

“我希望,联通带来的是一场服务的革命。”本周二下午,借助推出“红运号”服务的机会,河南联通总经理王祖益这样抒发自己的感受。在他眼中,“红运号”服务作为河南联通的服务品牌,体现了河南联通时刻把客户放在心上,千方百计为客户提供更多、更好的服务的心声,是河南联通“承上启下”的关键一步。

而在此之前的4年间,围绕着“客户的事情就是最大的事情”这一核心理念,王祖益带领着河南联通取得了翻天覆地的变化。 晚报记者 祁京 实习生 柴燃/文 吴琳/图

“联通带来一场服务革命”

河南联通总经理王祖益解读联通核心价值



一生得意的三件事

当你去通信服务营业厅选资费套餐时,会不会被各种各样的套餐搞得晕头转向呢?其实面对那么多业务,多少营业员自己能搞明白呢?面对这样的矛盾,王祖益在河南联通首创出了一个“双屏助销系统”。外屏面向客户,通过人性化的电脑界面,展示调查问卷,各项资费、增值业务、手机介绍、话费账单等,客户一目了然;而内屏则提示营业员,要告知客户的事项以及推介业务提示,具有销售、服务、宣传三种功能,前台营业员只要了解客户3-5个需求,输入这个系统,就可以给客户推荐出一个实用的套餐。

这个被定名成“客户屏”的系统去年8月才在河南联通上线运行,如今中国联通正在全系统推广。不久前,省主要领导在联通营业厅体验了这个系统后,称赞说,其他服务行业都应该按照这个思路为客户提供服务,要把这个系统推广开来。王祖益说,这是满足客户个性化、多样化的需求,把客户的选择归还客户的服务方式。王祖益称这是他生平最得意的

三件事情中的第三件。

而第一件事情就是电信服务从高柜台变成低柜台,办理业务“一单清”,1993年,时任海口市电信局领导团队带头人的王祖益成了第一个吃螃蟹的人,继而推广成全行业的服务标准,他们与客户的距离越来越远。这成了王祖益最得意的第一件事情。

王祖益人生第二件事情是早在2001年在海南联通时就提出的TSP业务(即:Tech-nology技术、Service服务、Price价格),这是从技术、服务、价格三方面为集团客户综合通信业务的需求打包的一揽子整体解决方案,他在海南联通和河南联通时都曾基于联通的综合业务优势,把TSP作为在通信市场竞争的“法宝”。其实,面对即将上马的3G以及全业务运营,作为整合语音、增值业务以及宽带应用于一体的移网融合技术以及服务和价格一揽子打包的TSP应用才刚刚开始。而王祖益说,TSP的意义在于为客户量身定做解决方案,提供上门服务。

目标感动员工,行动感动客户

来到河南联通公司的4年里,王祖益对河南的理解日渐加深,在同客户的接触中,他觉得自己成长了很多,也学到了很多。他坚信,只要真诚地为客户提供最实用便捷的服务,只要时刻记住用行动感动客户,劣势最终会被改变。

2004年,王祖益刚到河南联通时,联通的服务基站不到3000个,而在2007年,服务基站已增加到7000个。今年上半年,联通预计投入20亿元,用于建设3000个服务基站,从而令网络覆盖的广度达到更高的水平。而这一切,就是为了更好地服务客户,令客户于不知不觉中,感

受到联通的改变。他说,只有感动自己,才能感动员工、感动客户。而河南联通这4年,就是在用目标感动员工,用行动感动客户的过程。

王祖益说,在为客户服务工作中,河南联通坚持以客户为中心、以创新为动力,把客户的事情作为最大的事情的服务理念,近年来,陆续推出了“关爱客户十二个月”、“九项服务承诺”、“用心为客户做十件实事”和“话费清晰看得见”等关爱客户年度主题活动,打造了“总经理服务日”、“联通支援”、“联通便利行”三大服务品牌,在广大客户中产生了强烈反响,拉近了

公司与客户的距离,提高了公众口碑和企业形象。

而服务,其实也只是表面的,企业文化才是一个企业的核心竞争力,才是不可效仿的。在河南联通“三三见九,九九归一”企业文化框架中,“三三”是指物质文化、制度文化和精神文化,每项下面又有丰富内涵,而“九九归一”就是“客户的事情就是最大的事情”这一核心理念。王祖益带着河南联通这个团队,酿造具有共同价值取向的企业文化,大跨步迈向健康和优秀的一流电信服务企业。

