

# 2023年银行案例解析(实用5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 银行案例解析篇一

自从2007年“次贷”危机爆发以来，国际经济金融形势复杂多变，全球金融机构频繁爆出巨额投资及交易亏损信息。国内外金融机构也出现了并购热潮，其中比较引人瞩目的国内银行并购案例招商银行并购永隆银行。2008年5月30日招商银行正式与永隆银行控股股东伍氏家族签署买卖协议，议定以每股156.5港元的价格有条件并购永隆银行53.12%的股权。这是招行历史上首次实现真正意义上的并购，也是国内迄今最大、香港近7年来最大的银行控股权并购案例。

### 招商银行并购永隆银行始末

永隆银行受到“次贷”危机的牵连2008年一季度出现巨额亏损，经营难以维持。2008年3月20日永隆伍氏家族宣布出售其所持永隆银行53.12%的股份。公告一经发出就引发多家银行竞标。招商银行在与其它竞投方首轮竞标中宣告失败，退出竞标。但随后不久，经由其财务顾问摩根大通牵线搭桥，招商银行管理层与永隆银行创始人伍氏家族取得联系并表示了明确的合作意图。6月初招行公告于5月30日已与永隆银行的三大股东签署股份买卖协议。根据协议，招行将以156.5港元/股的价格并购永隆银行53.12%的股份。10月招行要约协议并购落定，招行为此次并购需要支付363亿港币的现金。

### 两家银行简介及优劣势分析

永隆银行成立于1933年，是香港历史最悠久的银行之一。永隆银行不仅提供全面银行服务还通过全资附属公司提供租购贷款、物业信托、受托代管、保险代理、经纪及顾问、期货证券经纪服务。该行是香港一家中等规模老牌银行，总资产排名香港本土银行第4位、香港上市银行第10位。在发展历程中经历了多次金融危机和经济波动的考验，保持了良好的发展势头。

永隆银行的优势主要体现在：一是在国际化经营方面经验比较丰富。二是积累了混业经营的经验。永隆银行是典型的银行控股集团，旗下拥有保险、财务、证券、信托、期货等多家全资子公司，业务范围涵盖多个领域。三是作为香港本地的一家老牌银行，永隆银行在香港拥有广泛的分销渠道和稳定的客户群体，建立了良好的声誉和品牌。此外，永隆银行还拥有一支高素质的员工队伍，精通中英文两种语言，熟悉香港金融法律法规和国际市场游戏规则。

当然，永隆银行不足突出表现在：一是治理结构不尽合理，属于家族式银行，与现代商业银行公司治理的有差距；二是在大陆的网点资源明显不足，内地业务的开展受到限制；三是经营活力显得不足，业务增长相对缓慢，市场份额有限。

1排行榜中，按照一级资本排序，招商银行位居第六，是中国银行业中公认的最具品牌影响力的银行之一。

招行的优势主要在于逐步建立了比较规范、合理的公司治理结构，呈现出资产规模稳步增长、管理水平不断提升、经营绩效持续向好的良好发展态势，形成了良好的企业文化，整体竞争优势和品牌形象得到了社会各界比较广泛的认可。与永隆银行相比，招行在内地拥有广泛的机构网络和众多的包括高端客户在内的零售客户，而且建立起了网上银行、电话银行等功能强大的虚拟渠道。

招行的不足主要在于：一是欠缺国际化经营方面的经验，对国

际金融市场的规则、制度不够了解，经营管理的国际化程度还不高；二是综合化经营刚刚起步，基础还比较薄弱；三是招行在香港的渠道资源比较有限，目前仅设有1家分行，5年来没有新设任何分支机构，且主要从事批发业务。

## 并购定价

经过两轮的竞标招商银行以每股招行将以156.5港元/股的价格并购永隆银行53.12%的股份。10月招行要约协议并购落定，招行为此次并购需要支付大约363亿港币的现金。就在招商银行宣布并购永隆银行的第二天，标准普尔评级服务公司宣布，将招商银行股份有限公司的“bbb-”长期交易对手信用评级和“a-3”短期交易对手信用评级列入负面信用观察名单。众多投行也都给招商银行调低了投资评级，而且市场也以大幅下跌做了最好的诠释。

