

ABBank tiên phong triển khai quầy giao dịch đứng, nâng tầm trải nghiệm khách hàng

14:35 25/05/2026

Sau khi công bố nhận diện thương hiệu mới với định hướng “Ngân hàng kiến tạo hạnh phúc”, ABBank đang từng bước thay đổi diện mạo tại hệ thống chi nhánh/phòng giao dịch (CN/PGD) trên toàn quốc, nổi bật là mô hình quầy giao dịch đứng.



Không gian giao dịch mới của ABBank được thiết kế theo hướng mở, đồng bộ nhận diện thương hiệu và tối ưu trải nghiệm khách hàng

Những ngày gần đây, nhiều khách hàng khi đến giao dịch tại ABBank đã bắt đầu nhận thấy sự thay đổi: PGD được thiết kế lại, không gian mở hơn, xuất hiện thêm các khu vực tư vấn riêng và quầy giao dịch đứng dành cho các giao dịch nhanh.

Trong mô hình mới, các giao dịch ngắn như nộp/rút tiền, chuyển khoản hay xác nhận thông tin sẽ được ưu tiên xử lý tại quầy giao dịch đứng nhằm rút ngắn thời gian xử lý và tối ưu khả năng phục vụ vào giờ cao điểm.

Trong khi đó, các nhu cầu cần trao đổi và tư vấn chuyên sâu, các giao dịch phức tạp hơn sẽ được thực hiện tại khu vực cabin tư vấn riêng.



ABBank triển khai mô hình quầy giao dịch đứng cho các giao dịch nhanh nhằm tối ưu phục vụ và giảm thời gian chờ

Bên cạnh thay đổi về mô hình giao dịch, ABBank cũng điều chỉnh nhiều yếu tố không gian như ánh sáng, bố trí nội thất và luồng di chuyển trong PGD theo hướng mở và thân thiện hơn với khách hàng.

Đại diện ngân hàng cho biết, mô hình mới vẫn được triển khai linh hoạt để phù hợp với nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Với khách hàng lớn tuổi hoặc cần hỗ trợ đặc biệt, nhân viên sẽ chủ động hỗ trợ và bố trí khu vực phù hợp nhằm đảm bảo sự thuận tiện trong quá trình giao dịch.



Khu vực cabin tư vấn được bố trí nhằm đảm bảo riêng tư, đồng thời vẫn có khả năng kết nối chung

Theo ABBank, việc thay đổi “diện mạo” là một phần trong lộ trình chuyển đổi nhận diện thương hiệu mà Ngân hàng đang triển khai sau khi công bố định vị mới “Ngân hàng kiến tạo hạnh phúc”.

Trong đó, trải nghiệm khách hàng tại điểm chạm trực tiếp như các CN/PGD được xem là một trong những yếu tố quan trọng.



Mô hình giao dịch mới được triển khai linh hoạt để phù hợp với nhiều nhóm khách hàng khác nhau

“Trong bối cảnh nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng, ABBank mong muốn xây dựng không gian phục vụ linh hoạt hơn, vừa rút ngắn thời gian chờ

vừa tăng chất lượng phục vụ theo hướng cá nhân hóa. giúp khách hàng tận hưởng hơn khi thực hiện giao dịch tài chính”, đại diện Ngân hàng chia sẻ.



Không gian tư vấn riêng tư dành cho khách hàng ưu tiên

Trong thời gian tới, ABBank sẽ tiếp tục nâng cấp và hoàn thiện tiện ích dịch vụ trên 165 PGD toàn hệ thống. Bằng việc bắt đầu từ các điều chỉnh nhỏ trong không gian, cách phục vụ và tương tác với khách hàng, ABBank đang tăng tốc hướng tới trải nghiệm giao dịch thuận tiện, nhẹ nhàng và gần gũi hơn mỗi ngày.

Trần Mạnh