

广发

银行信用卡客服中心在“第九届中国最佳客户服务评选”活动中荣获“中国最佳客户服务中心”和“中国最佳客服服务管理团队”两项大奖。据了解，中国最佳客户服务评选是我国客户服务领域高端权威评选，是银行业内衡量客户服务中心水平高低的标杆。中国最佳客服评委一致认为，广发银行

银行信用卡客服中心在迅猛发展的同时，持续进行精细化管理，已成为业内客服转型与创新的典范。信用卡客服中心自成立并投入运营至今，秉承“以客户为中心，让优秀成为习惯”的核心价值观，在热情、微笑服务的基础上，倡导“待客如友”的服务理念，将服务聆听能力、同理心、灵活性、朋友间感觉等作为情感指标纳入员工日常绩效考核中，同时为客户提供了“7×24小时”全天候不间断的高品质专业服务。现广发信用卡

客服中心每月人工来电量已达400万，人工接通率达95%，客户服务满意率更高达98%。

与此同时，广发银行信用卡

信用卡客服中心还通过数百个客户体验接触点（如电话、微博、微信等）收集客户的声音及需求并进行分析整合，以推动内部服务流程革新。在敏锐地意识到客户需求的变化后，广发银行信用卡信用卡客服中心率先提出“智能客服”战略，通过整合IVR自助语音、网银、手机银行、短信、微信等多媒体服务资源，建立了多渠道、立体化、现代化的智能客服平台，既有效控制了运营成本，又成功地发掘了更多潜在的价值机会，满足了不同客群尤其是年轻客群的需求。截至目前，广发银行信用卡微信粉丝量已突破225万，绑定量超过156万，微信服务渠道日均交互提问数量超过40万次，智能自动应答匹配成功率超98%。早在2012年，广发银行信用卡客服中心先于同行开始了从单纯服务中心向服务营销综合中心的战略转型，把逾2000人的客服中心打造成一个综合服务营销平台，实现从成本中心向利润中心转变。直至2013年末，来自客服渠道的营销收入，已可维持三个同等规模客服中心的经营。

。 [立即申请广发银行信用卡](#)