首先，2008年第一季度财务状况出现很大的问题，永隆银行2008年一季度业绩扣除税项及少数股东权益后的亏损为82,530,000港元，原因是所持结构性投资工具减值损失约2.84亿港元及债务抵押债券提拨减值损失约1.92亿港元，其净资产为1.1673亿港元，每股净资产为50.27港元/股。净利润为-0.83亿港元，每股收益为-0.36港元/股，因此并购永隆银行目标股份的对价相当于永隆银行08年一季度3.11倍pb

并购永隆银行的市净率达到了2007年底的3.1与2008年第一季度的2.91。与a股中动态市净率分别只有2.1倍的华夏银行，2.5倍左右的中行、中信、深发展、南京银行，3倍的浦发、兴业及北京银行相比，招商银行给永隆的估值为3.1倍pb明显偏高而且前者的成长速度显然要快于永隆银行。而且永隆银行成为了近7年来被以最高市净率倍数价格并购的香港本土银行。

其次，并购发生在2008年一季度永隆银行出现巨额亏损后经营支撑不下去的情况下。3月初永隆银行股价还停留在80港元

附近，随着永隆银行股权出售消息的传出，其股价一路飙升。截至5月30日，股价报收于147.4港元，在双方谈判的时候有国际资本进入，不排除他们有意抬高价格后出货或者伙同永隆银行拉高股价。

和股东回报形成摊薄，从而对目前公司偏高的市场估值形成持续的压力。过高的并购价格将长期对公司业绩和股东回报形成摊薄，公司目前市场估值依然偏高。并购成本回收压力较大；公司核心资本基本可满足并购需要，未来仍需股权融资；本次并购将摊薄现有的股东回报率。

综上所述，从并购的市净率、并购股价以及要约并购的全额现金支付来说招行此次并购永隆银行定价明显偏高。

### 并购的动因及效应分析

首先，并购永隆银行是招行实施国际化战略的正确选择。根据投资发展规律，目前我国正处于对外系统投资向大规模对外投资的过渡时期，越来越多的企业也正由跨国经营向跨国公司转变。企业跨国经营活动的发展需要金融机构提供全方位的“跟随”服务。相对而言通过并购进入国际目标市场既可以利用并购目标的现有网络和客户基础迅速融入当地市场，节省构建分支网络和客户体系的时间；又可以在一定程度上减少和规避目标市场国针对外资银行经营设置的种种壁垒，有利于在当地开展各种经营。上世纪70年代以来，花旗银行、汇丰集团、瑞银集团等国际知名银行的快速崛起，主要就是通过多次的并购活动而实现的。

第二，从战略布局上看，招行主要业务区集中在国内，并购永隆银行之后，招行得以进入香港这样一个高度发展并具有重要战略意义的市场。香港与深圳联系紧密，香港对招行的认知度也较高，招行通过并购而占领香港市场是不错的选择。而且招行和永隆银行网点、业务和客户的互补性都很强。并购能使双方充分发挥协同效应，有效弥补网点不足，增强交

又销售，提高服务及创新能力，更好地为客户服务。

第三，从混业经营上看永隆银行业务经营多元化，永隆银行旗下包括证券、信托、期货、财务、保险等多家全资子公司。2007年末非利息收入占比超过36.3%，接近国际先进银行水平。其零售业务尤其是按揭业务具有较强市场竞争力，占有香港按揭市场3%的份额。并购永隆能够一举获得多个金融业务牌照，有助于招行在香港市场实现混业经营目标，并购永隆对招行经营战略调整及保持零售银行业务优势具有积极作用。

因此，并购永隆银行后，通过资源共享、优势互补、各显所长、有机整合与高效联动，双方能够达到1+1>2的协同效应。

并购后的整合——合而不同、优势互补

首先，从自身发展看业务明显应被放在首位，重点打通香港和内地市场业务。从信用卡业务到中小企业贷款，以及个人理财和网上银行，招商银行都非常注重在香港地区发展75年的永隆银行的积累。在香港拥有证券、期货和保险子公司的永隆，将在招行财富管理方面担当重要的角色，招行把永隆银行作为招行高端客户海外投资及自身业务扩展的重要平台。

