

银行存款营销工作总结 存款营销活动方案 (实用6篇)

无论是在个人生活中还是在组织管理中，方案都是一种重要的工具和方法，可以帮助我们更好地应对各种挑战和问题，实现个人和组织的发展目标。方案对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇方案。接下来小编就给大家介绍一下方案应该怎么去写，我们一起来看看吧。

银行存款营销工作总结 存款营销活动方案篇一

截止3月末我行政府机关类客户存款合计为xxx亿元，其中各级财政系统存款合计xxx亿元，其他政府机关类客户存款较少，如医疗卫生系统存款xxx亿元、文教系统存款xxx亿元。

政府机关类客户具有其独特的特点和优势，根据政府机关类客户的特点和优势，拟对政府机关类客户每月开展专项攻坚活动，每月确定一个攻坚目标，集合全行资源统一营销。

具体如下：

1、做好信息收集工作、摸清客户情况

政府机关类客户具有较强的政策性，政策变化会对政府机关类客户产生极大地影响，做好政府机关类客户的营销工作，核心问题就是把握好政策。如：政府客户、事业法人单位的组织架构、组织形态、主体资格认定等问题，国家投入和地方政府投资方向、投资运作方式、行业优惠政策等。

从研究分析政策入手，把握政策变化趋势，有针对性地开展营销工作。由副行长、总监带队，通过组织人员广泛收集客户信息。每月确定一个小类的政府机关类客户为当月主要目标，组织相关人员重点了解政策信息、摸清客户情况，结合

收集到的客户信息和我行目前的客户情况，为全面介入营销工作打好基础。

2、根据掌握信息，做好联动营销

按照客户所属部门或条线细分客户类型，确定具体的公关对象，由副行长、总监带队，相关支行行长为成员形成攻坚小组，每月确定一个攻坚条线，通过突破其中一个客户或上级机关的方式，开展专项联合攻坚行动，拓展我行在该条线的市场份额。

政府机关类客户具有专业集中、条块管理分明、管理标准相对独立的特点。客户之间往往具有较强的同一性，可利用同一条线客户之间的联系进行统一营销，如借助卫生局的关系统一营销各医院客户、利用教育局的联系统一营销各学校客户等。

3、做好延伸营销和综合营销

对于已建立联系的客户，由支行（部）指派专人进行日常维护，比照授信业务的贷后管理模式，对该客户进行维护管理，及时掌握客户资金变动情况，做好下游客户的营销。

政府机关类客户具有延伸性和综合性。该类客户具有资金源头作用，可以通过他们做好拓展下游客户的前期准备，开发下游客户的金融需求和延伸服务的需求。营销介入政府机关类客户在做好资产和负债联动营销的同时，有计划、有步骤、有系统的营销相关下游客户，充分发挥这些客户授信营销风险相对较小、存款营销潜力较大的优势，整体推进，打好长期稳定合作的基础。

4、加强考核激励机制

（1）月度攻坚目标新增考核

本考核以该月确定的攻坚目标客户在我行的存款月日均环比增长0为启动条件，以各支行（部）该类客户存款月日均增量为评价指标。按照该类客户在我行存款月日均环比增量的1元/万，提取月度攻坚奖励，由该类客户存款增长支行按照增长比例分配。

（2）月度政府机关客户增长考核

本考核以所有政府机关类客户在我行的存款月日均环比增长0为启动条件，以各支行（部）该类客户存款月日均增量为评价指标。按照该类客户在我行存款月日均环比增量的1元/万，提取月度攻坚奖励，由该类客户存款增长支行按照增长比例分配。

截止3月底，我行对公贷款达xxx亿元，但授信公司类客户存款仅为xxx亿元，授信客户贷款与存款之比仅为1:0.2，存款比例严重偏低。据了解，部分同业在向客户发放贷款时，提出的存款条件为贷款：存款比例达到1:1，甚3至达到1:2。

对于现有的授信客户，应进一步深入挖掘客户潜力，从日常结算和存款等方面，进一步提高其对我行的综合贡献。拟由副行长、总监、支行行长形成攻坚小组，对各支行授信客户进行攻坚，加大授信客户存款占比。同时围绕现有客户的上下游关系，选择部分优质客户开展产业链营销。

