



招商银行信用卡 6年蝉联

中国顾客满意度指数信用卡行业第一名



买单 就选招商银行信用卡

接下来，就让小招带大家一起来看看，招行信用卡是如何维持如此优秀的中国顾客满意度指数的吧！

洞察客户需求，坚持长期主义

2022年中国顾客满意度指数报告指出，满意度管理必须正确理解消费者需求，同时企业还需要具备强大的需求转化能力和精细化管理的能力，才能持续为消费者提供满意的商品和服务。

深刻洞察消费者需求一直是招行信用卡的强项，比如在卡种上，招行信用卡兼顾不同年龄、地域、文化的持卡人，根据他们不同的办卡用卡需求相应推出不同类型的卡种，满足他们各类生活、消费、金融用途。

在营销活动上，招行信用卡洞察到疫情缓解后客户消费恢复性增长的趋势，近期推出“天天消费券”、“和你一起618”等活动，与广大消费者、商家同频共振，给到客户吃喝玩乐购全方位消费优惠。



人文关怀方面，招行信用卡聚焦老年客户、视障群体等使用需求，启动掌上生活App“适老化”“无障碍化”改造。掌上生活App推出“大字版”，除字号、间距等针对老年人做了适配外，仅保留老年人高频及刚需的使用场景，并对业务模块进行专项的适老化简洁改造，同时还可一键直达人工客服。在无障碍化改造方面，考虑到视障客户需求，针对“大字版”全面适配读屏无障碍服务，同时支持智能语音导航交互，视障客户可通过语音形式进行指令交互，快速引导至相关服务页面。招行信用卡用科技的力量提升客户满意度，释放出数字化转型的新红利，让客户拥有更切实的获得感。

如今，顾客满意度指数指标动态属性更加明显，它会伴随人群迭代、需求变化、行业环境变化而变化，企业需要将顾客满意的理念植入到更全面、更细微的触角当中，才能面向未来。招行信用卡多措并举适应消费者的需求变化，不断拓宽产品和服务边界，为客户创造更多价值，做行稳致远的长跑者。