其次，在银行管理方面，招行可以在业务管理和人员管理等方面进行交流，其中，招行对内地的了解与永隆对海外市场的经验是交流的重点，双方通过交流可以达到优势互补。永隆对于招行的意义还在于，他拥有大量的具有丰富海外经验的金融界精英人才可以成为招行的培训实习基地和新产品设计中心。如果需要，招行可以跟永隆进行直接人员交流。

再次，从发展海外业务看，双方可以共享海外客户资源。香港境外业务对永隆自身的发展也有很大的重要性因为永隆作为一家老牌家族式由于银行其管理经营等原因在香港本地银行竞争中已经凸显弱势，从而改变本地业务占比过大的收入

结构，拓展海外和内地业务将是永隆增加盈利的一个重要突破点。所以在整合中，招商银行也需要帮助永隆优化业务结构，提升盈利能力、释放增长潜力。提高永隆自身的盈利能力后扩展香港以外的业务是并购以后永隆中期发展方向。

## 并购的启示

海外并购将面临包括国家风险、市场风险、整合风险、法律风险等多种风险在内的巨大的风险压力，稍有不慎，就有可能遭受巨大的损失。招行在此次并购活动中，给我们以后的并购活动留下的启示如下：

一是并购时机，即价格与风险是否达到合理水平。在并购的过程中，定价在不同市场条件下变化很大。一般情况下，在市场不景气的时候并购比较好，但也存在较大的估值风险，这对并购技术提出了很高的要求。

二是并购目标，即并购方和被并购方需要优势互补。海外并购的根本目的是为了取得收益和弥补金融机构自身的劣势，要考虑并购目标与行为是否与自身的发展战略相契合。一般情况下应实现境内外机构一体化经营，取得良好的协同效应，对国内业务发展和海外业务拓展有明显的促进作用，从而达到1+1>2的协同效应。

三是管理能力，即能否有效控制并购目标。金融业是各国严格监管的高风险行业，这一特性决定了国内金融机构要成功地实施海外并购，应该以足够的管理水平作为支撑。对于中资金融机构来说，要跟文化背景、市场环境存在较大差异的机构进行整合，并有效控制和监督是不容易的。假如缺乏有机整合管理的能力，使被并购对象原有的市场优势或业务优势丧失，并购肯定难以实现预期目的。

总之，金融业作为市场风险高发的行业，国内金融机构不仅要综合自身的特点选择合适的并购对象，还要审慎评估被并

购方的价值进行合理定价，更重要的是要客观评估和加强自身的管理监管等能力进行整合达到预期的目标。这样国内金融机构在并购热潮中才不会随波逐流有所收益。

## 银行案例解析篇二

面试官问应聘者这个问题有两个目的：第一，判断应聘者是否真实地阐述了自己的优点。第二，应聘者所阐述的优点是否是这个职位所需要的素质。

准备工作：

在面试之前就找出自己的3-5个优点；

为每个优点找出几个例子，最好来自学习、工作和生活等三个方面；

在这3-5个优点之中，精选出一两个和所申请职位最吻合的优点。

关于缺点

表述缺点时，既要结合本人实际，并选择无碍面试的那些，并力争把缺点转化为优点。

面试时谈及个人缺点，可以遵循以下几个原则：

坦然承认，博得认同

如果是自己的缺点，最好的办法还是坦然地承认它。为自己的缺点辩驳也无济于事，重要的是如何使别人在感情上认同你谈及自身缺点的态度。

消除误会，缩小隔阂

有的“缺点”并不是缺点，而是一般意义上的误会造成的，这时你应及时澄清，缩小与面试官的心理隔阂。案例：

一名出身于高干家庭的求职者，到一家普通单位求职面试，他在介绍自己的时候说：“我的父亲是高干，但他对我的要求非常严格，家中虽有保姆，但洗衣服等家务活从来不让保姆帮我做，而是让我亲自动手做。由于我是在这种环境中长大的，什么事情都是自己做，从不依赖父亲的职权，所以到你们单位，多大的苦，我都能吃。”

