

感恩十周年,相约十周年

上周,郑州移动给3G第一人送去祝福

9月8日前后,这样的回馈还有很多

9月8日是郑州移动成立十周年的日子,为了回馈630万用户对郑州移动的支持,郑州移动开展了一系列的感恩回馈活动。

8月28日,郑州移动为全球通、神州行和动感地带的第一人,以及G3系列产品的第一人送去了蔡琴演唱会门票和感谢,郑州移动负责人表示,这体现了郑州移动对客户的感谢和关注,“近期我们还将通过其他活动给消费者送上我们的感谢”。

晚报记者 祁京 于进洋 通讯员 张娇 文/图



拿到演唱会门票 G3第一人很高兴

杨先生是第一个办理G3家庭电话的郑州移动用户,拿到郑州移动送来的演唱会门票,他显得很高兴。“我用G3家庭电话快3个月了,感觉真是很方便。”杨先生说,G3家庭电话不但在资费上要比普通市话便宜,而且还能把家里人加为亲情电话,用G3家庭电话和家里人通话不收费,这让他觉得相当满意,“移动总是能推出这样很符合我们消费者需求很实惠的产品,这也是我选择移动的原因。”

作为河南省第一个G3上网本的用户,省文联副主席、河南省文学院院长郑彦英对前来拜访的移动工作人员表达了自己对G3产品的喜爱,“现在我的工作节奏无形之中又被3G给加快了,生活更加充实了”。

郑州移动负责人说,之所以要给每个品牌的第一人送去移动公司的感谢和祝福,是因为郑州移动十年来一直以品牌经营为统领,不断推进品牌建设。他介绍说,在郑州移动的推广之下,“全球通”、“动感地带”、“神州行”三大品牌已经在郑州家喻户晓,呈现出巨大的品牌号召力和市场影响力。而以G3品牌为统领的3G业务,也已经开始服务消费者,为郑州人带去全新的通信体验,在郑州移动成立十周年之际,对移动业务品牌的第一人进行回馈,正是体现了郑州移动以消费者满意为核心的价值取向。

三全董事长陈泽民说:要向移动学服务

“演唱会的门票我们自己去买也买得起,但是这份情意却是很厚重的。”拿着郑州移动客户经理送来的演唱会门票,河南3G手机第一人,三全集团董事长陈泽民觉得很高兴,“移动的服务真是贴心的,我走到哪里都要跟别人说,我们郑州移动的客户服务水平那是没得说的。”

陈泽民不仅仅是郑州三全食品股份有限公司董事长,还是河南移动的社会监督员,更是3G手机的演示员。“无论走到哪里,只要朋友

们听说我已经用上了3G手机,都会让我演示一下。”陈泽民说,使用3G手机3个月以来,他最大的感受就是移动3G建设的水平之高,“这几个月我去了很多偏远的地方,比如青海海西州这样的地方,出乎我意料的是,在大山里和戈壁上,我的3G手机信号都是不错的。”身为企业家,陈泽民对移动能在如此短的时间里把3G网络搭建起来很有感触,“我常常跟三全的员工说,我们在服务和执行能力上都要向移动学习的。”

十年来,郑州移动的服务一直在进步

十年来,郑州提升服务品质的脚步从未停歇,创新的力量未敢稍减,不断刷新服务理念,用服务引领着郑州移动通信行业走向成熟,带领客户不断迈向高效、便捷、时尚的移动信息化时代。

2002年,秉承“沟通从心开始”的服务理念,首创领先服务,成就“金牌管家”。2005年,再次创新,推出“满意100”客户互动和服务提升系列活动,有效解决信息费误差、电信卡余额、合同协议等客户关心的焦点问题,同时加大对SP服务的监督管理。2007年,向社会公开八项服务承诺,树立诚信里程碑,让客户消费公正、透明。2008年推出“五心”服务,营造

和谐通信,打造金牌服务,在践行“最先进的技术、最丰富的业务、最周到的服务”的奥运服务承诺的同时,提升服务品质,夺得客户“满意100”的服务“金牌”。2009年,推出六项举措,树立满意标杆,唱响便捷服务主旋律。

“十年来,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俱乐部和满意100这样的服务文化载体,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。”郑州移动总经理贾大春说。

10086小贴士

便捷服务满意100

我们是青春榜young 发短信就能得话费

问:有个问题想咨询一下,前段时间有朋友发来短信“活动期间动感地带客户发短信“myfriend”至10086,申请成功后当月发送有效短信的对象超过20人,次月送10元话费。请回一条,谢谢”,有这项活动吗?是不是吸费之类的短信,可以转发吗?

