

美好生活 中邮相伴

——中邮保险2022年第六届客户服务季专项活动纪实

遇见健康——“YOU健康”活动

在“健康中国”国家战略的大背景下,人们对健康管理的需求越来越强烈,中邮保险聚焦客户最关心的健康问题,持续推出“您的健康,邮我保障”健康专项活动,提供多元化、个性化的健康体检。2022年,全国各分公司先后举办90场线下健康巡讲问诊活动,搭配贴心体检项目,提供体检及报告解读服务,面对面解答客户健康问题,活动为4500余位VIP客户送上贴心的健康关怀。

中邮保险广西分公司以当地“丰收节”为切入点,现场教授养生之道、宣导健康理念、开展针灸理疗义诊,并设计具有民族特色的歌舞表演及客户献唱等环节,活动内容精彩纷呈。中邮保险浙江分公司结合季节健康养生主题,开展富有季节特色的养生游活动。中邮保险河南分公司开展了17场健康活动,不仅邀请知名专家为客户讲解健康知识,更为现场客户提供了护眼健康检查项目,受到了客户的一致好评,活动也被《河南日报》报道。中邮保险天津分公司不断提升客户体验感,聚焦口腔健康,开展了健康讲座,医生为现场客户进行口腔问诊治疗,帮助客户提供个性化的口腔护理方案,并为受邀的健康险VIP客户提供“超声波洁牙”服务一次。中邮保险四川分公司继续开展深受客户欢迎的心肺复苏急救培训,为客户普及和指导心肺复苏急救知识和急救技能,在关键时刻帮助他人、帮助自己,充分体现了中邮保险的关心与关爱。陕西、湖北、辽宁、江苏、上海、江西、山东、广东、重庆、福建、河北等分公司特邀名医坐镇,结合时令节气,讲授中医养生、季节养生、常见疾病预防等方面的知识,普及宣导健康理念。同时,对现场客户进行问诊,为他们答疑解惑。活动现场,客户认真聆听,与名医现场互动交流。此外,上海、北京、江西、辽宁、广东、江苏、重庆、福建、安徽等分公司为VIP客户组织了高端体检活动,满足客群的实际需要,努力为客户营造“用心、用情、用力”的暖心体验,得到客户的高度赞誉:“中邮保险接地气,服务客户不含糊。”



遇见梦想——少儿邮票大赛

本届少儿邮票大赛精彩纷呈,三大看点不容错过:一是与公益活动结合,体现企业社会责任,用实际行动回馈社会,反响热烈;二是线上线下交互组合,大赛分别被浙江卫视中国蓝钱江频道、山东教育电视台、泰州电视台等媒体报道,新闻播放量、宣传文章阅读量、朋友圈推广情况也取得了很好的效果;三是强化协同效应,与集邮、金融等业务跨板块联动,取得了良好的效果。

浙江分公司以“诗画浙江 共富之窗”为主题,共收到4000多幅参赛作品,在“宋韵风”颁奖典礼及画展上设置个性化相框拍照区、有声画展、公益市集等多个区域,并延伸活动效果,将绘画作品转化成具有邮政特色的个性化邮品和丰富的衍生产品;除了线下作品征集外,还组织参赛学生开展系列研学活动,举办爱心助学公益行等。其中,公益市集上售卖的全部款项,将以小朋友作者的名义捐赠购买“爱心包裹”,给欠发达地区孩子们送去关爱;爱心助学公益行联合淳安县鸠坑乡人民政府、淳安县邮政分公司,组织淳安县鸠坑乡中心小学的孩子们用画笔描绘出家乡美丽景色,以特殊的方式参与到今年的邮票绘画大赛中。同时,浙江分公司还为农村留守学生捐赠冬季校服,为学校创建了棋艺、茶艺、书艺、学艺“四艺文化角”,满足孩子们健康成长的需要。

