

你好，我想咨询下杭州银行信用卡的相关问题。客户经理小李和往常一样，接起了一位客户的电话。

小李温柔地询问道：您好，请问您贵姓？您想贷款的额度是多少话音未落，对方就在那头急切地说：我是外贸出口公司负责人，我姓程，我了解到你们X X是网络贷款平台。有多家银行和金融机构作支撑。又方便快捷。我是杭州银行高级会员，想办理贷款。小李心里咯噔了一下，凭借工作经验知道这位客户有点来头，并且比较难应付。

当时，X X和这位客户指定的杭州银行合作的有关事宜还在商榷阶段，该怎么办？客户找到数银在线，她最大的目的就是可以贷到款。

小李知道碰到这样的情况，首先要先了解程女士的详细情况，然后找X X的专家团队综合分析，尽最大努力帮助程女士匹配到适合的金融产品。

接下来的谈话，程女士态度依然很强硬，小李了解到程女士有贷款还在按揭。从上半年开始贷款政策就很紧，程女士这样的情况真的很难贷到款，小李觉得程女士的资质不是很适合做信用贷款。

没想到电话那头的程女士大声责问道：你的业务知识有没有过关？我这么优质的客户还说我的条件不符合，你们有没有搞错！你们公司是不是打出去的广告都是吹的啊？面对这样的质疑，小李深呼吸了一口气，不卑不亢、从容不迫地答道：程女士，真的很抱歉，您的心情我很理解，客户能够贷到款是我们最大的心愿，但是您目前的情况真的有点困难，我请示下我们X X的专家团队，让我们的贷审经理了解下您的情况，看能不能帮到您，您看可以吗？对方没听完小李的回答，再次大声斥责X X对外广告太假，啪！挂断了电话

小李立即把情况反映给客服总监，不到20分钟，X X客服总监亲自打电话给程女士，程女士接到电话，语气开始缓和。她说自己也知道现在的情况很难贷到款，也不是有意为难X X，只是外贸出口业务发展很快，资金实在紧张，急需贷款80万，自己到处跑银行，贷款还是下不来。

程女士了解到X X能让客户在第一时间掌握贷款相关信息，更有专属的客户经理为用户迅速筛选最优的贷款服务机构以及贷款方案，最大限度地帮助客户安全、方便、快捷地办理贷款，就想来试试。但是客服工作人员告知她办信用贷款有困难时，心里无助更着急。

听完述说后，根据程女士在杭州有不动产的朋友很多，并且房产总值也超200万，目前程女士外贸公司的运作也非常成功等条件，X X 客服总监果断给程女士推荐了一款适合其自身信用条件的贷款产品。

在X X的建议和帮助下，程女士办理了相关手续，递交了相关材料，短短三天，在数银在线的安排下，程女士就和杭州银行进行了面签。现在程女士公司运转顺利，那笔贷款也帮助程女士赚回了500万的利润。

三个月后程女士亲自上X X，为之前自己的恶劣态度道歉，并给小李和总监带来了自家特产作为感谢，数银在线客服部工作人员说：客户最终成功达成融资需求，解决中小企业企业和个人困境，是我们最大的追求！

注X X为某贷款公司。

[上一页](#)1[下一页](#)