10086:您好,现在我们郑州移动的确有这么一个活动,叫做“我们是青春榜young”活动。不是吸费短信,您可以大胆回复或转发。

问:详细介绍一下这个活动吧!

10086:在9月30日前,动感地带用户发送短信“myfriend”至10086,申请成功后即可参与本次活动。活动期间,每月均需成功申请一次。申请成功后,当月发送有效短信的对象超过20个人(含20人),次月赠送10元话费。

问:什么叫做有效短信?

10086:只要对河南移动网内号码发送短信,并且收到回复的短信,就是有效短信。

问:次月什么时候能赠送话费?

10086:次月15日前赠送10元话费。

问:这10元话费都可充抵哪些话费?

10086:需要提醒您的是,赠送的10元话费仅能用于充抵语音通话费,不可充抵该客户所产生的套餐和短信等新业务费。

见习记者 鲁慧

活动展台

为了庆祝郑州移动成立10周年,郑州移动近期推出了多种多样的回馈活动,全面回馈郑州消费者。

感恩十年 郑州移动全面回馈消费者

活动一

感恩十年,全球通俱乐部虚拟社区“郑州移动全球通之夜”德国啤酒节活动

活动内容:活动当晚,参与客户在享受德国啤酒、美食的同时,还可欣赏来自慕尼黑乐队现场表演、德国传统舞蹈,共同体验与众不同的德国之夜。

活动现场设幸运抽奖环节、互动游戏环节。

活动时间:2009年9月12日晚

活动地点:河南中州皇冠假日酒店

参与形式:目标客户凭短信至全球通品牌店扣相应积分可换取活动入场券

活动二

感恩十年,服务明星校园迎新活动

活动内容:

(一)服务明星迎新专车送温暖

1.服务明星随迎新接送车迎接新生,在进校途中发放动感地带服务便捷卡、郑州市区地图等。

2.服务明星向新生简要介绍动感地带品

牌优势及近期的优惠活动。

(二)服务明星校园服务报平安

1.到达校园后,服务明星向新生简要介绍校园功能区分布位置,指明报到处及迎新活动现场地点。

2.服务明星在迎新现场设置IP电话,提供新生报平安服务。

3.现场业务咨询服务。

活动三

感恩十年,客户意见征集活动

真诚倾听来自四面八方客户的心声,不断改进和提升服务工作。在与客户的真诚互动中,针对客户需求进行服务改进,不断巩固服务领先优势。

意见征集开展方式

1.网站专区在线填写:www.ha.chinamobile.com

2.短信反馈:10086900

3.营业厅征集。

活动四

感恩十年,总经理倾听客户心声活动

活动时间:2009年8月-12月,每月15日进行

活动内容:以“感恩十年”总经理倾听客户心声为主题,在公司自建营业厅开展活动,由公司总经理与客户面对面交流,真诚倾听客户对移动服务的意见和建议,感谢十年来客户对移动公司的支持和关爱。

活动五

感恩十年,便捷服务进社区活动

活动内容:

(一)以“畅享十周年,便捷服务进社区”为主题,开展“移动服务建议征集活动和有奖答题活动”,宣传“便捷服务,满意100”六项服务举措,与社区移动客户一起回顾移动服务历程,深化服务理念在社区的影响力。

(二)在社区现场办公,现场办理家庭账户业务,同时赠送“移动之家绿色购物袋”。

(三)为客户演示G3上网本上网,提供G3手机供客户体验。同时现场展示G3家庭电话,客户可现场体验。



更正

本报于2009年8月28日B07版刊登的神州行亲情号码业务不准确,更正如下:

神州行主流套餐客户可申请亲情号码业务,客户最多可申请10个亲情号码(国内任意运营商客户电话号码),本地直接拨打本地亲情号码0.1元/分钟,本地拨打外地亲情号码0.15元/分钟。每月赠送30条对亲情号码发送的短信,限当月使用。