江苏分公司围绕“喜迎二十大”主题开展活动,为数十万名中小學生提供创作空间,引导孩子们用画笔描绘出对党、对祖国、对家乡的理解及热爱之情,共收到作品20余万幅。主办方结合邮票大赛开展了突出地域特色的系列亲子活动,其中“点亮微心愿”活动带领留守少年走进海军舰艇文化园、海军诞生地纪念馆、泰州市科技馆等地,附送《邮票中的百年党史》书籍,指导孩子们现场写下并寄出对未来美好期望的明信片;“小小劳动者”活动带领孩子们来到黄金海滩,学习海洋垃圾分类,用双手净化护海,并将搜集到的海洋垃圾制作为一张专属的海洋“邮票”;“小小消防员”活动让孩子们身着消防制服,了解消防车各项设备及功能,并实际演练消防工具的使用,切实体会消防员职业的伟大;此外,还开展了“小小追梦者”“争做邮政人”“劳动课大比拼”“品质少年,强国有我”等亲子活动,彰

显了中邮保险的责任担当,弘扬了社会正能量。

山东分公司以“方寸世界,放飞梦想”为主题开展活动,共收到近6000幅精彩作品,颁奖典礼在山东教育电视台演播大厅举行,并在演播大厅外设置获奖作品陈列展览区。颁奖典礼以轻松愉快的少儿舞蹈拉开序幕,典礼现场由工作人员对邮票、书信的历史文化和意义进行讲解,并邀请小朋友进行现场作画,孩子们手蘸颜料画出心中的梦想。前来参加典礼的孩子及家长对活动赞不绝口。



七月炎炎夏日,八月骄阳似火,九月秋光灿烂,到十月硕果累累,历时三个月有余,中邮保险2022年客户服务季活动篇章圆满地画上了句号。

为贯彻落实以人民为中心的发展思想,秉承“视客户为亲人”的服务理念,中邮保险自2017年以来连续6年推出“美好生活中邮相伴”客户服务季活动,旨在为客户送关爱、为公司树品牌、为行业展形象,并先后获得“2017—2018年度服务创新案例”“2019—2020年度服务创新金牌案例”荣誉称号。

本届客服季多方协同,创新形式,线上线下交互融合,倾情打造围绕健康、亲子、文化等主题的精品“邮特色”系列活动,谱写“美好生活中邮相伴”新的篇章。全国累计开展线上线下活动450余场,近108万人次参与,被媒体报道100余次。线下开展了健康巡讲问诊、少儿邮票大赛、“YOU成长”亲子活动、VIP客户特色文化活动等;线上推出“中邮小镇”活动主场馆,与线下活动的主题进行呼应。同时,组织开展满意度测评、线下活动打卡、直播、亲子测评、健康马拉松、消保阅览室等活动,为广大客户开启精彩奇遇之旅。

上图:湖北分公司开展健康巡讲问诊活动。

左图:浙江分公司开展少儿邮票大赛。

右图:陕西分公司开展“诗经里”活动。

下图:浙江分公司开展“禅·茶”传统文化活动。



遇见未来——“YOU成长”亲子活动

面向家庭客户的亲子系列活动满足了中青年客户家庭的需求,受到了渠道和客户的一致好评。在今年新冠肺炎疫情防控常态化的情况下,河南分公司在全省精选网点组织开展了蛋糕DIY活动100场次,共服务1500组客户家庭;同时,为当月过生日的客户庆生,形成了热闹、融洽的活动氛围,增强了客户黏性,加深了公司与客户的情感沟通。天津、安徽、吉林、广东、广西、四川、江苏、湖南等分公司也开展了绘画、参观、手工制作、讲座、采摘、职业角色扮演等不同类型的“YOU成长”亲子活动,并在活动中了解家庭客户的需求,让客户尽情享受亲子同乐的闲暇时光,帮助客户放松情绪,愉悦身心。

