

面对金融科技带来的机遇和挑战，银行也在形态功能和角色定位上发生改变。交通银行江苏省分行坚持以客户为中心，依托总分行科技赋能、创新驱动，凭借增配智能机具、优化厅堂动线、重构服务场景，实现了网点“新形象、心服务、兴渠道”的全面升级，网点转型成效显著，这在南京玄武支行得到了最直接体现。

### 一、优，以新形象提优服务体验

对于传统的银行网点而言，大厅排队人数多，办理业务填单繁，客户等待时间长。现在，在新型网点转型的推动下，办卡、修改个人信息、外币兑换等各种非现金业务，甚至是销户取款、大额存取现、零币兑换等现金业务，都不需要去传统柜台进行办理了。看着厅堂内排列整齐的智能设备，配合着手机银行、网上银行的使用指导，客户们不禁感慨：老网点也有新惊喜！

### 二、变，以心服务提高服务效率

“原来到银行办理业务摸不着方向，现在一进门就有工作人员指导，而且机器上操作很快就能办好，非常方便。”来办理业务的客户本以为业务复杂，但“全程指导、手持操作”的服务，为客户带来更加高效便捷的服务新体验。

沟通“无阻隔”。将传统高柜服务转化为移动服务、机具服务、肩并肩服务等多种服务模式的有机结合，让面对面的直接沟通变得更加顺畅。

服务“无界限”。随着手持终端的上线使用，走出柜台、走入厅堂成为趋势，给予客户全流程的服务指导。

获客“无断层”。充分利用远程银行中心、视频、微信、“渠道二维码”等新渠道，真正体现了“智慧化”、“管家式”的金融服务。

### 三、创，以兴渠道提升服务效益

“没想到这么快就给我们安排上门办理了，交行服务真的是太贴心了，这么热的天气我们办业务都方便了不少！”刚刚让上门服务的工作人员通过手持终端办好信用卡“秒批秒用”的客户说道。自从厅堂服务模式转型以来，南京玄武支行依托移动终端，加强资源整合，延展网点服务范围，为客户提供外延式的“上门”办理，发挥“线上线下”的一体化协同效应。

厅堂服务模式转型是一项系统性、长期性工程，还需要不断的实践、不断的改进、

不断的完善。交通银行江苏省分行将持续创新营运服务模式，为客户提供更好服务体验。