



# 搭载“多元”服务 小店也能买药点餐

作为畅通城市经济活动的“毛细血管”，小店经济对增强消费、驱动经济多元化创新发展起着至关重要的作用。近日，我省印发《河南省推进小店经济专项行动实施意见》，以促进我省小店经济健康繁荣发展。郑报全媒体记者 李娜

## 小店可搭载多种服务

意见指出，要释放拓展小店发展空间，拓展小店聚合服务功能。支持小店开发自有品牌商品，搭载生活缴费、公交卡充值、自助购买彩票、打印复印、洗衣家政、快递收发等便民生活服务项目。鼓励小店设置简餐、饮品、休闲、阅读、社交

区域，拓展图书、报纸、杂志、音像制品等延伸项目，满足居民文娱消费需求。支持小店按有关标准申请乙类非处方药零售经营权，满足居民日常应急用药需求。鼓励小店延长营业时间，支持开设24小时便利店，满足居民夜间消费需求。

## 培育三类小店集聚区

意见明确，通过开展小店经济推进行动，培育一批小店经济示范社区、小店经济示范市场以及小店经济示范街区三类小店集聚区。鼓励以现有城市商圈、商联体、大型购物中心为基础，积极拓展新零售、文创、网红、体

验、演艺、休闲等新业态小店，不断创新消费业态和模式，鼓励打造VR主题乐园，举办各类消费主题巡展、角色扮演和娱乐表演等活动，打造沉浸式消费体验场景、网红场景，增强商圈内小店经济活力。



市民在小店购买食品 郑报全媒体记者 丁友明 图

## 最高可申请20万元贷款

意见对符合创业担保贷款申请条件人员自主创业的，可申请最高不超过20万元的创业担保贷款。对大中专学生、就业困难人员、贫困家庭劳动力、返乡农民工首次创办企业或从事个体经营，自

工商登记注册之日起正常经营一年以上的，按规定给予一次性开业补贴。

到2022年底，河南全省注册小店要累计突破550万家，带动就业人数将超过1300万人。

### 温暖平安人系列报道

## 用最“中”的态度服务客户

访平安人寿河南分公司业务主任丁哲文

别看她是90后，但她已为139个家庭保险提供了2亿元的保障；别看她年纪轻轻，但她已在保险行业揽获多项大奖，IQA国际品质奖、IDA国际龙奖等国内外行业知名奖项尽收其中；别看她是个新疆姑娘，但她更像“老郑州”一样，用最“中”的态度服务客户。她就是平安人寿河南分公司业务主任丁哲文。用她自己的话来说，做最专业的保险从业者，用实事求是的态度服务好每一个家庭。

郑报全媒体记者 谢宽  
实习生 张河强 通讯员 亓盈利

### 找到方向 广阔平台大显身手

刚走出大学校园时的丁哲文就有不同于同龄人的成熟，她有着强烈的健康意识和风险保障意识。或许正是源于此，丁哲文这个新疆姑娘在保险行业中找到了自己的事业方向。在对比了多家保险公司后，丁哲文毫不犹豫加盟平安，成为平安人寿河南分公司的一名保险代理人。

“平安是一个大平台，为员工提供了专业化、系统化的培训，让大家能够尽快展业。”丁哲文坦言。

初入平安时，丁哲文跟其他的

保险新人一样，从陌生拜访“扫街”开始。虽然一开始展业并不理想，但骨子里要强了她，每天坚持跑100到200家客户。

提起第一次成单，丁哲文历历在目。“当时，陌生拜访到一个批发市场时，我发现这里的店主都是用电动车运输货物，很容易发生剐蹭事故，而有款保险产品能够直达店家的需求。”于是，经过不懈努力，丁哲文成功将这群摊主转化为人生的第一拨客户群。

### 贴心服务 温暖每一位客户

保险不是一锤子买卖，短则3年，长则20年，它需要持续用心维系。

在日常生活中，丁哲文坚持用贴心服务温暖每一位客户。“我跟我的每一位客户的交流并不局限于是否购买保险产品，我还会定期为他们梳理保单、提供咨询，逐渐成为其家庭中的一分子。”丁哲文说，“记得有一次，我的客户突发急病需要手术，恰逢她的家人出差，我在得知消息之后，立刻放下手头的工作赶去了医院，在当天下午便帮助她备齐了全部理赔手续，之后，我让我母亲在家准备好护理餐为她送过去。”对待客户要像对待家人一样用心，这便是丁哲文一直以来坚持的服务态度。

从“保险小白”转型为保险专家，丁哲文的成长之路并非一帆风顺，但正是凭着一股不服输的劲儿，她一路披荆斩棘，赢得客户尊重，收获掌声与鲜花。细观丁哲文的成长之路，她不断提高自己的知识储备和认知，向上生长；不断细化自己的服务，以客户为中心；不断追随公司发展的脚步，高度执行，这是“百变”的她。坚持初心不改、坚持实事求是、坚持一路向前，这是“从一而终”的她。

### 赢得信任 用“专业”规划保障

事实证明，真正了解客户的需求，就可以有针对性地提供完善的服务，从而赢得客户的信任。如今，面对客户时的丁哲文从容许多，客户资源也不断增加。

“看交情的时代已成为过去式，客户更愿意看到你的专业。”丁哲文认为，不同客户、不同年龄层次，对保险的需求方向也不尽相同。“90后的年轻人偏爱重疾险，而80后更多考虑孩子的教育问题，年纪再大一点的客户就开始考虑自己的养老问题，我们要做的就是给客户合理规划一个保险愿景，

通过专业的保险知识，为他们一点一点进行积累，从而达到合理的保障配置。”

在丁哲文看来，实事求是、专业极致，是最根本的职业理念。“保险全貌什么样、保障内容什么样、保单设计什么样，最后呈现给客户就是什么样，我会把保险产品客观公正地介绍给客户。”丁哲文说。

随着客户需求的不断增加，保险产品也在升级和转变。“学习是最好的成长陪伴。”丁哲文认为，只有通过不断学习保险专业，才能更合理地服务客户需求。



丁哲文