出生于高干家庭，可能会被他人误认为“不能吃苦”，但这位应聘者从父亲对自己的严格要求入手，谈到对家庭出身的看法和自己的生活态度，以此让面试官了解自己吃过苦、能吃苦的优秀品质。如此，他就缩短了与用人单位的距离，使企业觉得其就是可造之材。

### 明谈缺点，实论优点

有时面试官会对求职者提出一些尖刻的问题：“你在从事某项工作时有哪些缺点或不足？”有的求职者连连摇头回答说没有；有的求职者不假思索，脱口而出：“我的缺点就是特散漫，不愿意受纪律约束”，或回答一些从事某项工作时的致命缺点，令人哭笑不得。

这样的求职者，有哪家企业敢要？相反，有些人的回答却令面试官赞叹不已，他们既不掩饰回避，也非直截了当，而是结合职场新人的共同弱点（如缺乏实践经验、社会阅历较浅等），联系本专业的发展趋势（如知识结构不甚合理、专业知识不足以应对新的挑战等）及自身个性中的缺憾（如过分追求完美，开拓精神不够，或过于追求工作效率，小心谨慎不足等）。

说一些自己正在克服和能够改正的一些弱点，谈理想与现实中的差距，讲那些表面是缺点实则对某项工作有益的个性，既体现出了谦逊好学的美德，又正面回答了难题。



心理研究表明人际交往存在三种状态：一种是权威式，一种是理智式，一种是冲动式。在面试中更加需要理智式的交往，而理智来自于充分准备和深思熟虑，而不是幼稚冲动。

一个人有缺点并不可怕，可怕的是不敢承认它、改正它，反而强词夺理不愿承认。从辩证的角度来看，缺点与优点是相互转化的，前提是要正确地认识缺点，真真正正地改正缺点。

“横看成岭侧成峰”，对于缺点本身来讲，有些“缺点”对某种工作来说恰恰是优点；对有缺点的人来说，无论是消除误会还是坦然承认，都会使消极的评价转化为积极的评价。

### 面试失败案例(1)

那时我接到了一家知名的高薪企业的面试通知。这让我既高兴又紧张，因为我从来没有面试的经验。我在图书馆里泡了好几个晚上，啃《面试轻松过关》、《面试宝典》之类的书，看得头昏脑胀。

真正面试的那一天终于来到了。我走进考场后才发觉，与我一同面试的其他五个人都是男生。考场是一个很小的会议室，中间是一张圆桌。考官坐在圆桌一边，我们几个人坐在另外一边。服务员拿来六杯水，其他几个男生直接拿起自己面前的水杯就开始喝。我一转念，不对啊，几个考官都还没有水喝呢，我们怎么可以抢先呢？于是很有礼貌地把杯子递给离我最近的一个考官。

“还是女孩子心细啊。”坐在中间的一位考官说，另几个正在喝水的男生立刻窘住了，面面相觑。我暗暗自得，不忘对考官们露出谦逊的微笑。

几位考官介绍了公司运营方面的具体情况，也聊了聊我们的专业和对公司的想法。由于刚才的“喝水事件”，另外几个

男生都比较拘谨，反倒是我和考官们谈笑自如。这时，坐在正中央的主考官突然问了我一个意想不到的问题：“你的简历上写着会跳舞，你会跳哪种舞呢？”我立刻懵了。小时候我的确学过一点舞蹈，后来就没再进行过舞蹈训练。要是说实话，多丢面子啊。于是我就扯个谎说会跳新疆舞，说完之后就觉得脸有些发热。谁知考官要求我随便摆个姿势看看。我窘极了，从头到脚都无所适从，只好站起来原地转了个圈。

好不容易面试结束，考官们走出会议室讨论了一下，把我叫了出去。

“根据你的性格特点，我们想把你安排在外事部门，不过户口方面可能还需要再争取。”

听到这句话，我愣住了：“你们不是答应可以解决吗？”后半句被我吞进了肚子，我的感觉越来越不妙。要是户口解决不了，我也许根本就不会来应聘……我左思右想，轻轻咬着下唇说：“要不，我跟爸爸妈妈商量一下。”

主考官也突然愣了一下，我马上意识到，自己似乎说错了什么。

“好吧。”他微笑着说，“不过要记得，以后你参加面试的时候，不要说‘和爸爸妈妈商量’的话，因为这样会显得你没有主见，明白吗？”