要求各支行（部）梳理现有的一般公司类客户，深入了解客户需求，如授信融资、代发工资、代理收付、上门收款等多项业务需求。通过发展授信业务等多项业务，增强客户对我行的依赖性，同时提升其对我行的综合贡献度。

银行存款营销工作总结 存款营销活动方案篇二

现在进入公司已经将近有3个月的时间，这一个月的学习过程对我来说是至关重要，在这段时间里我学到了很多新的东西，

比如业务上的谈判，产品知识的实际运用以及新环境下同事之间的和睦相处等等，现就本周的一些心得与体会写一下。

一、总结：

x月份截至目前出了三单的成绩，完成了自己的初步任务目标，在这里我要感谢xx□xx的帮忙。没有她们的帮助这个单子是不会这么顺利拿下来的。

经过这不到一个月的电话营销，自己也总结了一下小小的心得经验：

1. 首先确定产品的使用目标，在和客户沟通之前，要充分的了解客户，因为我自己认为不能为了打电话而打电话，是为了成单而打电话。针对不同的客户侧重讲不同的内容，正如每个人的心态不同，与我同年这一辈多是自傲的人，他们的虚荣心不允许他们在别人面前承认自己某方面缺陷，因此他们对保健品十分排斥，或者他们本身十分健康，根本不需要这些。此刻作为最大的消费人群，我们要换个角度，从父母下手，百善孝为先，可以以情动人。
2. 其次要有正确的决策者。在工作中能找到一个真正的决策者也是需要下一番工夫的，在没有确定接电话的人是否是决策者时轻易不要暴露自己的身份，可以从旁去询问出哪些人有决策权，要出电话与姓名，这时需要的我的说话艺术，对大数的人来说，他(她)们在不是很忙的情况下会很热心的告诉你一些情况，如果在工作烦忙时会很暴，这时就不易过多的谈话，并表示出你的感谢马上挂电话。
3. 再者要有积极地心态和正确的话术。虽然平时会受到许多质疑甚至侮辱，但我明白，自己必须承受压力和调节好个人情绪的变化，每天工作时都要保持一个很热情很积极的心态，用你的热情去打动对方。

4. 对于意向客户。对于意向客户要时时及时的跟踪，坚持不懈的跟踪。目前我的客户中自己感觉有意向的，有30个。我认为自己目前所做的是了解这些人，获悉他们徘徊的缘由，从根本下手，争取一举拿下。

5. 但经过长期的训练，本人认为要做到取舍。对于钉子户，要敢于放弃，也许一个人的时间可以换来二个客户。同时不能气馁，心态摆正，卖不出，不一定永远卖不出。

二、计划

爱自己的工作，爱自己的团队

银行存款营销工作总结 存款营销活动方案篇三

超市一部在营销上作了如下几方面工作。

一、我部凭借六年来积累的工作经验，不墨守陈规，主动探求市场信息，积极考察异地同业态商超市并参加全国各种商品交易会十余次。为我部的产品结构调整提供了直接的依据。截止目前，我部共引新4599个，增新商户20家，增加新品类2类。淘汰单品 3154个。

二、我部坚持“善于学习”的xx精神，不因循守旧。在原来固定不变的节日营销方式上增加新的营销元素。通过改变赠品品种的适用性缩短超市与顾客之间的距离；通过耐心地帮助顾客挑选商品，来解决顾客对产品功能的疑虑；通过一对一对顾客意见反复的讨论，拿出最佳的令宾客满意的方案；通过增加各局部区域的沟通时间，及时控制不良事态的发生或延续，来提高劳动效率。

