

她微笑如春风 抚平客户烦忧

厦门工行美禾支行客服经理韦丁莹 贴心周到服务赢得好评



■ 韦丁莹(左)为客户提供贴心服务。

上周,68岁的林阿嬷拿着银行卡,来到网点准备“讨个说法”。“阿姨,您别急,遇到什么问题了,我帮您看看。”韦丁莹见状,微笑着安抚林阿嬷的情绪。

原来,林阿嬷在前一天到网点购买大额存单,但因当时柜台排队客户较多,厅堂客服经理便协助她在智能终端便捷操作。头一回的线上操作令林阿嬷有些不适应,回到家与老伴一提,再结合利率比一般定存利率还高,两位老人怀疑可能被误导购买了存在风险的基金或保险产品。为此,林阿嬷一夜未眠,十分担心。

“阿姨,您别担心。昨天购买的是三年期大额存单,这款产品的利率的确比定存利率还高。”韦丁莹边解释边打印出账户查询明细,“这里明确写着

三年期大额存单、金额、到期时间。”“那怎么不用在柜台操作也能购买?”林阿嬷疑惑地问。韦丁莹解释道:“智能终端相当于柜员,客户的非现金业务基本能够实现自助操作,省去排队等候时间。”随后,韦丁莹指导林阿嬷在智能终端学习查询余额等基本功能。“堵在胸口的那口气总算顺了。搞了半天,错怪了工行的智能服务。多谢小韦的耐心服务。”林阿嬷说。

韦丁莹的服务融合暖暖的工行温度,充满生活的温情。家里有喜事、生活烦心事、家庭闹矛盾……不少中老年客户都把韦丁莹当“树洞”倾诉,她总是保持微笑、耐心倾听、温柔劝慰、真诚开导,给予客户内心最诚挚的一丝温暖。



“小韦尽心为客户着想,我很感激她帮我避免了一笔损失!”近日,陈老先生因短信链接误操作,稀里糊涂地办理了一笔线上贷款,在美禾支行客服经理韦丁莹的帮助下及时归还贷款资金,避免逾期罚息。他特意写了一封《感谢信》,向韦丁莹致谢。

坚守柜台窗口一线18年来,凭借标志性的“微笑服务”和过硬的业务能力,韦丁莹拥有了一群忠实的“中老年粉丝”。“以真诚换信赖,全心全意服务。”韦丁莹说,这是她多年坚持践行的服务初心,她愿成为客户的“贴心人”,为他们的生活增添一分温暖。

文/图 记者 张诗

友达光电举办运动会 约3500名员工参与



本报讯(记者 张海军 通讯员 雷颺)前天上午,火炬高新区企业友达光电“2023 One能”运动会在翔安人民体育广场举行。约3500名员工参加运动会,这是友达最盛大的员工活动。员工可以带上家人和朋友到现场一同参与活动,同享欢乐,充分展现友达人的团结、热情和拼搏,传递运动正能量。

阔别5年,友达再次举办大型的员工运动会。他们组建了7支代表队,数千名员工变身运动健将。运动会还设有美食区、闯关游戏区、亲子区等,以及环保教育区,普及垃圾分类以及友达的“减塑”文化。

据了解,友达光电(厦门)有限公司系台湾友达光电股份有限公司在厦投资的全资子公司,入驻翔安已二十多年,位于火炬(翔安)产业区,目前设有3个工厂,主营车载产品、桌上型显示器、电视整机的研发生产与应用等。



共同践行 社会主义核心价值观

- 国家 · 富强 民主 文明 和谐
- 社会 · 自由 平等 公正 法治
- 公民 · 爱国 敬业 诚信 友善

中共厦门市委文明办 厦门晚报社(宣)

摄影/陈瑞坤