我抬头看了看他的眼睛，他眼里满是真诚。我意识到，我错失这个机会了。

## 面试失败案例(2)

### 把小动作留在面试场外

李娜，女，24岁专业：法律本科面试岗位：文秘

都说现在工作难找，招聘信息铺天盖地，好岗位却是大海捞针，所以我一开始就把目标定得很低，没想到这也会失败。大学读的是法律，又有两年医药工作的经验，应该说我的资本还是有一点点的，去应聘一个文秘的岗位，总觉得是十拿九稳的事情，也就没把别的竞争者放在心上。

面试当天我把自己的简历熟悉了一遍，也没怎么准备就去了。到了现场一看，已经有几个应聘者在了，看样子都经过一番细心打扮，一个个嘴里念念有词，显然是在温习。看他们那个认真劲儿，我有了竞争的真实感。面试官有两位，看上去都非常严肃，被他们眼睛一盯，我就慌了神，头不由自主地低了下去，事先准备的说辞全忘了，脑子里一片空白。这时候比较年长的面试官让我作自我介绍，我几乎把自己的简历记得的都背了一遍，语调就像一根直线，声音也发虚，手又习惯性地摸头发，一说完我就知道，这回完了。

另一个面试官问我，应聘这个岗位的优势在哪里。这本来是个好机会，只要我把自己的特长、经验说清楚，胜出的概率还是很大的。可偏偏一紧张，平时的那些小动作全出来了，一会儿摸摸头发、一会儿摸摸耳朵，擦鼻子……我都不知道手该往哪儿摆，两位面试官看着我直皱眉头，问了两个问题就叫我出去了。

### 银行案例解析篇三

不经意的交流带来800多万存款我是昆明分行的客户经理×××。六年前，我从前台柜员转入客户经理队伍，既无经验，有无资源。

参加立金银行培训中心的培训后，我将所学积极应用到实践，六年后，我成为全行“百佳客户经理”，能够取得今天的业绩，和所有客户经理一样，我付出了很多，奉献了很多。

做个有心人，客户就在身边。客户需要用心寻找，用心服务。

在长期营销过程中,我养成一个习惯,一走进营业大厅,就喜欢观察在众多陌生的面孔中,是否有询问的眼神,遇到这样的眼神,我总会主动上去寻问是否需要帮助,然后,为客户解决问题,记录客户的信息及需求。

一次,我发现一个小伙子拿着存款凭条,却长时间没有填写,而在观察我行储蓄柜员,我主动上前,询问是否需要帮助。我猜想他应该是第一次到我行办理业务,就帮他在叫号机上抽了号,并细致地告诉他办理业务的程序。

没想到小伙子问我,你们行大额存现的速度快不快?从他的衣着举止看,我猜想可能要存几万元吧,因是自己辛勤所得,就特别谨慎。对他所有的提问,我都耐心地一一解答,并给他留了我的名片。小伙子对我的解答非常满意,笑着说:“就凭你的热情,我会再来的”。

下午5点多,我突然接到一个陌生电话,原来是那小伙子打来的,他说现在有800多万现金,能不能今天存进来。我立即与营业室经理协调,组织专门人力,以最快的速度上门服务,客户惊讶的表示,××银行的服务真是细致高效啊!就这样,一次不经意的交流,为我行带来800多万储蓄存款。

沃维咨询:银行营销案例分析客户就在身边,关键看你是否有一颗真诚服务的心。作为一名客户经理,一句话,一个细微的动作,往往都能让客户做出选择。所以,我们要时刻拥有一颗真诚服务的心,诚心的为客户服务。世界并不缺乏美丽,缺乏的是发现美丽的眼光。同样的,身边并缺乏优质客户,缺乏的是发现优质客户的敏锐目光。

