

郑州两大通信公司用服务打天下



□见 记者 虎萌/文
晚报记者 吴琳/图

近期,郑州两大通信公司联通和电信相继推出一系列的活动,旨在最大限度地让客户满意。

联通 首推话费清晰看得见

3·15 刚过,联通公司就推出今年的主打服务业务:话费清晰看得见,联通主动

送账单活动。据联通公司工作人员介绍,在平均 1000 万手机客户群中,每天使用各种方式查询账单、清单或者其他话费项目量大约有 200 多万条,长期以来,大多数的客户都对话费存在一些疑惑,每项费用的支出自己不好计算,对自己的手机费用扣除情况感觉不踏实,但对于运营商提供的各种查询方式又不愿经常去查。“没

空去查账单,每月话费究竟是怎么花的不是很清楚。虽然我也知道有查账单的方法,但懒得去查,觉得麻烦。不过其实我还是非常想弄明白话费都花到哪里了?周围有好多像我这样的人。”

目前,各种话费的查询方式都是以客户主动查询为主,有些客户即使有疑问,有时嫌麻烦也不主动查询,但

心里会一直很不放心。

“我们一直致力于用最方便的途径、更通俗的解释来给客户的话费查询服务。比如,我们在 2004 年就推出了话费便利查询的服务品牌——‘联通便利行’,6 大查询方式,实现了各类客户的不同需求。今年我们又增加了新的查询方式。网上营业厅可以实时查询通信记录。每一条通话、每一条短信都可以快速查询到。”河南联通客户服务部负责人说。

虽然运营商投入了大量资金和精力建设多种话费查询系统,为不同需求的客户设置了众多查询方式,不光到营业厅可以打印查询账单和详单,打电话到 10010 可以 24 小时人工咨询、打 10011 也可以 24 小时免费查询实时话费情况、发短信可以随时免费查询账单及当前话费、通过互联网在网上营业厅可以实时清晰明了地了解通信情况,但在客户方,仍然觉得自己的话费消费不好琢磨。

“联通,就是要做让客户放心消费的诚信运营商!”为了让客户对自己每月的话费消费情况心里有数,让客

户使用的联通话费情况“清晰”并且“看得见”,联通公司以更主动的方式为客户提供账单,客户只要发送免费短信“话费清晰看得见”这 7 个字到 10010 进行申请,就可以享受每月自动得到账单短信的免费服务,让客户无需动腿动手动嘴,每个月即可自动得到上月话费账单,清清楚楚了解自己的每月话费消费情况。

郑州电信 2007“服务”打头阵

2007 年初,郑州电信就把为客户贴心服务,最大限度地让客户满意纳入研究课题。

据电信公司负责人介绍,为了加强与顾客的沟通,郑州电信在营业厅推行“免填单”服务,通过典型标准化班组的示范和带动,全面执行营业厅标准化班组制度,还在营业厅设立大厅值班经理,负责营业厅内各项工作的动态管理。

营业厅还在营业员的仪容仪表、文明用语、业务技能及业务受理流程等方面,对每一个细节、每一道程序都做到了规范化要求。为了做

到以最佳的姿态为客户服务,将每一位营业员最标准的站姿、坐姿和最可亲的笑容拍照下来,并且影印到微机屏保的桌面上,随时提醒营业员保持最佳工作状态。

在服务创新上,根据客户的需求,开展“争做文明人”的活动。不断扩展服务的范围和内容,为了解决聋哑等残疾人士、老人、孕妇等一些行动不变的用户办理电信业务的实际困难,营业厅专门开设了“优先办理台”,并建立了特困户档案,由专人负责定期对其话费使用等情况进行追踪,上门为他们提供方便、快捷的优质

服务。同时,营业厅尝试以多种形式与客户沟通。并在现场处理用户咨询投诉问题,班组长轮流值班接待客户投诉,面对面与客户交流和沟通,做到有记录、有结果、有反馈,每天处理用户咨询、投诉数十条。同时,班组严格遵守“首问负责制”,对于用户的任何咨询、查询要求,均做到热情接待,有问必答,负责到底。直到彻底解决问题,事后再进行回访,做到使用户 100% 满意。