三、在市调方面，我部不守株待兔。积极组织各班组对市场信息的收集和分析。通过间接渠道和生产商摸清变价环节，并积极配合市场部对本市同业态的价格，进行密切关注。在

关键时期，响应政府控价政策号召，率先主动和经销商沟通，在兼顾多方利益平衡的基础上，务实的做好xx价格形象工作。

四、在陈列方面，不照葫画瓢。我部现经营的品种比同等营业面积的超市要多许多。今年改变以往学其他超市品项管理的方法，转而发挥出我部包装产品经营多的优势，满足顾客挑选需求。学习诸如沃尔玛等外资超市的优点，改变端架堆头陈列的模式，把新品、促销品直接陈列在顾客最容易发现的地方；改变西区古板式陈列，取而代之的是更加通透、舒适、便捷的细节服务；改变第一磁石的陈列，将糖酒会的效果展示引入我部，更彰显xx个性和气度。

五、不坐享其成。我部自编短信，主动回访，敲开了团购这扇大门。从元月份至今，共接下大小团购30余笔，金额总计129万余元。

近一年来，我部运营工作汇报如下。

一、今年我部经历了第二十次新班子的组建。我们发挥一部原有的工作作风，既讲究分工又要求合作，在短短的时间里理顺了日常工作。使得部门工作顺畅进行。

二、针对细节服务，为提升员工的工作的积极性，我部利用员工“千分制考核表”作基础，绘制出“超市一部形象大使笑脸累计统计表”、“一部优秀员工之星累计统计表”、“一部各营销柜组逐月完成比例综合分析表”等等，起到了很好的激励效果。

三、设备设施在今年表现出了问题多发期。5月至8月，我部冷链设备共保修18次，耽误销售21日，造成部门直接经济损失约5万元，物品损失6300元。借此，我们希望有关部门切实将设备的年检工作落到实处，尽量延长设备的使用寿命。

四、常抓安全工作。我部坚持从卫生死角清理开始，注

重“防四害”工作的重要性，组织员工培训消防知识，组织员工应对突发事件的演练，为营造一个宽松、安全的购物环境而出谋划策共同。

五、xx“勇于开拓”精神的基础是做扎实团队建设。我部坚持每年两次的团队活动，如积极参加电脑培训、主动加入知识宣传活动、自编自演文艺晚会、发放免费读书卡等团队活动。近一年来，我部共评出形象大使是xx□xx□xx等；优秀员工是xx□xx□xx等。优秀班组，休闲食品组。我部针对员工入店、离店均进行沟通。班组推荐的，由部门牵头举行简单的欢送仪式。超市对他们为xx所作出的贡献将载入史册。从xx年1月1日至xx年12月13日，我部共完成xx万元，已经与今年10月6日提前86天完成了全年任务指标。当然，我们离公司的要求还有一定的距离。我将会带领一部员工为来年的目标而持之以恒的工作。

借新年即将来临之机会，我谨代表一部全体员工祝愿超市生意红红火火，每位xx人身心健康。

xx超市一部□ xx

xx年12月14日

银行存款营销工作总结 存款营销活动方案篇四

直接入主题！

解决方案： 目前状况： 费用少、受众广（有钱就行）

1电影进社区：

flash就行了，把银行的活动告诉观众就行）

这个效果特别好，能聚集大量人气。且广告到达率高，且广告震撼。

2 赞助社区老人活动

老年人群体是一群不可忽视的客户，存款稳定且多贵银行的美誉度提升有很大的帮助。

谢谢！

1、自助服务的宣传

银行存款营销工作总结 存款营销活动方案篇五

4、增收节支初见成效。管理部__年提出了“增收节支，努力实现利润最大化”的要求，我行在这方面做了大量认真而细致的工作。在提高信贷资产收益性的同时，严把费用关。使我行在各项业务发展比去年增长近一半的情况下，费用支出比__年下降了2____元，费用率下降了百分点。而且资产收益率按__年可比口径，比较上升百分点，可以说__年“增收节支”工作卓有成效。

5、全年结算和出纳业务运作良好，核算水平上了解个台阶。通过抓服务，抓培训，抓控制，抓考核，抓安全，圆满、优质、高效地完成了全年结算工作。至第四季度，差错率更是为零。取得了“业务量不断增长，核算质量不断提高”的双赢局面，获得了“龙岗支行会计核算优胜单位”的称号。全年办理结算业务283696笔，累计收付现金0309____元，有力地推动全行业务的发展。在提高核算质量的同时，也注意做好“三防一保”的工作，实现全年无事故。