动感地带 带着音乐进校园

3月24日晚,由郑州移动动感地带歌迷俱乐部推出的走进校园系列音乐活动来到郑州旅游职业学院,歌手郭美美与旅游学院的同学共同度过了一个激情迸发之夜。活动以畅销金曲《不怕不怕》开场,郭美美不仅献唱了多首动听歌曲,更与现场同学进行互动,为参与游戏环节的

同学加油呐喊,并在游戏结束后献上神秘礼物。在金曲和游戏的烘托下,活动现场气氛极其热烈。而这正是郑州移动举办本次音乐进校园活动,满足青年人对音乐的渴求心理的目的所在。

据悉,除了音乐进校园活动,动感地带歌迷俱乐部还会为喜欢音乐的M-ZONE人提供最

新的音乐信息,并在每月为俱乐部成员提供与当红明星面对面的机会。此外,作为回馈,郑州移动还会推出众多与音乐相关的优惠活动奉献给俱乐部成员。这一系列的活动,都是为了更好地打造中国移动的音乐交流平台,更好地服务于动感地带品牌的年轻使用者。 柴燃

通信快报

郑州移动职工殷媛媛 获我市“见义勇为好青年”称号



4月18日下午,中国移动通信郑州分公司职工殷媛媛,被共青团郑州市委授予“郑州市见义勇为好青年”荣誉称号。

据介绍,今年3月31日,殷媛媛在乘坐公交车的时候,因高呼“他们是小偷,大家小心点”,被歹徒报复,从车上打到车下,额头被皮鞋踢破,缝了6针。直到昨天,殷媛媛的额头上还结着血痂,右面颊淤青。

这位不满24岁的姑娘在公交车上一人勇斗歹徒的事迹,感动了绿城郑州,昨天,共青团郑州市委授予殷媛媛“郑州市见义勇为好青年”荣誉称号,号召全市团员青年学习殷媛媛敢于同坏人坏事作斗争的无畏精神。

郑州移动团委负责人表示,多年来,在共青团郑州市委和社会各界的关心、支持下,郑州移动团委把共青团工作与企业发展紧密结合,以邓小平理论和“三个代表”重要思想和党的基本路线为指导,深入贯彻十六大、十七大会议精神,以“青年文明号”建设为切入点,不断加强基层团组织建设,充分调动和发挥青年团员的积极性和创造性,经过长期的探索与实践,公司团委在“青年文明号”建设、员工思想教育、青工活动等方面取得了令人瞩目的成绩,多次受到上级团委的嘉奖和表彰,共荣获国家级、省、市级青年文明号55个。特别是去年,郑州移动全球通俱乐部荣获团中央颁发的“全国五四红旗团支部”荣誉称号,成为全省移动通信行业唯一获此殊荣的集体;郑州移动外呼中心、花园路营业厅荣获省级“青年文明号”,有力推动了郑州移动又好又快发展,为构建和谐郑州作出了积极贡献。

据了解,“青年文明号”已经成为郑州移动加强职业文明建设的有效载体,成为引领青年成才的生动实践,成为群众性精神文明建设的一道亮丽的风景线,产生了显著的经济效益、社会效益和人才效益。郑州移动在“青年文明号”的创建过程中进行了新的探索和实践,形成了许多好的做法,创造了新的经验,特别是在提升服务水平、加强信用建设、规范制度管理、塑造企业形象等方面积累了宝贵经验,为郑州的精神文明建设作出了重要贡献。

晚报记者 祁京/文 吴琳/图

通通有 家电 通讯

www.tttt.com

一次投入,多重回报!

地址:紫荆山路与商城路交叉口金成国贸大厦1610室 陇海西路80号 晚报大厦一楼西大厅 传真:63330293 67655048

广告服务热线:63396000 67655128

GREE 格力

变频冷暖 静音节能

睡美人 变频冷暖空调

- 超静音设计,低至21分贝
- 正弦波全直流变频技术
- 全新自动换气技术
- 三种科学睡眠模式

河南诚信格力电器市场有限公司 服务热线:0371-65342030

BOSCH 德国 博世

谷采 神暖

德国博世 别墅专用

真正原装进口

世界500强企业 德国 **BOSCH 博世** 原装进口壁挂炉

诚招各小区样板房优惠活动进行中

销售 设计 安装 售后专业运营商

郑州二十燃气具大世界有限公司