通通有才 人才教育

商都招商网同步发布 欲知更多资讯请登录 www.zhaoshangcn.com
按 60612388 人工登记,轻松发布分类广告,欢迎您到以下代办点就近办理。
★紫荆山路 60 号金成国贸大厦 1610-11 室 63399000
★陇海西路 80 号郑州晚报新闻大厦 1 楼西大厅 67655128
★文化路创新大厦对面 82 号-18 63661759
★二七塔东华庭公寓 1307 室 66935390
★经七路丰产路南妇干部学校对面 65187063
★郊县服务电话:
巩义:64353152 登封:62880294 荥阳:64606756 上街:68132455
中牟:66198536 新密:69863409 新郑:66198613

☆☆☆本栏目由河南华融律师事务所 www.lsfw.com 提供法律支持,法律顾问:臧底康☆☆☆

招生培训

- ★速读文凭职称上岗证 66689307
- ★学古筝·送古筝 13939068768
- ★中央电大、本、硕 65202850
- ★静园肚皮舞、瑜伽培训 68885253
- ★普通话·口才特训班 61269809
- ★速读正规专/本科 65656635
- ★专业美甲培训 60209096
- ★新特膏药培训 13703719178
- ★培训小吃卤菜 13073730065
- ★通信专业自考保过 66683555
- ★艺彤拉丁舞招生 65530168
- ★炒股赢利培训 68267200
- ★学古筝·送古筝 65211859
- ★66662829(考、培)资格证操作证
- ★声乐舞蹈钢琴聘教师 65013825
- ★贝多芬钢琴声乐、乐理高考强化国内国际钢琴比赛 61559760
- 导游培训 66867951
- 今日手机维修学校
- 保证学会安排就业 66946262

招聘

- ★高薪聘蛋糕面包师傅 63023602
- ★高薪聘公关礼仪模特 61639990
- ★长期招聘各种司机 63882123
- ★聘男女公关、内保 61389758
- ★聘专兼效果图设计师 65260080
- ★海信聘装饰设计师 1301453035
- ★聘经理助理 13203719877
- ★诚聘男女服务员内保 61594322
- ★兼做项链及加盟 65087233
- ★聘内保保安、公关等 66112778
- ★诚聘男女公关 13271590311
- ★聘司机送货仓管接待 68973814
- ★诚聘服务员、内保 13213085202
- ★诚招资深糕点师 13838356191 赵
- ★聘电视台项目公关 63875224
- ★找工作,找好老师 63848866
- ★聘公关、内保 15936265099
- ★人事代理进郑户口 63558971
- ★圣普太阳能诚招优秀业务员 联系电话 66120085
- ★招二保焊工汽修喷漆工数名 电话 13838287838
- ★郑州大酒店洗浴广场招聘服务员数名待遇面谈 66760057

收费标准

- ★每行正文 12 字,计 30 元
- ★每行标题 8 字,计 45 元
- ★每行大标题 6 字 60 元
- 每基本块(1x3.6cm)计 100 元
- ★特惠栏目:
招商合作、出租、转让、招聘、家教、个人求职、个人征婚每行 15 元。
★遗失声明每行 20 元。

使用本栏目信息,请供需双方认真核实有关证明材料,签订有效法律合同。

高薪诚聘

1. 高级服务员
2. 秘书
3. 公关,可兼职 13253386758

通信增值业务管理人员,市场代表若干,有 114 导航经验者优先。
66286651 13938553456

个人求职

- ★金杯金龙 9-14 座包月天 66672626
- ★红旗包月天 13523088971
- ★东风小康带车求职 13526658599
- ★带普桑求职 13838130978
- ★带帕萨特求职 13613810859
- ★广本价低包月天 61792158
- ★实诚做仓管看大门 13903869713
- ★会计师税务师求兼职 61902077
- ★全顺 12 座月天 13203855151
- ★新别克商务包月天 13803990302
- ★捷达新车包月天 13523028331

