心服务，客户一定能感受得到！

服务的过程并非一帆风顺，我们难免被客户批评、指责。面对客户的抱怨，我也曾烦心；反复解释利息如何产生，客户还是不理解，我也曾苦闷。但是，换个角度一想，我更愿意将这些当成我成长的催化剂。

记得 2010 年 12 月 31 日的最后一通电话，一位女士致电，表示参加了活动，但礼品一直没有收到，多次致电咨询，都被告知因缺货要延迟寄出。我查询系统后，回复仍是延迟寄出。面对这样的回复，客户非常恼火。我只好安抚她：“我也非常理解您现在的心情，对于延迟配送，我们深表歉意……”整通电话，客户一直发泄了五十多分钟。我耐心倾听、适时安抚，并告知客户我会在第二天上报班长，请班长回复她并为其申请紧急配送，客户这才挂机。一通电话持续了将近 1 个小时，我当天的生产数据彻底毁了！第二天班长反馈说，回复客户时，客户表示理解，对我的服务非常满意，并对昨天的行为向我

表示歉意，我顿时觉得一切都是值得的。

2011年，我挥洒青春与汗水，践行我的服务承诺“服务只有起点，满意没有终点”。或许，在全行上下为倍增计划作贡献的时刻，作为一名信用卡部座席员，我的贡献是渺小的，可是我相信：只要我和我们800客服热线所有的座席员都将“一个交行，一个客户”的服务理念融入到每一天的每一通电话中，我们一定能积少成多、聚沙成塔，让交通银行优质服务品牌深入客户心中！



交通银行金融服务中心（武汉）首届职工运动会第四分工会方阵

党徽，闪耀在平凡的岗位上

营运部流程银行　邱品琼

我不是95559的于源，世博期间表扬电话达到了36通；我不是信用卡部信用审核的李涛，每日申请件的处理量遥遥领先；我不是流程银行的刘阿兰，数字小键盘的指上功夫让人难以望其项背；我更不是信用卡部客户服务的张婷，累计受理电话量早就突破了10万通。我只是交通银行金融服务中心（武汉）综合行政岗的一名很普通的员工。

“平凡”是我对这份工作的评价。入职三年多，在日复一日繁琐的工作中，我体会到了自身的价值，我甘当“革命的一块砖”。当领导交代给我任务时，我是敬业的下属，尽职尽责完成工作；当同事有小病小痛时，我是爱心护理员，及时了解情况并递上药品；当涉及费用报销时，我是财务联络员，收集附件并核算金额；当部门组织活动时，我又是现场协调员，使活动有序进行；我还是宣传员、通讯员……我的角色总是随着我特殊“客户”的需求在变化着，大家需要我的时候，我就在。

行政工作多是处理一些细小、琐碎的事务，需要花费时间去整理。我极少准时下班，因为今日事要今日毕，不知道第二天又会有什么新的任务。我从没有计算过到底加了多少班，在工作中也未曾有过任何惊天动地的壮举，做的都只是一些不足挂齿的小事。

“真诚”是我对工作的态度。真诚服务，并不只是要求态度亲和，言语恳切，而且要求有一颗对伙伴们的奉献之心。服务对于我们每一位员工而言，不仅是工作，而且是一门艺术，一门需要全心投入、用心付出的艺术。在伙伴们的眼里，我是“百事通”，有什么问题，大家总会在第一时间想到我。我的手机里有部门每一个人的联系方式，我的电话同中心的客服热线一样24小时“日不落”。亲爱的伙伴，在深夜或假期的时候，或许你们因打扰了我而感到抱歉，我却为能帮上忙而欣喜，你们的需求就是我工作的动力。

曾有一位经济学家说：“不管你的工作是怎样卑微，你都要付之以艺术家