

卷·首·语

现在在工商银行各网点，都能看到有一个专们为设立的“理财金账户”服务窗口，这里会有至少一个业务员，对持有“理财金账户”卡的顾客进行专门的贵宾服务，这样做的优点是可以让工商银行的“理财金账户”省去了和普通客户一同排队的“痛苦”。从这里，可以体现出工商银行对“理财金账户”客户最基本的专属服务。

理解了专属服务这个概念，又容易让人联想起一个更复杂的问题，那就是很多人经常挂在嘴边的3A服务。

何为3A服务？工商银行所提倡的3A服务那就是要让客户无论任何时间（Anytime）、任何地点（Anywhere）、以任何方式（Anyway）都能够享受工商银行的特色专属服务。在现在的营业网络情况下，3A服务的实现已经不缺乏物理条件了，可是为什么在营业网点上3A服务还总是让客户感觉不尽如人意呢？

我们先说说另外一个东西，叫3E服务，意思和3A服务也挺相近，那就是要在每一时间（everytime）、每一地点（everywhere）、以每一种方式（everyway）来提供给客户服务。听起来很是唬人，可谓做到了随时随地，时时刻刻。可听起来总让人感到：那不就是所有客户全都一样，没有任何区别了吗。贵宾客户应该享受的特色专属服务又在那呢？

如果在服务上面把“3A”做成了“3E”那无疑是特色专属服务的不尽如人意的原因。对于那些私密性更强，专业性要求更高的优质客户来说，3E服务是不具备什么意义的，同样，这也不是工商银行提供给贵宾客户特色专属服务的初衷。

不仅如此，A还代表着最高级别，最好的服务，相信给谁，谁也不愿意把A级的服务变成B级……甚至是E级的服务吧！就算Any和every在英语里意思上大体一样，那也不能就凭着这个简单的相似把这两个词实际含义“同流合污”。

现在工商银行的网上银行，电话银行，包括营业网点的业务都在全面迅速发展。发展过程中，我们特别注重加强的是对高端客户的服务。但是因为受到营业网点条件的限制，我们意识到让高端客户在营业网点中是无法完全体验到工商银行更多的特色专属服务的，所以，近期各地分行正在陆续的推出“理财金账户”贵宾理财中心，在哪里“理财金账户”的高端用户可以通过各类渠道获得更专业，更有特色的服务，真正让我们的服务达到优质A级的3A服务。

做得更加有专属性，更加有特色的服务，才能称得上是让客户满意的特色专属服务。当上海和广州的理财中心的业务蓬勃展开的时候，也就是我们针对“理财金账户”客户的展开真正3A服务的时候。