

2021年11月21日14:40，招商银行来电。还是刚才的小姐姐，主要是告诉我，她是明天下午班，如果要求上午回复的话，就得是别人回复了。我说，没事，你们都代表招商银行。

内心戏，要不加个微信，哈哈。

招商银行兑换礼品记.21

2021年11月22日10:41，招商银行来电。就说查询物流信息啥也没有。我问有没有揽收，回答就是查询物流信息啥也没有。问事情处理进展，回答还是查询物流信息啥也没有。

现在大企业就是厉害，这话术真厉害，“王顾左右而言他”。

折腾半天，从11日到22日，一共十二天，一点儿进展都没有，也是醉了。

2021年11月22日15:43，招商银行来电。主要内容就是告知，快递已经发出了；退还积分的问题已经提交领导处理了。

2021年11月22日16:57，招商银行来电。其自称为否则投诉的领导，从对话中体现的语言技巧、沟通中表现出来的态度，这个极大可能是真的领导（后面我们称其为领导），那个辩手领导可能是个组长。

因为能够感觉到对方的真诚而不是推诿，所以沟通的还是比较顺畅。当然还是那句话，听其言而观其行，最终还是要看处理的结果。只有结果是好的，其过程才有意义。

其沟通的内容，为以下几点：

一是已经催促快递公司加急了。不过，要是真想加急，直接顺丰空运两天必到，不比用宅急送5到7天才到好得多吗？所以，从这点根本看不出招商银行为用户，特别是为由于银行差错造成的麻烦，展现出来他们一直所强调的歉意。还是有种大企业高高在上绝不会为你改变的意味。

二是退还积分的问题。承诺23日17:30前，无论能不能达成都会给个答复。这点我还是挺满意的，因为是招商银行第一次主动给出个时间节点，而不是我要求的，虽然可能也会答复毫无进展。

三是告诉我，21日给重新发货，不是招商银行单方面的操作，而是先退货返还积分，然后扣我的积分重新下单。简单而言就是，未经用户许可，银行单方面操作了用户的财产，当然也可能他们认为积分不是用户的财产。又让我想起了某海行、某发行的大瓜，细思极恐。

四是我简单的说了一下从这件事的处理进行的反思与收获，后续要总结写篇文章，发到公众号上。

2021年11月23日11:08，招商银行来电。和领导进行了一番沟通，内容如下：

一，通报快递的进展正常。在我询问具体进展时，当场进行查询反馈是已经揽收并发往北京基地。

二，退还积分的诉求。回复已经再和银行内部若干部门沟通，不出意外的话，3到5个工作日就会按照当时积分的不同有效期进行退还。有意思的是，21日退积分再扣积分的骚操作在几分钟内就完成了，根本不需要3到5个工作日，呵呵。

三，领导说您的各项诉求都在有序推进，建议我在公共媒体上弘扬一下正能量。领导语言艺术就是高，让我这个泥腿子瞬间不懂了。不耻下问，于是直接问，在公共媒体上为贵司弘扬正能量是不是各项诉求能够有序推进的前提条件？答曰，不是这个意思。格局要打开。

四，其实我挺想继续问一句，不是这个意思是什么意思，想了想有点儿咄咄逼人不太好，毕竟领导还不错的。那么我说，我们要营造和谐社会，弘扬社会主义核心价值观，格局要大。那贵司能不能打开格局，退还积分还分什么有效期啊，直接搞成永久不就得了。领导有点儿楞，估计没遇到如此厚颜无耻之徒。

不过领导就是领导，反应很快，迅速说道，无论如何会与各部门沟通。并为没有提前想到这点而道歉。

五，就客服或者投诉专员是否代表招商银行达成了一致。他们代表的是招商银行而不是个人。并就辩手领导未吃饭问题达成一致，工作就是工作，不能道德绑架。

最后，我说：我这里出太阳了，温暖了，让我们静待花开，等待满意的结果。

2021年11月23日17:03，招商银行来电。

电话内容主要是领导通报处理结果，基本没有问题了，积分退还成永久积分。但是由于部门协调的原因，还是3到5个工作日到账。嗯，这个可以理解。并且24日17:00前，再次对齐一下信息。

作为一个普通的用户，内心还是挺容易满足的，毕竟事情已经开始向好的方向行驶了。