

中信银行私人银行“钻石助理”服务

中信银行自2017年起为2000万以上的超高净值客户提供“钻石管家”服务,受到客户的普遍认可,主动式、全流程闭环管理的服务模式有效提高了客户服务体验。依托钻石管家线上一对一服务,中信银行荣获了亚洲私人银行家评选的“最佳增值服务”奖和“亚洲货币”评选的“最佳科技创新”奖。

为了进一步提升私行客户服务体验,加强线上客户服务能力,中信银行参照“钻石管家”服务模

式,自2020年4月起推出了“钻石助理”服务。中信银行私人银行“钻石助理”是为600万(含)-2000万(不含)私人银行客户提供涵盖增值服务使用前中后期各环节的跟踪服务和日常关怀,同时辅助总行客户经营策略的执行和落实。“钻石助理”服务形式为“1对1”专属服务,每一客户均一对一绑定唯一“钻石助理”服务专员,专员将主要通过微信,并辅以短信和电话外呼的方式为客户提供服务,服务

时间为每日9:00-18:00。中信银行私人银行增值服务围绕五大俱乐部,开展各类客户权益服务、客户活动和平台类资源,通过多维度挖掘、引领、创造客户需求,为客户提供中信银行独特且丰富的增值服务体系。服务涵盖生活的小事、健康的大事、出行的安适、教育的合适,客户只需提出需求,“钻石助理”负责一步到位。

“钻石助理”在服务客户过程中,留下很多温暖动人的故事。

【案例一】

服务亮点:

全程跟进 值得信赖

服务类型:国内奢品豪车接送

中信银行郑州分行王总开通服务以来,一直与助理保持着密切联系,多次在服务过程中得到客户认可。一次,在与王总日常沟通中得知,王总女儿即将大学毕业从厦门返回郑州,当时正值疫情期间,为保障客户家人出行顺利,助理从三方面为客户提供主动服务:首先在服务前查询客户接送机权益,提示可为家人安排厦门送机服务以及贵宾休息室,到达郑州新郑机场后还可为家人安排新郑机场贵宾接机服务;同时助理考虑到是毕业季,携带的行李较多,与客户进一步沟通后为家人安排了一辆商务车,王总非常满意,立即采纳了助理的建议;最后助理又考虑到家人是位学生,且首次使用中信银行的送机服务,在服务当天时刻跟进用车情况,并实时同步至王总,直至顺利到达机场。

经过此次服务前的高效安排、服务中的全程跟进,结合“闭环服务+关怀问候”的贴心服务模式,得到王总与家人的高度认可,王总向助理表示感谢并夸赞:“您的服务周到贴心,很感人,中信人值得信赖,支持中信!”

【案例二】

服务亮点:

贴心服务 赢得认可

服务类型:超声洁牙服务

近期,中信银行上海分行邹总联系助理提出预约洁牙服务的需求,助理第一时间为邹总筛选了就近的洁牙门店,并将洁牙机构名称与门店地址精心编辑好推送给客户,在此过程中,助理查询了上海地区近15天的天气情况,主动提示邹总下周可能有雨,建议洁牙服务尽量安排在本周或之后的时间,同时提示客户做好保暖,邹总对助理一系列贴心的举动表示赞赏,给予高度认可!

在后续和供应商确定洁牙门店与排期的过程中,助理与合作方沟通近10次,不仅节省了客户与供应商的沟通成本,也为邹总圆满安排此次服务。体验过洁牙服务后,邹总询问了其他权益的次数及使用等问题,对于助理的解答和服务非常满意:谢谢你的耐心解释,服务态度很好,我特别满意!

邹总自开通钻石助理服务以来,从“零”互动到现在的“频繁”互动,不仅对助理服务高度认可,也极大地提升了与中信银行的黏性。①

房晶晶



中信银行
CHINA CITIC BANK

私人银行
PRIVATE BANKING

钻石管家
倾心为您
从不缺席

中信银行私人银行钻石管家

「1对1管家服务」

「0时差即时响应」

「7*24小时无间断」

全国统一客服热线
10105558
http://bank.citic.com

信守温度°