遇见心动——特色文化活动

“关关雎鸠,在河之洲”,陕西分公司在全国首个风雅醉人的诗经文化

主题小镇开展“诗经里”文化传承体验活动,让参加者身临其境地感受中国诗经美学和古代盛世芳华。活动精心设计了沉浸式诗经文化巨幕演出、汉服体验复古式游园、静心抄诗、投壶体验、团扇制作等传统文化项目,让客户感受古人从容、风雅的诗意生活;并聘请专业摄影师为每一位客户拍摄留念,对整场活动进行跟拍并制作古风美服、清雅丽人的视频,得到了参与客户的高度认可及广泛宣传。

浙江分公司的“禅·茶”传统文化养生系列活动已成为一项高端品牌主题活动,本次活动看唐风宋韵极致之美,体验《梦华录》同款宋代点茶,并叠加健康理念讲座。秋日,客户同赴径山雅集,在桂花飘香时节,齐享美妙的桂花茶会,闻花品茶,聆听生活茶文化讲座,通过与节气相应的八段锦、宋代点茶和斗茶、茶道礼仪、禅舞感受传统文化的魅力。活动现场,客户专注认真,积极互动,既新颖又生活化的活动让客户流连忘返,对中邮保险的活动策划纷纷点赞,并将活动收获在朋友圈、抖音等平台分享。

辽宁分公司针对女性VIP客户开展美容养颜讲座、首饰工艺制作活动。广东、河南、山东等分公司开展了属地特色文化体验参观活动。此外,吉林、宁夏、黑龙江、上海、湖北、湖南、四川、天津等分公司开展了茶文化、书画品鉴、观影、手工制作(湘绣、烘焙、花灯、插花、绘画、团扇等)、户外运动等不同形式的活动,并在活动中宣传健康管理理念,了解客户的需求和建议。



遇见快乐——中邮小镇奇遇之旅

本次活动匠心打造的虚拟“中邮小镇”,累计观众参与35万人次,设计了满意度测评、线下活动打卡、直播、亲子测评、健康马拉松、消保阅览室六大场馆,各种精彩玩法让客户每一次点击都充满满意。

其中,满意度测评从产品保障、服务便利性、服务时效、服务态度、产品与服务的推荐程度等角度深度聆听了3万客户的心声;在线下活动打卡馆,客户可以打卡参加中邮保险精心策划的线下活动,并对参加的活动进行打分,还能看到往届“少儿邮票设计大赛”的创意作品;亲子测评馆可收获一份孩子未来职业潜能报告,让家长更了解宝贝孩子;在中秋佳节开放的健康马拉松小游戏,寓教于乐,让客户在玩游戏的同时轻松掌握健康常识;在指尖上的消费者权益保护阅览室,客户可以点击阅读保险消费中常见的与切身利益相关的问题,学会保护自身权益。

遇见倾听——YOU直播系列活动

全国10余家分公司通过邀请知名专家,为客户提供了涵盖健康管理、亲子教育等主题的精彩直播讲座,累计吸引了近50万人参与。其中,广东分公司在广州广播电视台开展的以“掌握急救知识,守护家庭健康”为主题的急救知识直播,单场吸引38万人次观看。重庆分公司特邀医学专家开展“我们可以战胜癌症吗”名医直播活动,并在“今日头条”进行报道,活动结束后还对直播视频剪辑制作并用于网点宣传使用。湖南分公司根据春夏常见、易反复的身体过敏情况,以“揭开抓耳挠腮的秘密”为主题开展过敏健康直播讲座活动,并在直播中进行交流互动,对观众的问题进行逐个解答,吸引近2万人次观看。江西分公司特邀首都医科大学附属北京安定医院儿童精神科主任医师为大家带来了一场干货满满的“青少年心理健康”直播,直播间内气氛热烈,1万余人次参与了在线互动。黑龙江分公司邀请知名医学专家开展了“话中老年膳食养生”健康直播,单场直播活动客户突破1万人次。

初心不改、服务不止,中邮保险将继续秉承“视客户为亲人”的服务理念,不断进行完善创新,丰富内涵,持续为客户提供更加贴心、便捷、高效的保险服务。

本版文图由中邮人寿保险股份有限公司提供