



## 服务就在身边 初心从未改变

# 总经理走基层 郑州移动用行动诠释“心”服务

服务就在身边 初心从未改变

## 总经理接待日

中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司

2018年“3·15”的主题是“品质消费 美好生活”。中国消费者协会指出,要倡导经营者以品质消费为指引,倾听消费者声音,重视消费者诉求,不断提升产品和服务品质,满足消费者对品质消费的需求。

围绕这一主题,郑州移动开展了以“服务就在身边,初心从未改变”为主题的“总经理接待日”活动,用自己的诚心、细心和用心拉近与客户之间的距离,进一步提升服务品质,助力客户享受更美好的便捷通信生活。

李冬生/文 孙星灿/图



总经理走基层



营业厅开放式体验



客户体验“和目”业务

## 诚心服务 总经理“变身”营业员

“我想让家人用我的流量和话费,能增加副卡吗?”

“当然可以。只要您使用的是移动58元及以上的4G套餐,副卡如果是老客户转入可至自建厅办理,如果是新开号的副卡所有营业厅都可办理,副卡共享主卡套餐内的语音和数据流量以及主卡订购的流量和短彩信等叠加包中的业务资源。”

3月14日,在郑州移动郑东新区营业厅,郑州移动副总经理张鹏程和营业厅工作人员一起,耐心细致地了解客户需求、聆听客户咨询、帮助解决问题。当日是郑州移动总经理接

待日,多年来,借助这样的活动,郑州移动近距离聆听客户声音,真正了解客户需求,拉近与客户之间的距离,以优质服务赢得了客户满意。

“这样的接待活动非常贴近老百姓,连总经理都能俯下身,走到基层,体现的是一种虚心的服务态度,可见郑州移动的确将服务品质做到了实处。”一位姓刘的先生接受采访时如是说。

在接待间隙,张鹏程向我们介绍,在此次接待的过程中,客户普遍关注的问题是手机套餐、融合宽带和近期的营销活

动。“我们庞大的客户群是一笔宝贵财富,也是我们移动最大的优势。”张鹏程表示,“作为通信运营企业,必须尽最大努力将服务做到细致入微,并且要根据不同客户的不同需求,做到差异化、个性化服务。”

“总经理接待日”是郑州移动的一种亲民服务形式。张鹏程告诉我们:“实际上,在日常工作中,郑州移动还会通过10086、手机营业厅、微信平台等途径开展亲民服务,每天都会了解客户的问题、意见和满意度等,并且会督促相关部门在第一时间解决。”

## 细心服务 从根本上提升客户感知

让客户感受到使用移动的服务有价值,使用移动的业务有价值,才能赢得客户信任。张鹏程说:“作为服务型企业,客户就是上帝,但这句话不能挂在嘴边,要做出行动,从根本上提升客户感知。”

的确,如今走进郑州移动营业厅,丝毫没有拘束的感觉。要买手机,可以随意体验展台上的真机;要办宽带,可以在“和家庭”专区先了解一番;要办业务,流动的服务人员随时可以解答疑问。

针对客户感知度较高的网络服务,郑州移动从未停下建

设的步伐。如今,郑州移动网络覆盖率达到99%,基本实现了全市4G网络全面覆盖。重点场景应用双载波聚合技术,4G网络单用户峰值下载速率达到220Mbps,较之前的单载波下载速率提升了一倍。

在快节奏的互联网时代,郑州移动也致力于为客户提供更加便捷的服务。网上营业厅、手机营业厅、自助终端……可为客户提供查询、缴费、变更套餐、选号入网等一系列业务办理。“5+2、白加黑”,有了这些服务通道,郑州移动随时提供7×24小时的在线帮助,客户足

不出户就能获得和实体营业厅一样的服务支持。

不只于此,郑州移动还为“网龄长、消费稳定且无欠费”的优质客户提供星级服务。星级客户拥有“积分倍享、话费透支”等一系列差异化高品质专属服务。星级越高,可享受的服务权益也越多。

正是这样一项项让客户放心、交心、安心的服务举措,从根本上提升了客户感知,让郑州移动赢得了消费者的认可。客户群体最大,投诉率最低,美誉度最高,郑州移动已经成为通信行业的优质服务榜样。

## 用心服务 提速降费满足客户需求

对于移动老用户刘先生来说,网速快、资费低是他使用郑州移动业务后最大的感受。

诚如其言,近年来,郑州移动积极响应提速降费号召,不断升级网速、降低资费,大大满足了客户对网速和流量的需求。

在降费上,去年,郑州移动于9月1日全面取消手机国内长途漫游费,比原计划的10月1日提前一个月完成。同时推出提速降费7项新举措,大幅下调国际长途直拨资费、全面下调“一带一路”沿线国家和地区漫游资费、大幅下调互联网专线资费、推出“小微宽带”特惠产品、全网流量“任我用”资费、系列流量优惠活动、“任我看”视频流量套餐及套卡等。

如今,对于刚刚提出的取消全国流量“漫游”费的号召,郑州移动也率先做出行动,推出升级版的冰激凌套餐。新入

网优惠期内月资费同样为98元,冰激凌套餐全国版包含国内流量不限量服务,而之前的冰激凌套餐省内版则包含省内流量不限量服务和1GB国内流量。价格不变,享受的服务却更加优质。

在提速上,郑州移动进一步扩大手机网络和宽带网络的覆盖范围。针对手机网络提速,郑州移动在重点场景应用双载波聚合技术,使峰值下载速率大大提升。针对宽带网络提速,郑州移动已实现家庭接入带宽“100M起步、300M主流、1000M引领”。其宽带套餐更是为客户提供了多样化选择,可根据家庭实际需求选择相对应的宽带套餐,低至免费。

据介绍,只要使用移动4G飞享套餐达到一定标准,即可免费使用相对应的宽带。同时,郑州移动还为每月通信消费低的客户推出低消版宽带政

策,即1~3人套餐合计达到58元即可用百兆宽带。对于客户办理较多的流量王套餐、冰激凌套餐,郑州移动也在其基础上增添了宽带业务。

基于宽带网络,郑州移动还开展了多样化的智慧业务。宽带搭载“魔百和”,不仅可以使电视变得智能,将直播、点播、回看等功能集于一身,而且还可以使电视变身家教,辅导孩子学习语文、英语、奥数等课程;宽带搭载“和目”,可实现手机监控家里的一举一动,随时随地掌控家庭生活。

正是在郑州移动的诚心服务、细心服务和用心服务下,客户感知度、满意度不断提升。对此,张鹏程表示:“郑州移动将进一步夯实各项便捷服务举措,全方位提升客户使用的方便性、舒适度和满意度,进而带动整个通信行业服务标准和4G服务水平的提升。”