



服务就在身边 初心从未改变

真情服务,于细微处见真章

——郑州移动倾情服务纪实



和老公一起为客户维修宽带

郑州移动农业路营业厅营业员 李彦玲

“我想办宽带,哪个业务最便宜呀?”春节前,一对来郑州务工的夫妇刚进营业厅,就问了这句话。

经过一番了解,他们只是为了方便给家中小孩及老人视频聊天,平常每月的话费也不高,于是我向他们讲解了多人套餐合计达到58元可以免费用宽带的政策,并告知了宽带维修热线10050和我的联系电话。后来还收到客户发来的短信,说安装师傅人很好,当场教会他们如何上网才离开,还说移动宽带很实惠,话费没变还能免费用宽带。

正月十五的晚上,我又接到了这位客户的电话,说宽带突然上不了网了。那时已是晚上9点,就算立即下单,装维师傅也只能明天去维修,想到客户着急给家中孩子视频,我就和老公一起上门帮他维修宽带。经过检查,发现是无线路由器出现了问题,重新启动并设置了一下,就可以正常上网了。走的时候,客户连连道谢,让我对服务有了更深层次的理解:服务就是要千方百计地为客户解决问题。



给失女老人女儿般的关怀

郑州移动东大街营业厅营业员 余晓霞

“闺女,你能帮我查查这个手机号最后打的电话是多少吗?”带着哭腔似的问话,立即吸引了我的注意。

这位老人的女儿刚刚在高速公路上出了车祸,并因此失去了生命。面对和自己母亲年龄相仿的老人,我特别能理解她此时痛苦的心情。经过一番安慰和疏导,老人的情绪才逐渐平复了下来。

经过此事后,老人经常来营业厅找我们聊天,我们也会帮忙下载

一些歌曲或戏曲,分散她白发人送黑发人的痛苦情绪。后来,我们还耐心地教会了她如何使用微信,并帮助她添加了老同学和老战友。因为她原来的套餐没有流量,在我的建议下,她将套餐改为了28元的流量王套餐,在每月消费不增加的前提下,拥有了2.8GB的流量。老人与同学、战友有了联系后,娱乐节目也比以往多了,还经常给我们发她出去玩的照片,生活重新变得丰富多彩起来了。

即使下着雪,也要完成与客户的约定

郑州移动客服中心投诉主管 王姗姗

很多时候,一通电话并不能解决问题。针对客户投诉,在政策不变的前提下,我们往往要为客户提供5~6个解决方案。

去年,郑州首场大雪的那天,我接到一位客户的电话,说他手中有600多元的充值卡不能使用,由于附近没有移动营业厅,他的上班时间又与营业厅的营业时间冲突,因而无法解决。因为着急使用,他的情绪非常激动,即使隔着电话也能清晰地感觉到

到他的怒意。经过协商多个解决方案,最后与他达成约定:当天晚上下班后,我去他家中把充值卡拿过来,帮他去营业厅更换,明天再送回去。

我们的办公地点在农业路花园路,而客户的地址却在西四环。到了晚上,路上的积雪已经很厚。记得等了半个多小时,客户才回来。看到我在楼下冒雪等待,客户多次表达歉意,还连连赞叹:“你们移动的服务可真是好呀,太感谢了!”

一张张灿烂的笑脸、一句句礼貌的用语……无论什么时间走进郑州移动营业厅,工作人员热情的办事态度和温馨的微笑总能给人亲切的感受。多年来,郑州移动秉承“客户为根 服务为本”的服务理念,积极营造和谐满意的通信消费环境,潜移默化地改变了郑州人的生活。

以小见大,于细微处见真章。用心服务已经成为每一位移动人的真实写照。

郑报融媒记者 李冬生/文
陶方凤/图



熟练业务知识,为客户节省时间

郑州移动庆丰街营业厅营业员 邱巧红

“两个月没交费了,现在交了也不能用,咋回事啊?”

“我神州行的卡每个月打电话也不多,为啥现在话费突然变多了?”

我们营业厅相对于其他营业厅来说,不仅客流量比较大,而且来办业务的大都是老年人。每个营业厅有不同的实际情况,相对的,服务也应该有所变化。而我能给客户最好

的服务,就是把业务知识熟练到最好,在最短时间内了解客户需求,以最快的速度帮客户办好业务。

就拿第一个问题来说,只要客户说出那样的一句话,我就知道是因为他的手机号被预销了,拿着身份证就可以直接恢复。只要能站在客户的立场设身处地地为客户想问题,就一定会得到他们的认可。

有爱心注入的服务才是最好的服务

郑州移动农业路营业厅营业员 王倩

有一天,营业厅来了两位特殊的客户。一位父亲带着十几岁的女儿来办理补卡业务,而我也因为此次服务“出了一次名”。

“快来人呀,她把我的手机拿跑了,快去追呀。”这个女孩因为大脑受过刺激,她的父亲带她来治疗,没想到刚来医院就丢了手机。卡补出来,客户在试卡时,因为装反,卡住了卡槽,我就拿着手机让一楼的手机销售人员帮忙取卡,没想到有了这样的误会。

业务办理过程中,得知他的女儿经常独自出去,让家里人非常担心。于是就帮客户办理了我一直在使用的和地图查询定位业务,每月5元钱,首次确定后,向10086发送短信就可在和地图APP中接收女儿的位置。因为这些事件的触动,我没有告知客户补卡需要5元费用,自己把这钱给出了。虽然金额不多,但我觉得服务和爱心应该是结合在一起的,只有这样才能更好地做好服务。

“走出去”服务更多消费者

郑州移动郑东新区营业厅营业员 吴杨

我们上两天班,可以休息一天,但很多时候这一天我们并不是在休息中度过,而是要“走出去”服务更多消费者。

“闺女,这儿童手表真的是免费送吗?”在一次“走出去”服务中,一位老年人带着孙子出来散步,刚好看到了我们的宣传页,我一遍又一遍地向客户介绍活动政策和使用方法,因为您的移动4G套餐达到了88元,所以办理一张副卡,就可以免费用这个儿童手表。

如何才能让客户完全消除疑问呢?只有在现场当面完成业务办理,并使用上产品。的确,业务办完后,让小孩体验了儿童手表,客户抱着孩子感激地说:“谢谢,没想到你们为客户服务得这么周到。”孩子也挥着可爱的手向我们说再见。

采访手记

提及服务,我们每个人都应该非常熟悉。因为,在日常生活中,我们不仅是服务享受者,大多数时候更是服务提供者。但回想一下,在我们提供服务时,是不是每一次都把它做好了?敢回答“是”的人一定是少数。

然而,在此次采访中,记者从几位移动人的身上了解到了服务的真谛。面对数以千万计的客户群体,不厌烦、不激进,移动人始终微笑着把服务做得最好。“服务就在身边,初心从未改变”是他们服务的真实写照。

