



# 星海不会被遗忘

记中国工商银行股份有限公司大连星海支行贵宾理财中心

## XINHAI SUBBRANCH VIP SERVICE CENTER

可以说，在大连最初的血脉里就涌动着浪漫的基因。一批对法国文化情有独钟的工程师怀揣着巴黎的城建图纸来到这里，想要在这块土地上再造一个“巴黎”——东方的巴黎。因此，这座海滨城市有着碧海、蓝天、阳光、沙滩和数不尽的广场……

中国工商银行股份有限公司大连星海支行贵宾理财中心（以下简称中心）就坐落在这里，作为2005年中国工商银行总行“十佳理财中心”之一，是工行营业网点现代化形象的优秀代表。2007年4月份，中心作为大连分行理财金账户服务全面升级新闻发布会的主会场，向社会展示了理财金账户专业服务的品质和内涵，掀开了贵宾理财中心服务体系的新篇章。

升级改造后的贵宾理财中心充分利用工行的品牌优势、系统优势、产品优势、物理环境优势和理财队伍优势，围绕理财金账户六个专属服务，带给贵宾客户更全面、更专业和更尊贵的金融服务体验。

### ● 专有的理财空间 尽显优越地位

中心拥有1000多平方米的营业大厅，以典雅、温馨、人性化的网点设计，详细分解每个服务区域，为每一名贵宾客户提供高品质、多渠道和立体化的服务。豪华的客户服务区、私密的理财单间、舒适的客户休息区、便捷的自助服务区，无不彰显出贵宾客户的优越地位。

设备齐全的自助区：存取款一体机、多媒体查询机、电话银行、网上银行、电子回单箱等自助设备一应俱全；超大的电子显示屏、内容丰富的各类宣传板，不仅极大地方便了客户，更给客户带来了强烈的视觉冲击。



高贵典雅的理财区：四个独立的贵宾理财单间，可为客户提供私密性的一对一贴心理财服务；封闭、半封闭业务处理柜台，可为不同需求的客户办理各种业务；贵宾休息厅里设有舒适的沙发、吧台和幽静的阅览区，同时配置自助售货机、上网设备、LED显示屏、DVD播放器等高档设施，让客户享受全方位的贵宾服务。

方便快捷的业务区：贵宾客户服务区中，专设隔断的现金柜台和非现金柜台各三个，保证贵宾客户办理业务的连续性、优先性、私密性；并在普通客户服务区设置绿色通道、转账通道，进一步细分客户层次和功能分区。

三区互立，实现了功能分区的科学化管理，通过强大的科技实力、先进的结算优势，为客户提供安全、方便、快捷的金融服务。



## ● 专业的理财团队 关怀无微不至

中心拥有一支高素质的专业理财团队，由7名集理论知识和实践经验于一身的客户经理组成，其中4名客户经理已获得国际金融理财师（CFP）或金融理财师（AFP）资格，可针对客户多样化、综合化的金融需求，为其量身定制专业的理财建议和方案，提供存款、贷款、结算、理财等本外币合一的全方位金融服务。

中心的理财团队朝气蓬勃、积极向上，在日常工作中十分注重客户的跟踪服务和维护。不仅通过电话、手机短信、面访等方式及时为客户提供存款到期提醒、贷款归还提醒、基金净值提醒，还会向客户提供各类金融市场信息，每当重要的节日或对客户具有特别意义的日子都会向客户致电问候或送上小礼物。理财团队以其专业、真诚、贴心的服务，得到了广大客户的信任和好评，也得到了上级行的多次嘉奖。中心多次荣获中国工商银行大连分行“先进集体”称号、2003年荣获工行“明星理财中心”光荣称号，2007年还荣获了辽宁省政府颁发的“先进班组”荣誉称号。

## ● 丰富的客户活动 尽享精彩生活

“以客户为中心”是中心一直恪守的服务理念，根据客户的需求，在各个不同市场阶段，都会邀请知名理财专家与客户共同探讨热点问题，帮助客户分析资本市场形势，正确引导客户的投资理念。同时，中心会定期或不定期开展丰富多彩的增值活动，让客户尽享精彩生活。

2007年春节，“优质客户新春联谊会”；

2007年5月，在大连海事大学百名师生、教授参加的“小积累 大回报”的理财课堂；

2007年6月，“高端客户樱桃采摘会”；

2007年9月，“理财金账户客户徒步会”；

2007年11月，“客户研讨会”；

2008年1月，“金融知识讲座”；

2008年3月，“银企交流会”；

2008年5月，“走进社区理财沙龙”；

2008年6月，“高档小区红酒品尝会”；

……

这些系列化、多样化的客户活动，使客户在理财中享受快乐，休闲中收获财富，引起了客户极大的兴趣和参与热情，提升了服务的品牌吸引力，促进了客户市场的有效拓展。 [1] [责任编辑：郭婷婷]