

# 服务·沟通·发展

## 郑州移动全球通VIP俱乐部开启服务新篇章

全球通是中国移动旗下最知名的移动通信品牌,在10年的发展历程中,全球通始终致力于为用户提供最优质的服务。而“全球通VIP俱乐部”,则是全球通提升服务非常重要的一项举措。

郑州移动负责人表示,郑州移动不断创新服务手段,从一般服务到个性化服务,从被动受理到主动服务,从简单服务到电子化服务,实现了业务的多元化、服务的多层次化。特别是充分借助全球通VIP俱乐部这一新型的服务载体,提出了领先的思路和服务标准。郑州移动已把服务融入企业文化,视为核心竞争力。

晚报记者 祁京



### VIP服务体现移动关爱

空调较凉时,毛毯轻轻盖在闭目休息的客户身上;客户感冒时,一杯温水和一片感冒药会及时递到客户手中;客户生日时,温馨祝福与生日礼物悄然而至……全球通登机服务用点滴真情赢得了客户的信任与尊重,很多客户甚至与全球通VIP候机室的工作人员成为了朋友。

无论是机场还是火车站,只要进入全球通VIP服务厅,客户经理会主动为其代办登机、行李托运等一切烦琐事务。客户在这里可以一边享用免费茶点,轻松观看电视、杂志,欣赏音乐。如果还需要进行商务办公,候机厅可以提供自助上网、收发传真等服务,一切随心所欲。

### 星级营业员评选促进服务提升

“沟通从心开始”是全球通的服务理念,这一服务理念将始终贯穿于中国移动的各项

服务之中。北京邮电大学教授曾剑秋认为,随着竞争的深入,理解用户并以一种责任感创造用户可感知的服务,是电信竞争的根本。因此,客户认可的才是质量。

为了提升服务水平,全球通俱乐部认真在员工中积极开展评选活动,并借助星级营业员评选,激励先进,鞭策落后,全面提高员工工作业绩,促进服务水平提升。

在星级营业员评选过程中,俱乐部要求各班组通过民主公开、公平竞争的方式,严格按照管理办法,适当合理分配名额。由班组按照所分配的名额组织员工在工作职责、创新服务、团队建设三方面进行讨论式评选,评出各星级营业员,再由各班组主管人员全面综合员工工作、思想、责任心、执行力以及创

新力等各方面素质及表现,确定合适的员工当选,并在部门进行公示。此外,俱乐部还借助本次评选活动,要求班组长及时关注员工思想动态、工作动态以及生活状况,在工作中要奖惩分明,生活中给予关心;要认真培训员工学会接待客户、学会婉拒客户,把客户服务感受放在第一位。评选结果公示以后,班组长还要做到及时追踪员工动态,有针对性地谈心,与员工进行交流互动,使员工通过自我检查,制定计划来进一步稳定下半年的工作心态,全面促进服务工作。

通过落实评选活动,有效提高了员工工作积极性,提升了沟通协作、团队意识、工作积极主动性等方面的综合素质,使俱乐部的贵宾服务工作更加标准、精细与周到。

## 业务活动

### 神州行免月租,通话费降至每分钟0.2元

从问世起,神州行就以优惠、方便的鲜明特点区别于其他移动通信品牌。神州行始终走轻松、实惠的平民路线。

日前,郑州移动推出神州行09大众套餐,月租全免,资费也降至0.2元/分钟。

其中,09大众9元套餐每月只需最低消费9元,就可以主叫0.22元/分钟的优惠,接听手机(含联通、电信)免费,接听固话和小灵通0.06元/分,可申请3元来电畅听包免所有被叫。

