

贵宾理财中心：

打造更贴心的

2004年3月9日，工行上海分行首家贵宾理财中心正式揭牌。以此也标志着始终走在沪上银行前列的工行上海分行个人金融理财又跃入一个新境界，达到一种人性化、专业化、精细化和现代化的新高度。



贵宾服务



走进位于以高尚住宅区美誉的古北新区——工行上海分行古北贵宾理财中心，扑面而来的是从各处细节中透出的强烈的人文气息和全新的服务理念，走进底楼营业厅，首先就会发现悬挂在大堂的一块古北新区支行简介，在古北团队的照片下赫然标示着：我们的理念——诚信、创新、高效、一流；我们的承诺——专业服务、值得信赖；我们的文化——从成功走向成功……这样一段话，让用户立刻感受到我行鲜明的金融文化理念。





工行古北支行成立以来，秉承“诚信、创新、高效、一流”的办行宗旨，各项业务均取得了快速发展，已成长为具有一定规模与社会影响力的现代化商业银行，期间更是获得了无数荣誉，包括：连续六年获得支行先进；2002年获分行四星级集体；2002年获得总行级最佳个人金融网点（全国20家，上海1家）；2003年获总行级优秀理财中心（全国10家，上海2家）。工行古北新区支行取得成功的原因，除了我行员工自身的努力，更为重要的是：在发展的过程中得到了许多贵宾客户的支持。而工行



古北支行的发展也是工行发展历史的一个缩影，尤其是2003年，古北支行抓住总行核心竞争力项目试点的契机，实现了跨越式的发展。2003年至存款增量超过5亿元，在分行系统内排名第一；个人优质客户新增1200余户，外币存款新增424万美元，在分行系统内名列前茅；在客户维护方面更是作出自己的特色，使VIP客户来到古北支行就有一种家的感觉，在古北各银行系统内处于领先水平。

贵宾理财中心的成立，也标志着工行精细化管理与专业化服务发展到了一个新的阶段。随着中心的成立，工行的贵宾理财服务能过在一个专业的平台上得以实现，贵宾们也能在工行享受到全方位、个性化的专业金融服务。

“金融@家”——一个新产品演示区域，这里完全照着家的感觉布置，靠墙的书架、小巧的圆桌、舒适的座椅，最为显眼的就是那几台安置在桌上的电脑，客户可以通过屏幕轻松“阅读”新版个人网上银行以及最新产品信息，从而



使客户原本枯燥的等待时间，变成了高效率学习金融知识、了解金融动态、掌握多渠道金融服务方式的良机。

拥有全球实时股汇市金融信息于一体的霸才系统

精致的银行博物馆照片彰显着工商银行厚实的金融文化底蕴，电子显示屏滚动播放着与全球几乎同步的财经信息。而VIP室里的一处设计，更是相当精到。在客户经理的办公桌上相向放置着两台笔记本电脑，当客户经理操作时，客户能够立即从自己面前的电脑中获取相关信息，甚至可以通过两台电脑实现相互应答，这种在沪上中外银行中尚无先例的互动式理财，无疑将其人性化、专业化、精细化和现代化的服务理念演化得淋漓尽致。

此外中心的布局也充分考虑到了客户的私密空间

作为工行系统内第一家分行及贵宾理财中心，中心的成立对于古北支行乃至整个工商银

行而言是具有里程碑式意义的。近几年来，工行上海分行一直致力于打造高品质的金融服务，现已基本构建起了金融便利店、金融特色专卖店、品牌理财中心、贵宾理财中心等多样化、多功能、立体化和网络化的个人金融服务格局，实现了经营模式的转型。这种创新与发展，是该行适应客户多元化、个性化理财需求的变化，也是加强市场细分，推进精细化服务与管理的需要。继前年位于外滩的金融理财中心问世，去年999金融投资理财中心的开业，如今选址古北开发区成立首家贵宾理财中心，不仅表明了工行上海分行在打造金融理财品牌、深化金融理财服务内涵上又迈出了重要的一步，而且也体现了该行由过去向客户提供一般化金融服务转向提供个性化和专业化服务、为客户创造高品质和高附加值金融服务的郑重承诺。贵宾理财中心的成立体现了工行在贵宾客户服务上正向更专业化、更现代化、更人性化、更精细化快速发展。^[5]