翻译

★译达翻译公司 65851522

驾驶培训

鸿兴驾校

大石桥杂技馆报名 66287575

速达驾校 67238786
河医 65696877 ● 66191118 路训,夜班

光大汽校聘教练
十佳驾校特等奖 66827119
中国交通协会理事 66826991

海鸥驾校 65801258
校内电子库,金水东路(玉凤路)

蓝天驾校 68285333
信誉好合格率高高价优聘教练

东升驾校 67015166
京广南路长江路口 61150369

豫安驾校 67665898
西流湖公园东隔壁(化工路)

中原驾校 67612908
十七年名校夜班路训,中原中路

成功汽校 63720412
南阳路东风路西 100 米 63733336

畅通驾校 66390766
城东与郑汴路口价优聘教练

德诚驾校 67614222
郑上路立交桥桥头路南

育成汽校 65709389
经三路北段 65733195

中心驾校 68291611
航海路老摩配城东侧聘教练

众鑫驾校 68856222
汝河路工人路交叉口 24 小时练车

郑州交通技校驾校
63767559 63756595 63988769

★驾驶速成陪练公司 66246919

兴华驾校 68987168
聘教练大学长江路西 68180933

经纬驾校 63822247
聘教练农业西路价优

大众驾校优惠啦!
校庆优惠,C 证 1800 元起!
农业路水上乐园内 63833088

海森驾校 66786868
高薪聘教练 66761595、68219366

友谊驾校 66518171
十佳驾校,郑汴路中博院内
另招聘教练 66527760

带车培练 68097777

家教

- ★郑大家教 66635875 可签约
- ★签约家教保提高 65059712
- ★优秀中小学生家教 68775228
- ★《阳光保家家教》66992211
- ★一对一家教无效退款 67950839
- ★《郑大保家家教》66296082
- ★家教班特长生可全托 63821164
- ★名师数英 75 元/时 66153785
- ★好成绩家教 66116622 保提高
- ★S&M 初三函数讲座 66110133
- ★初中数学专辅 13073782372
- ★一年制本科文凭速拿 63882135
- ★初三 4 小时特辅 65090029
- ★明日之星,音乐教育 61986500
- ★数理化英家教 68655404 特优
- ★大学生求做兼职 63597353
- ★补基础教学方法提分快 67711971
- ★东奥家教小初高 63835958
- ★郑大尖子生 63616058 免费试讲
- ★名师精讲 07 中招 66231511
- ★徐老师中学英语 13526862855
- ★初中英语语法 13683817925

★名师教英语奇效 66042110

★教英语每小时 600 元 65535396

★英教小班 100% 见效 61699560

★3A 家教可免费试听 62098913

★免费方法技巧课 13073793700

★名校高三数学名师考前压题准确高效保质 100 元/时 68029945

★英博教师寄托教育 65033538

恒信个案及小班辅导(在职)

小初高中(语、数、外、理、化、生、音、乐、美术) 66860813

学习有困难 免费来指导

周恩军数学 61958200 61015390

哈佛英语 专业辅导

新概念·展望未来·语法词汇·同步教材
63818221 13503829153

陈中数学·品牌辅导

- 数学数奥精品小班 63619977
- 特效 1 对 1 数学数奥 63619977
- 理化英作文书法 13733857717

龙门教育

单科提 15-80, N+1 辅导模式
母题探究,为您备战 07 中高考
签约无效退款,69171011/2

宋老师数学

春季招生 成功之路 理想选择
数理化英小升初精品小班
助您稳步提分 中考信心倍增
66198399 63298522

唐洪伏古筝艺术学校

古筝演奏 专业培训
网址: www.tanghongfuedu.com
电话: 67666175(西) 66991063(东)

注:即日起,办理个人征婚信息,均需携带相关证件的原件及复印件。