## 银行案例解析篇四

刘丽红同志本人就象她名字一样,让人感觉明亮而温馨。在日常工作中,她始终以阳光般灿烂的微笑,热心真诚的态度,贴心细致的服务,给广大客户留下了深刻的印象。这个笑在

阳光下的她简单而快乐，那美丽动人的样子，成为了银行一道独特而靓丽的风景线。

她是一位虚心学习、认真专研的人

要想在同业竞争中，始终立于不败之地，就得打造精品化服务，而对于我们每一位临柜人员要做好服务首先要对金融产品、业务知识有比较熟悉和专业的了解。刘丽红同志刚来的时候为了尽快掌握业务知识，牺牲了所有节假日，牺牲了与家人、朋友相聚的时间，利用一切可利用的时间，全面细致地学习各项业务知识，不知道熬了多少夜，吃了多少苦，如今较熟练地掌握了各项业务知识和操作技能。此外，她还始终把自己摆在一个学习者的位置上，坚持学习，严于律己，充分利用业余时间系统地学习金融会计知识及业务理论技能，还虚心地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，取人之长，补己之短，进一步提高了业务技能和服务水平。终于功夫不负有心人，在今年办事处组织的业务技能测试中，她连续三次取得了点钞能手、数字录入能手和综合业务能手等好成绩。但她从不骄傲，坚持以自己不懈的追求与创新，做精业务，做细服务，赋予金融服务和城信事业以全新的意义和内涵。

她是一位服务热情、兢兢业业的人

当客户走进柜台，她会主动起立迎接，首先对客户以亲切的微笑，那是一种真诚的，发自内心的微笑，象穿过乌云的太阳，带给人们温暖。然后热情的询问他：您好，欢迎光临，请问您办理什么业务？当柜\*\*的客户较多需要排队等候时，她会对正在等候的第二位客户说：对不起，请您稍等一下。等客户办完业务后，她会真诚的道一声：请慢走，欢迎下次再来。当客户取大额现金时，她还会提醒客户：您取款金额比较大，一定要注意款物安全，需要报纸和袋子吗？同时，还会和外边的大堂经理一起协助客户叫车，护送客户安全返回。当遇到老弱病残孕等特殊群体时，她则采取集约式服务，先

让大堂经理引导去休息区休息，并为其倒上一杯水。再由大堂经理担任代理员，帮其办理业务，既解决了客户的难题，又节省了柜台服务时间。一位年过耄耋的老人行走困难，每次领补贴，在享受到如此服务时，总赞不绝口：真是咱人民的好闺女！待人多亲！此外，她还将服务措施与技巧有效的融入到感情中，把真诚无私的亲情注入服务过程中，用时尚得体的尊称、亲切自然的家常话与客户交流，推行亲情化服务。她那亲切温暖的问候，优雅大方的服务礼仪，阳光一样灿烂的笑容让人感到舒心、惬意。刘丽红同志的优雅姿态仿佛不是后天修炼，而是与生俱来的，那不仅仅是一种气质，更意味着得体与内敛，是刘丽红银行人综合素质的集中体现。

她又是一位工作认真投入、助人为乐的人

记得初夏的一天中午，她办理完交接手续准备去吃饭，刚刚走出营业室，迎面走来一位满头银发的老太太，吃力地拿着沉甸甸的塑料袋说：同志，我想麻烦你把这些钱给换换，行不？她二话没说，立即抱起钱币走进柜台，快速的打开塑料袋，一股腥臭味顿时弥漫了整个营业厅，原来老太太家里开了个海鲜店，长时间攒了太多零钞，跑了好多家银行都没有给兑换，看着这一堆破损的零钞和油腻的硬币，嗅着难闻的气味，她依然微笑着对老太太说：您放心，我们马上给你换。她拿出洗脸盆，倒上洗衣粉给所有的硬币来了个大清洗，随后和同事们十个一擦，十个一擦的整理，把破币粘粘贴贴，弄平弄整齐，用了一个多小时才整理完毕。当老太太接过兑换后的崭新大钞时，激动的说不出话来。尽管那时是她的下班时间，她本可以置之不理，本可以好好的享受自己的午餐，然而她放弃了这些权利，因为她的心是欢快的，因为她自己的工作回报了客户，她相信她的真情已渗透到客户的心中，她的倾心服务可以感动客户。客户就是上帝，然而上帝也是会被感动的，这个结论在《愚公移山》故事里得到了证明，她的日常工作中也诠释了这一点。至此以后，老太太经常到我们这里存钱，还把儿子经商的30多万元也转存到我们这里，并说动周围的邻居街坊到我们这里来开户。