一是靠上级行的正确领导。年初总分行确定的“防范风险，

规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针，事实证明是一个既揽全局又具有切实指导意义的工作方针，同时上级行领导经常到我行了解情况，排忧解难和给予工作指导，这些都极大地鼓舞了我行员工的积极性和士气，有力地推动了我行业务的发展。

二是指导思想正确。自从年初分行确定了“防范风险，规范经营，改革创新，稳中求进”的指导思想和工作方针后，我行就结合本行实际情况，确定了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想。

一个中心是把“组织资金，运用资金，平衡资金”作为全行全年工作的中心，实行“存款立行”的原则。两个立足点是既立足于市场开拓，又立足于内部管理。通过一手抓开拓，一手抓管理，在促进业务发展的同时，也注重内部管理水平的提高。两个计划就是财务收支计划和信贷计划。银行经营的最终目的是实现利润的最大化，把握了财务收支计划就等于把握了经营方向，而信贷计划是实现财务收支计划的有力工具。所以切实做好并执行好财务收支计划和信贷计划是实现银行经营目标的可靠保障。布吉支行在__年始终贯彻了“一个中心，两个立足点，两个计划”的指导思想，事实证明了这具指导思想是正确的。

- 1、 研究分析所辖区内的经济发展情况，政策、产业和发展规划；
- 2、 研究分析同业的发展情况，明确竞争对手，认清形势；
- 3、 研究分析存、贷款客户构成情况，抓重点，分层次进行管理。
- 4、 研究自身的经营对策。

在进行“四个研究”的时候，每一位信贷外勤人员要做

到“四个清楚”，即：数据清楚，环境清楚，困难清楚和对策清楚。通过以上的调查研究工作，发现布吉镇本地居民收入水平较高，且受到楼价等各方面因素的影响，越来越多的特区白领及香港同胞在布吉置业，同时布吉镇虽然“三来一补”的小企业居多，但其中也不乏一些规模大，效益好的大中型外资企业，且这些企业选择银行的取向较少受条条框框的限制，下足功夫，艰苦争取，还是有可能争取过来的。所以根据这些情况制订了__年开拓市场的工作重点：大力发展储蓄业务，同时开展大户战略。业务措施方面实行目标层层分解，层层落实，通过“定任务，定措施，定时间，定考核，定奖惩”，使全行人人有目标，人人有压力，人人有动力。每月公布每个信贷员的工作进度，完成计划数，让全体外勤人员认识到差距，感受到压力，从而产生动力。而且每个星期定期召开信贷外勤人员工作交流会，介绍各自的经验、心得体会，实现资源共享。这些措施有力地推动了业务开拓的发展。

a布吉镇德兴城全长公里，为布吉镇较好的优质楼盘之一，斯所有代收费用业务都确定在我行办理。开拓该客户难度相当大，同业竞争很强。我行首先派外勤人员，四面出击。跟水、电部门、物业管理处及施工单位的领导取得联系。其次，集中力量，逐个击破。对有关部门领导逐一做耐心的争取工作，发扬招行人的“钉子精神”和“愚公精神”，硬是在同业竞争中处于不利的局面下逐一用汗水和真诚取走了他们的意。最后，来个“大会战”。把各方面的领导请出来，聚成一桌，当场敲定。此业务谈成历经三个月，三个月的汗水没有白费，它有力的推动了我行储蓄业务和对公业务的发展，取得了较好的效益。

b新利公司是我行__年开拓的有份量的大户。该客户被管理部领导誉为“边远支行的一朵奇葩”。该公司__年的国际业务量为500____万美元，人民币存款余额日均50____万元，美元存款20____万元，每月在我行代发工资200____户，金额达20____万元人民币，该客户本来在华商银行办理业务，在

