

نقش آفرینی روابط عمومی موجب انسجام و ارتقا وجهه بانک خواهد شد

مدیرعامل بانک ملی ایران در جریان برگزاری نشست هم اندیشی فعالان عرصه اطلاع رسانی بانک ملی ایران با بیان این که مهمترین و اصلی ترین هدف بانک ملی ایران در سال جاری ارتقای مشتری مداری و افزایش کیفیت خدمات است، اظهارداشت: نقش آفرینی و پاسخگویی به موقع به ابهامات، انتظارات، پیشنهادات و برآورده ساختن نیاز مشتریان و همکاران از مهمترین وظایف روابط عمومی در بانک است که زمینه تثبیت، انسجام و ارتقا وجهه بانک را فراهم خواهد کرد.

به گزارش سایت خبری پرسون، محمد رضا فرزین مدیر عامل بانک ملی ایران، در این نشست که با حضور رئیس هیات مدیره، مدیران ارشد و تنی چند از کارشناسان روابط عمومی ادارات امور شعب استان ها و فعالان عرصه اطلاع رسانی بانک برگزار شد، ضمن تقدیر از زحمات و تلاش های کارکنان روابط عمومی بانک در عملکرد خوب و مطلوب در خدمت رسانی گسترده به مشتریان، به اهمیت تشکیل و تاسیس بانک ملی ایران اشاره کرد و افزود: بانک ملی ایران یکی از مهمترین نهادهای مالی کشور محسوب می شود که باید تلاش کنیم با ارائه خدمات بهینه و تعامل مطلوب و مستمر با مشتریان و آحاد مردم، بانک را در مسیر موفقیت کمک کنیم تا برآیند و تاثیرات آن را در اقتصاد کشور شاهد باشیم، چرا که موفقیت بانک موجب موفقیت اقتصاد کشور خواهد شد.

وی با اشاره به نارضایتی مشتریان از نحوه ارائه خدمات از شبکه بانکی، خواستار پاسخگویی و تعامل بهتر و بیشتر روابط عمومی ها با مشتریان شد تا مشتریان بتوانند نظرات خود را در جهت ارتقا خدمات بانک مطرح کنند. فرزین در ادامه با بیان اینکه انتظار داریم همکاران روابط عمومی با وجود ظرفیت های موجود تلاش کنند تا بانک در سال جاری به اهداف خود دست یابد، تاکید کرد: مهمترین نقش روابط عمومی بانک، کمک به شهرت، اعتبار، تثبیت و ارتقا وجهه حرفه ای بانک است.

وی در بخش دیگری از سخنانش در این نشست با اشاره به اهمیت تعالی سرمایه انسانی در بانک ملی ایران گفت: باید اجازه داده شود تا همه در بانک این احساس را داشته باشند که می توانند بر اساس شایستگی ها ارتقا یابند. وی اعتماد مردم به بانک ملی ایران را سرمایه اصلی این بانک خواند و با تاکید بر این که همه موفقیت های این نهاد بزرگ مالی بزرگ در سایه حمایت های مشتریان و آحاد مردم است، اظهار کرد: بانک ملی ایران در سال گذشته موفقیت های بزرگی کسب کرد و در سال جاری نیز این روند ادامه خواهد یافت. وی در ادامه با اشاره به وجود برنامه دو ساله بانک در تمامی سطوح در راستای تحول آفرینی، گفت: با تخصصی شدن شعب بانک در سال جاری به طور حتم در سبد زنجیره ارزش بانک محصولات و خدمات جدیدی را برای رقابت پذیری و افزایش سهم بازار در شبکه بانکی عرضه خواهیم کرد.

عباس شفیعی رئیس هیات مدیره بانک ملی ایران نیز در این نشست با اشاره به اهمیت سواد رسانه در دنیای امروز، بر به روز بودن اخبار و ارتباط موثر و گسترده با رسانه های کشور تاکید و یادآور شد: خدمات کنونی بانک ملی ایران باید به بهترین شکل توسط روابط عمومی منعکس شود. وی با اشاره به این که در دنیای کنونی استفاده از پلتفرم های جدید و پتانسیل شبکه های اجتماعی در اطلاع رسانی الزامی و به عنوان یک نیاز شناخته شده است، گفت: روابط عمومی با اقدامات هدفمند ضمن رصد مستمر انتظارات و خواسته های همکاران و مشتریان باید از این فضاها برای اعلام فعالیت های مثبت بانک بهره برد تا حس خودباوری، روحیه بخشی و امیدآفرینی را به بانک القا کند.

وی در ادامه از پیام رسان بله به عنوان یک سامانه بانکی منحصر بفرد در شبکه بانکی کشور نام برد و افزود: این پیام رسان و سامانه بام مصداق بارز بانکداری نوین و مدرن هستند که باید با ارتقای زیرساخت های فناوری اطلاعات در بانک روز به روز در شبکه بانکی کشور نقش آفرین باشیم. شفیعی همچنین با مثبت ارزیابی کردن عملکرد روابط عمومی، پیشنهادهایی را نیز برای ارتقای سطح کیفی عملکرد روابط عمومی و پاسخ به جریان سازی های خبری بیان کرد. در این نشست در ادامه هر یک از کارشناسان و شرکت کنندگان در این مراسم دید گاه های خود را در جهت ارتقاء وضعیت و عملکرد کمی و کیفی روابط عمومی مطرح کردند.