**انجام اقدامات مشتری محور در شعب بانک ملی ایران**

عضو هیات مدیره و معاون شعب بانک ملی ایران با تاکید بر اینکه شعب بانک ها اولین حلقه اتصال مشتریان با بانک هستند، گفت: بانک ملی ایران به عنوان یکی از پیشگامان صنعت بانکداری همواره مورد اقبال اقشار مختلف مردم بوده و در کنار عرق ملی و تعصب مردم به استفاده از خدمات بانک های ایرانی، رفتارهای ممتاز مدیران و کارکنان بانک با مشتریان نیز نقش چشمگیری در این موضوع داشته است.

برات کریمی در گفت و گو با روابط عمومی بانک ملی ایران با بیان اینکه مردم، کارکنان این بانک را امین خود دانسته و در بسیاری از مسائل خود به عنوان افرادی کاردان و دلسوز با آنها مشورت می کنند، افزود: دقت و نظم و سرعت عمل در انجام امور مشتریان، تحمل فشار کاری توام با حسن خلق در مواجه با خواسته های مشتریان، ابتکار عمل در ارائه محصولات و خدمات مورد نیازکسب و کارها در سطح داخلی و بین المللی و تسهیل تعاملات تجاری آنها از جمله اقدامات زمینه ساز این جایگاه برای بانک ملی ایران و کارکنان آن در جامعه بوده است.

وی با تاکید بر اینکه مشتری در بانک ملی ایران همواره محور اصلی فعالیت های مدیران و کارکنان است، اظهار کرد: آسودگی خیال مشتری و رضایتمندی وی، هدف نهایی برنامه ریزی ها و تلاش های مدیریت بانک است. ضمن اینکه توجه کارکنان به نیازها و خواسته های مشتریان در تعاملات روزانه و لزوم پاسخگویی شفاف، به موقع و کامل به آنها و همچنین دقت نظر در ارتقای سطح رفتاری کارکنان در شعب بانک، دغدغه خاطر و مورد تاکید همیشگی مدیریت عالی بانک است.

به گفته این عضو هیات مدیره بانک ملی ایران، راه اندازی سامانه تکریم ارباب رجوع در شعب بانک و نظرسنجی از مشتریان، برگزاری دوره های آموزش رفتاری و مشتری مداری، تدوین منشور اخلاقی با تاکید بر مسئولیت پذیری، تکریم مشتریان، سرعت و دقت در ارائه خدمات، آراستگی کارکنان، ضرورت کسب رضایت مشتری و الزام کارکنان به رعایت آن، توجه به نقش نیروی انسانی و افزایش امکانات رفاهی، خدمات درمانی، طرح های تشویقی، امنیت شغلی و ... برای حفظ و صیانت از جسم و روح کارکنان، انجام نظر سنجی های دوره ای از مشتریان در قالب طرح های سنجش افکار و بررسی مستمر و دقیق نیازها و خواسته های آنها، رسیدگی سریع واحد های بازرسی در ادارات امور و اداره کل مربوطه به شکایات مشتریان، طراحی فضای عمومی و سالن مشتریان شعب متناسب با شان آن ها، راه اندازی واحد اکانت آفیسر، CRM و ... برخی از اقداماتی است که بانک به منظور ارج نهادن به مقام مشتریان انجام می شود.

کریمی بیان کرد: در مقوله نیروی انسانی نیز، بانک ملی ایران با اعتقاد به اینکه دارایی های ثابت به هیچ عنوان ضامن موفقیت سازمان نبوده، بلکه سرمایه های فکری موثر و نیروی انسانی کارا و کارآمد، مهمترین رکن و سرمایه برای رشد و توسعه بانک هستند، اقدام به برنامه ریزی جهت افزایش توانمندی ها و انگیزه کارکنان کرده است.

وی تاکید کرد: بر این اساس سعی شد تا نیازهای مبتنی بر امکانات رفاهی و خدمات درمانی، طرح های تشویقی، تناسب و طراحی شغل(غنی سازی و توسعه شغل)، فراهم کردن زمینه رشد و پیشرفت کارکنان، آموزش و مواردی از این قبیل مجدداً مورد بررسی و در صورت نیاز اصلاح شوند. از سوی دیگر با توجه به اینکه کارکنان شعب به عنوان جبهه اول کاری بانک در ارتباط مستقیم با مشتریان هستند، تمهیداتی برای افزایش مهارت های ارتباطی در مواجهه با مشتریان و معرفی و ارائه خدمات با استفاده از طرح های آموزش حین خدمت، اندیشیده شده یا در حال اجراست.

کریمی خاطر نشان کرد: بدیهی است نتایج حاصل از این برنامه ها ضمن افزایش رضایت مشتریان و ارتقای جایگاه رفیع بانک، موجب افزایش سرانه درآمد شعب و سرانه درآمد عملیاتی بانک خواهد شد.