区内同业竞争中我行也处于不利的位置，为此我行专门召开了外勤人员专题会，研究部署开拓该客户的方案。首先对该公司进行摸底。了解到该公司为外商独资企业，在国内外都有较高声誉，对银行要求较高，但一旦建立业务关系，一般不易转行，合作较稳定。其次，实行“人盯人”战术。安排一个信贷员盯住该企业的情况，而且定期到单位和家中拜访、联络，跟客户建立一种较亲密的关系。再次，抓住契机，乘“虚”而入。

当我行了解到抓住这个契机，赶快“乘虚”而入，在上级行的支持下，在公司安装了柜员机，有效地解决了该司代发工资的问题。同时在其它业务上赶愉进行宣传攻势和争取工作，终于使客户顺利到我行全面开展业务。

四、内部管理抓得实，抓得细，质量水平上了档次。

__年，内部管理是我行的另一个工作重点，而且提出“以管理促发展”的战略。力求从基础管理到制度建设，从技能培训到专业服务水平，以及三防一保工作都有一具明显的提高，从而有力地保障和推动全行业务的发展。

(一)基础管理规范、制度化、标准化。

__年我行内部管理从规范化、制度化、标准化入手，走合法经营和按规操作的路子。通过内部管理水平的提高来促进业务的发展，同时保证业务的合法合规性。无论是信贷、会计，还是储蓄都是严格执行国家金融法规，按总、分行的有关业务章程来规范和完善操作程序，使业务操作既规范又商效。首先，全行年初组织力量对各种规章制度进行检讨，防弊，并进行完善和规范。

如信贷方面，在检讨中发现信贷资料 and 文件管理较混乱，不利于经营分析和经营决策，所以专门设立了信贷资料 and 文件管理岗，建立完善了一套档案资料管理的制度。其次优化岗

位组合，加强内部控制。我行对各个部门岗位的组合遵循既安全又高效的原则，使岗位操作既流畅，方便客户，同时又可以相互监控，符合内部控制的要求。信贷上对贷款的发放实行审贷分审的原则，先由信贷员了解清楚贷款企业的情况，是否符合贷款要求，撰写贷款报告，然后信贷主管按“三性”，即安全性、流动性、效益性进行审批，最后再由行长签批，完成三道程序再上报上级行审批，正是由于层层监控，制度健全，内控有力，才有效地保障了信贷资产的质量，实现“双无”，同时使资产结构多元化，实现了“三性”的有机结合。再次加强了事后检查的力度，通过事后检查可以督促业务操作程序的执行，同时可以发现问题，防弊，反过来可以促进业务操作程序的完善，形成良性循环。如会计上在做好事前，事中工作的同时，也加强了事后监督的力度。

会计主管对当天帐务的每一张凭证都进行合规合法性审查，确保业务的合法合规性，同时对存在的问题进行完弊，完善业务操作程序。这样有效地促进了核算质量的提高，在人手少，业务量多的情况下，第四季度的差错率达到了零，正是由于事前防范，事中控制，事后监督的有力保障，使我行内部管理水平上了一个新台阶，有力地促进了我行业务的发展，也保证了业务的合法合规性。而对社会上高息引存等违规经营的种种诱惑，我行始终坚持合法经营，全年未发生一起违法违规事件。

(二)在制度建设方面，注意抓好制度的建立、健全、贯彻和考评。

__年我行根据业务的需要，建立健全各项规章制度。首先是坚持晨会制度，每周定期召开全行大会，得用班前半小时学习有关政策法规、文件以及有关的工作部署。各个部门根据各自的需要召开会议。内勤二、四学习业务知识，三、五进行技能训练；外勤召开工作例会，介绍各自工作心得。其次，针对我行__年揽存增储，实施大户战略的需要，相继推出了大户定期汇报制度，客户投诉有奖制度，大堂领班导储员制

度，储蓄大户荣誉卡制度等，为了更好督促，检查外勤人员的工作业绩和进度，成功地推行了外勤每周工作日志制度。最后，设立月奖考评制度。为了实施有效地激励机制，充分利用经济杠杆来调动工作人员的积极性。对内勤按照服务态度，工作质量，仪表仪态，测试成绩，是否服务之星进行考评，对外勤按照存款完成计划数，出勤情况贷款质量进行考评，对表现优异者给予充分的物质和精神奖励，有效地调动了员工的积极性。这些制度的实施有力地推动我行各项业务的健康发展。