对于本地通话较多的神州行客户来说,09大众29元套餐无疑是一个极大的好消息。最低0.2元/分钟的接听优惠,将令您的话费更加节约。

**友情提醒:**9元套餐中最低消费,是指除来电显示业务外的其余消费,包含通话费、短信费,来电畅听包、彩铃、亲情号、12593、GPRS套餐等业务的月功能费。不含:梦网业务费用和梦网上行费用等。

29元套餐中最低消费包含:通话费、短信费、来电显示、来电畅听包、彩铃、亲情号、12593、GPRS套餐等业务的月功能费。不含:梦网业务费用和梦网上行费用等。



### 神州行的省钱秘笈

**秘笈一** 使用12593优惠干线,省钱看得见

在省内任何地方拨打国内的任意一个电话,只要在所拨号码前加拨12593,就可以享受更为优惠的通话方式。本地及省内拨打国内号码加拨12593(不含在归属地拨打归属地电话)正常时段每分钟0.29元、优惠时段每分钟0.19元,正常时段是指9:00-21:00,其余时段为优惠时段。

**秘笈二** 设亲情号码,每分钟低至0.1元

可以设置9个亲情号码,可以是本地移动网内的号码,也可以是本地移动网外的号码。每位网内成员均可享受20分钟成员间本地免费主叫通话时长(不含本地长途,限当月用完);超出免费分钟数后,网内成员间通话按本地主叫每分钟0.1元标准收取;网内成员间通话本地长途主叫每分钟0.15元;主号码另可享受每月200条与网内成员发送短信每条0.05元的优惠,超出后按正常资费收取;200条优惠短信限当月使用。本地被叫仅需0.19元/分钟。在省内漫游被叫为每分钟0.49元。

晚报记者 祁京

# 怎么算都划算!



全球通资讯

### 主持人 张娇 郑州移动“A模型”人才 培训项目正式启动

为加强人才梯队建设,切实提高郑州移动新任中层副职和经理助理队伍的素质和管理水平,郑州移动于8月13日正式启动了第一期“A模型”人才培训项目。本次项目采用“选、测、训、习、考、评”的总体思路,采取面授、导师制、管理层授课、课后实践安排等方式多管齐下,打造出一整套郑州移动优秀管理人才的培养模式,为今后公司管理人才队伍的持续培养提供保障。

优惠信息

### 买手机送话费

9月30日之前,客户在郑州移动营业厅购买指定型号“心机”,自购机次月起12个月内,每月获赠一定金额的预存话费,并享受通话费折扣优惠。如购买家电下乡机型,同时符合要求的客户还可获得购机款13%的财政补贴。

赠送分摊预存和通话费优惠,均自购机次月起生效。其中,通话费指账单中发生的所有国内语音通话费。

### 动感地带存话费送电影票

郑州移动动感地带日前推出存话费送电影票活动。

只要存90元分摊话费,分摊期为6个月,每月分摊15元,即可获赠郑州移动指定影院的电影票两张。

需要提醒您的是,参加本次活动的分摊话费,当月使用不完即失效,若您在参加本次活动前已预存或赠送分摊话费,本次活动的分摊话费将自动顺延。

### 折扣购机

9月30日之前,您只要缴纳手机采购价格一倍左右的费用,即可五折购买指定手机,同时还有额外赠送优惠。

如果您使用移动手机5年以上,可以在折扣购机的基础上,另外获赠缴费总额10%以内的分摊预存话费。

10086小贴士

## 便捷服务满意100

### 应届毕业生手机余额可转存

问:针对大学毕业生有什么活动吗?

10086:您好,为使即将走入社会的毕业生沟通更方便、快速,郑州移动开展实施了为期100天的“毕业生关怀计划”。凡在2009年8月1日前入网的动感地带客户,持老卡在省内异地办理新卡,即可享受全方位的服务。

问:能具体解释一下这项活动优惠是怎样的吗?

10086:办理新卡的动感地带用户,可以将老号码上的M值和余额转移到新号码上,并且有效时间不变,另外可获得10元通话费。

问:可以转存的手机余额都包括哪些?

10086:目前,郑州移动可以转存的手机话费余额包括:套餐费、自由话费、分摊话费。另外,参与活动赠送的话费或必须和原号码捆绑使用的话费不能转存。

问:能具体解释一下在异地办理新卡吗?

10086:在异地办理新卡举例来说就是,在信阳上学,拿信阳的老号码到郑州办理新号码才能够享受优惠,老号码和新号码必须分属不同的区域才能办理,在同城是无法办理的。

整理 见习记者 鲁慧