

为全面提升网点服务品质和营销能力，工行滁州开发区支行以客户为中心，以服务规范化管理为抓手，努力为客户提供优质的金融服务体验，扎实推进网点服务效率和服务质量提升。

一是强化技能培训。网点利用晨夕会进行多样化的培训，使全员及时了解和掌握新的业务知识和金融产品，在日常中遇到的复杂业务进行总结并向全员分享和交流此类业务处理的流程和注意事项，引导全员掌握操作流程，以业务技能的提高促进柜面业务处理效率的提升。

二是提升服务质量。通过微课学习，集中学习等形式进行服务技能专门学习培训，学习内容力求易学易懂，使员工能够做到理论与实践相结合，结合不同岗位的实际职责，熟练掌握与客户沟通技巧，准确掌握客户金融需求，针对客户的不同需求，积极推荐信用卡、E分期、家装分期、保险等产品，全方位满足客户金融需求。（刘文杰）