(三) 严把费用关，确保利润计划顺利实现。

管理部__年提出了增收节支，努力实现利润最大化的要求。我行在这方面做了大量工作。首先，在全行树立“增收节支”观念，从节约一张纸，一度电，一滴水开始，切实做好增收节支工作。其次，认真分析费用结构，寻找降低费用的突破口，再次，严格费用审批制度，实行支行行长“一支笔”审批。严把财务审核关，不该列支的一律不列支。由于思想明确，措施得力，我行在各项业务发展比去年增长近一半的情况下，费用支出比__年下降了2____元，费用率下降百分点。可以说，我行__年“增收节支”卓有成效。

(四) 抓好员工队伍建设，提高员工业务素质。

员工队伍是银行工作的“本钱”，没有一支思想上进，作风过硬，素质优良，同心同德的员工队伍，银行工作是很难开展的。布吉支行的领导对于这一点深有体会，高度重视员工队伍的建设和提高员工的业务素质。首先，从员工的思想教育入手，搞好行风行貌建设，坚持文明上岗，礼貌待客，树立现代服务理念。同时行领导做员工的贴心人，给他们排忧解难，极大地鼓舞了员工的士气和斗志。其次，加强业务培训，提高员工的业务素质。通过定期举行技能训练以及学习业务知识，并每月进行测试，测试成绩公布，让员工认识到差距，感受到压力，形成“赶帮学超”的局面。同时加强同

工内涵修养的教育，使用文明用语，让客户完全置身一种现代文明的服务之中，高高兴兴地来，也满意地走。再次，组织劳动竞赛。每月进行服务之星的评选活动，由客户直接投票选举产生。同时设立优质服务示范窗口，树立先进，鞭策后进，在全行掀起优质服务的热潮。

(五)做好“三防一保”的工作。

由于我行地处关外，周围社会环境较复杂，加上新员工多，年纪轻，思想素质参差不齐，给我行的“三防一保”工作带来较大的压力。我行将安全工作作为重点之一，防患于未然。首先，制定了安全岗位责任制，制订安全工作计划，成立“三防一保”领导小组。其次加强员工的“三防一保”的意识。定期组织学习有关案例，请老员工介绍防假，防诈经验等，并组织防抢演习，防范于未然。再次，健全了调、缴款的安全保卫制度，以及加强了二道门的管理。由于制度健全，措施得力，有效地开展了“三防一保”工作。实现__年全年无事故。

五是员工团结，有强大的凝聚力和战斗力。

布吉支行地处关外，工作环境异常艰苦，没有“地利”可言。深受“东南亚金融风暴”影响的__年是金融界的严冬，更没有“天时”可言了。布吉支行业务能快速发展，唯一靠的就是“人和”了。布吉支行员工团结，有强大的凝聚力和战斗力，更有一颗献身招行事业的赤诚之心，布吉支行业务的快速发展跟他们的辛勤和汗水分不开的。

银行存款营销工作总结 存款营销活动方案篇六

一、活动目的

营造良好刷卡用卡环境，提高持卡人用卡意识，培养市民用

卡习惯，让更多市民能够享受银行卡这一新型结算工具所带来的便利，方便群众生活。

二、活动时间

20xx年x月x日---20xx年x月xx日

三、宣传主题

刷银联卡，安全健康，时尚的选择。

四、活动规则

特等奖1名，韩国游(6000元等值奖品)

一等奖30名，各奖励400元等值奖品

二等奖90名，各奖励200元等值奖品

三等奖1200名，各奖励10元等值奖品

兑奖方式：持卡人联机抽奖奖项凭标有“xx市银行卡活动x等奖”的签购单到xx银行卡管理办公室领取(xx市路号xx银行内)，咨询电话，兑奖日期为中奖次日至20xx年x月xx日---20xx年x月xx日止，兑奖期间的工作日星期一上午8：30—11：30，奖项逾期不领者，视作放弃领奖。