她还是一位温文尔雅、耐心从容的人

客户是我们的衣食父母，服务的目的就是让客户满意，刘丽红同志非常重视和尊重来我办事处办业务的每一位客户，她能够很细心的记住并且准确的称呼出常来我办事处办业务客户的名字，这等于给予了客户一个巧妙而又有效的赞美。而当遇见很挑剔的、易怒性的客户，她总是耐心的讲解，从容的将问题解决。有一次，一位穿着体面的年青男子来到网点，把厚厚一匝百元大钞递给了临柜人员小蔡，说这是一万块钱，要开个存折。小蔡双手接下，经过反复清点发现仅有9600元，连忙告诉年青男子，这是9600块啊!要不您再查查?不可能，我在家点过好几遍了，绝对是一万块钱!年青男子自信地说。确实就9600块啊，您再复点一下吧，说着小蔡双手把钱递过去。年青男子不耐烦起来，拿起钞票狠狠地往柜台上一摔，点什么点，绝对是一万，要不就是你们贪污了!先生，您再好好仔细想想，看看这钱有没有谁动过或落在哪了，你忘记啦?小蔡不恼不火，颇有耐心地说。这时，从玻璃门口闯来一位打扮时髦的年青妇女，一把拉过年青男子的手兴奋地说，老公，我刚在步行街买了身衣服，你看好看不?年青男子头也没回，不耐烦的说:去!没看这儿正烦着呢，莫名其妙钱少了。钱少了?对了，今天见你包里有那么多钱，我就拿了四张，早就相中了这件上衣，所以&&呵呵，忘了给你说啦!是不是少四百?什么?年青男子好像明白了什么，一下子脸红了，不好意思地向小蔡道歉&&从这件小事可以看出她具备较强的耐心和控制能力，处事从容自信，真正做到了超越平凡，追求卓越。

客户至上 用心服务这种理念早已深深烙印在刘丽红同志的心中，作为一名普通的临柜人员，她始终把爱岗敬业、无私奉献作为自己的价值取向默默工作着，付出着，在文明、规范、优质、高效的服务中谱写了一首奉献之曲、青春之歌，用自身的品行彩绘着人生画卷，诠释着服务这门艺术。

## 银行案例解析篇五

充分调动大堂经理分流客户,发挥好现有自助设备的作用,进一步加快电子银行宣传及建设以提高离柜业务占比,进而分流柜面压力。同时密切内部沟通,使业务办理更加畅通,尽量减少客户排队时间。

通过落实服务质量季度考核制度、客户投诉管理考核、教育培训考核,提升网点柜面人员服务水平,加强内部检查监督,对违规的服务行为严惩不怠,有效提升服务质量。

优质服务需要环境整洁优雅,更要求柜员操作娴熟快捷,客服经理热情专业,这就要求全行员工不断加强业务学习和技能培训,提高服务水平。同时,全行应从小处着眼,从点滴做起,严格要求自己。

全面细致地梳理投诉焦点问题,深入查找引发客户投诉的薄弱环节,分析内在原因,做好报告提示、落实责任追究、狠抓整改落实、主动解决,从源头上防范类似事件的再次发生。

为服务业务发展的需要,把“以产品为中心”经营模式改为“以客户为中心”服务模式,进行产品创新,根据客户需求来研发、设计产品营销方案,加快营销机制创新,使管理行为趋于科学化、规范化和制度化,适应客户和市场的需要,满足经营发展战略的要求,从而建立起了“以客户为中心、以市场为导向、以方便客户为指导、以客户满意为目标”的服务管理体制。

通过调查及时了解客户在使用本行产品过程中存在的问题,给予客户指导。收集客户的意见和需求,不断更新服务理念,加强服务工作的内容、形式、制度和管理等创新,促进网点服务水平不断提升。

坚持“以人为本”的管理理念,把尊重员工、爱护员工、关



心员工作为基本出发点，激发员工的能动性和创造性，增加集体的亲和力，推动各项工作顺利开展。

优质服务不能“三天打鱼，两天晒网”，全行员工必须提高认识，时刻放在心中，时时见诸行动。