



“金牌服务 满意100”服务标兵

中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司

(第二期)

信息支撑标兵



詹震

服务感言：做好服务支撑，再创优异成绩。



周永辉

服务感言：踏实、努力、用心去做每件事。

研究讨论，分析了呼叫原工作流程中存在的弊端和问题，协同对呼叫工作流程进行了系统详细的梳理，建立起较为全面的客户关怀模型和电话经理考核办法。

新流程自今年四月份启用以来，大大减少了中心日常的工作量，将呼叫数据支撑工作引领至新的层面，工作流程也得到了很大程度的简化，部门间流转次数大为减少，将工作人员从繁重的手工数据筛选中解放出来，且保证了数据的准确性，提高了工作效率和工作质量，收到了良好的效果。

詹震，2006年加入郑州移动信息支撑服务中心。从迷茫到坚定，从平凡到卓越，他用行动践行着用心服务的诺言。

今年年初，为了应对越来越激烈的通信市场竞争，中心成立了呼叫支撑小组。詹震和呼叫中心的同事们一起进行深入的

詹震的工作得到了公司领导的充分肯定，但他始终认为，荣誉属于过去，未来仍需开拓。在今后的工作中再接再厉，更加高标准的要求自己，苦学业务技能，拓展知识面，提高支撑水平，为公司的发展献出自己的一份力，做一名合格的移动人。

网络支撑标兵



史海荣

服务感言：要以积极的心态面对工作与生



薛薇

服务感言：我为移动拼搏，移动因我精彩。

作为一名网络维护后台支撑人员，薛薇将移动通信的职业道德规范作为自己的行为准绳，以打造移动精品网络为中心，致力于追求客户百分百满意服务。

在处理日常用户投诉方面，她总能全面考虑用户可能出现的问

题，以客户满意为标准，在第一时间为用户解决问题。工作态度方面，她待人热情，服务耐心细致，一直倍受客户及其他同事的好评，她总是热情的回答窗口服务人员及客户的提问，耐心的为其解释问题原因，直到问题得到解决，答复得到满意，在平凡的工作岗位上，体会和感受着服务的魅力。

每次的割接测试中，她不怕苦不怕累，工作主动细致，圆满完成了交办的各项测试任务，体现了组织大型工作活动的综合能力。每逢节假日的测试，她总是主动放弃休息时间，经常加班加点，出色完成了公司下派的各项测试任务。

在平凡的岗位上，薛薇从不拈轻怕重，做事有始有终，树立了以认真服务为荣，以怠慢推诿为耻的责任心，时刻维护中国移动员工形象，多次被评为公司文明员工等光荣称号。对于成绩，她永不自满，对于困难，她永不服输，对于工作，她永不放松。她正以饱满的热情，为打造郑州移动卓越的精品网络，迎接每一天新的挑战！

面对行业重组以及3G临近的种种压力，每一个移动人都在为不断的完善移动通信的网络质量、服务质量而努力着。薛薇，就像是一颗小小的钉子，兢兢业业、恪尽职守，牢牢的扎在中国移动这台庞大的机器中，发挥着自己的每一分力量。

客户关系标兵



司玉婉

服务感言：百分百付出，换取您百分百的满意。



张芳芳

服务感言：竭力将“高品质”的服务理念，传递给每一位客户！



时金环

服务感言：奉献永远是快乐的！



王秋纳

服务感言：对待每一位客户做到：我的真情不“欠费”，我的服务不“关机”！

作为一名窗口服务人员，王秋纳始终铭记这样一句话：一名移动人的一言一行，一举一动时刻代表着中国移动的对外形象。因此良好的服务形象，不仅能给客户带来更好的感知，赢得客户对移动的信任，更能彰显移动人的魅力风采。作为一名窗口服务人员，她更加深知：处理好客户关系，才更加有利于自身和企业的发展，企业才能得到客户的良好口碑。

在平时工作中，王秋纳严格要求自己面对每一位客户时都要做到：“我的真情不欠费，我的服务不关机”。

在班中，王秋纳用真诚接待每一位有疑问的客户，为他们耐心解决问题，并对每一例客户细心积累、总结，寻找解决问题的规律，并在营业厅的小班会和大班会上将我平时积累的案例、总结的规律向全体营业厅人员进行讲解和宣贯，这样一来，使得营业厅所有员工在解决客户的疑难问题方面都有了不小的进展，营业厅的客户满意度不断上升。

很多时候，王秋纳面对的都是客户的责难甚至出言不逊，但她始终以一颗真诚的心与客户耐心沟通，设身处地为客户考虑，最终都赢得了客户的信任和理解，跟客户成为了朋友。

同时，王秋纳知道要更好地为客户解决疑难，自己必须有一身过硬的业务知识和专业理论、技能。因此她经常利用工作之余学习相关的专业书籍和知识。通过不断的学习和不断的自我规划提升，把学到的知识和技能灵活的运用到工作中去，使自己的服务水平不断得到提升。

通过对工作的真心付出和对客户的一腔热忱，让王秋纳品尝到收获的甜蜜果实。王秋纳说，只要心中有理想，工作中有实践，实践中有积累，就一定能由量变向质变发生变化，由平凡向卓越不断迈进！

窗口服务标兵



李可乐

服务感言：快乐服务，体现服务真谛，我服务，我快乐！



侯红艳

服务感言：尊重个人，优质服务，追求卓越！



王志伟

服务感言：服务无止境，用真心对待每一位客户！



李倩倩

服务感言：服务用爱延伸。



杨会侠

服务感言：发自内心的为别人服务是一件快乐的事！所以，我服务，我快乐！

侯红艳，现任郑州移动全球通俱乐部机场贵宾厅值班经理。四年多的时间里，她始终秉承着全球通“尊崇至享我所想”的宗旨，在岗位上事事严格要求自己，勤勤恳恳，努力工作，多次受到领导好评。

在工作中，侯红艳不断努力加强自己在日常生活中的学习和对他人优秀工作的借鉴，同时更加注重自己在业务方面的学习和对一些业务生疏的新员工的帮助。不断以忙碌的工作来充实自己，以严格的要求来约束自己，以更高的标准和新的目标来提醒自己。并在2005年获得了公司“优秀团员”的称号。通过努力和以前在业务方面刻苦学习的基础，很快又成为班组的业务指导。

“没有最好，只有更好”，侯红艳深知这个道理。在工作上始终本着精益求精的工作态度来面对每一天的每个人和每件事。正如她的座右铭一样：“成功不是将来才有的，而是从决定做的那一刻起持续积累而成的”！

经过长期的工作积累与不断学习，2007年侯红艳负责全球通俱乐部火车站贵宾厅的QC小组活动，在领导的帮助下与员工的共同努力下，在部门取得了优异的成绩。2008上半年又带领全球通俱乐部火车站贵宾厅的全体工作人员在创新提案上狠下功夫，为班组建设作出了应有的贡献。

俗话说：“舍得，舍得，有舍才有得。”品尝酸咸苦辣之后，才会懂得人生的甘甜。侯红艳也正在用自己的行动来诠释着对工作的执着追求，并把自己的青春和热情毫无保留的投入到一线服务工作中去，以真诚的名义创造出更高质量的服务。她说：“选择了中国移动，选择了全球通俱乐部，就是选择了我的事业，为它奉献青春，我无怨无悔。”