一、竞赛目标

通过此次活动，推进优质服务工作，以倡导行业文明规范服务为核心，以规范优质服务标准为向导，以建立和完善科学服务管理工作机制为重点，增强全员服务意识，不断提高服务水平，打造特色服务文化，树立和宣传服务先进典型，建设一流的服务团队，培育一流的服务文化，打造一流的服务

品牌，展示一流的行业形象，提升吉林银行的服务品牌，构建“文明优质服务年”，促进支行业务发展。

二、组织领导

组长：

副组长：、

成员：

领导小组办公室

主任：

副主任：、

成员：

具体工作由办公室组织实施，各部门给予配合。

三、活动安排

活动分动员、实施、总结评比三个阶段进行。

(一)动员阶段(x月xx日—x月xx日)。

组织开展学习动员活动。一是召开中层干部会，学习贯彻《x20xx年文明优质服务竞赛活动会议》精神，并传达给每位员工，形成落实材料。二是成立支行文明优质服务竞赛活动领导小组。建立“一把手”责任制，明确责任。三是结合工作实际，制定《文明优质服务竞赛活动实施方案》。四是召开全行员工动员大会，下发今年服务工作活动方案，明确活动目的，布置工作计划□

(二) 实施阶段(x月x日—x月xx日)

根据分行的竞赛方案，支行将从一下四个方面开展此次文明优质服务竞赛工作。

1、制定措施，完善服务

组织开展查摆服务当中问题。每个网点都要组织员工对本单位服务当中的问题进行查摆、梳理，制定整改措施，每个网点都要组织员工写出题为“如何参加优质文明服务竞赛的感想和体会”，自我约束自己，积极投身到竞赛活动中。积极报道活动中涌现的好人好事，总结经验，加强交流，促进工作，提高优质服务整体工作水平。

2、组织开展学习和技能培训、比赛。

(1)以《服务规范化标准及细则》和《营业网点标准化管理手册》为标准，定期组织理念培训和礼仪培训，从服务语言、服务态度、职业形象、服务纪律、服务技能、服务场所、服务设施等几个方面规范临柜人员的服务方法，促进各营业网点在服务上、管理上达到流程化、标准化，全面提升吉林银行优质文明服务水平。

(2)从网点标准化建设、接待客户水平、业务办理质量等方面开展练兵，着重培养大堂经理服务能力、柜员操作技能，选拔出优秀网点，参加在分行举办现场服务演示竞赛。

3、开展服务监督检查活动。对外公布监督电话，设立意见箱，及时妥善地处理客户投诉。针对投诉情况，支行将召开处理应急投诉事件经验交流会，对处理投诉率等突发事件得当、客户满意率高的进行现场讲演，以提高全行人员的处理投诉和应对突发事件的能力。

4、定期召开网点主任和大堂经理服务经验交流会。交流服务

管理经验;总结服务中好的想法和做法;查找服务存在的问题和不足,对共性问题,研究解决办法。支行将聘请专业人员进行讲解,提升服务水准。

(三)总结评比阶段(20xx年6月末、12月末)。此次竞赛活动分两次评比,分别是半年小评、全年总评,上半年考评结果计入全年总分,年末总评进行奖励。支行将根据《服务标准化标准及细则》和《业网点标准化管理手册》的标准对各网点活动开展期间的服务工作进行全面检查、评比,并量化打分,进而产生先进集体和个人。

四、奖惩措施

1、奖项设置

半年奖项设置:网点人均业务量奖2个;文明优质服务集体奖2个(网点)。

全年奖项设置:文明优质服务先进集体(网点)2个,服务标兵2人,业务操作能手3人。

委屈奖3人。

2、奖励方式

凡获奖单位、集体及个人,支行给予奖励并上报分行,分行将给予物质奖励及外出学习、考察奖励。

委屈奖由各网点推荐上报,经支行领导小组研究确定具体奖励措施。

3、处罚

总行有效投诉一次的网点主任免职(有效投诉当事人下岗重新

竞聘上岗)，服务考评得分列分行后三名的营业网点，支行将对网点主任问责或对网点进行经济处罚。