

3G时代 便捷服务领先一步

3G

郑州630多万客户的选择,全城1000多个营业网点,网上营业厅、掌上营业厅、短信营业厅、多种电子渠道,办理业务只要想得到,就能做得到……2009年,郑州移动全面开展“便捷服务,满意100”,推出“高效、便捷”为核心的六项便捷服务新举措,从不同层面提升服务效能,为客户提供百分百满意的服务。

晚报记者 祁京/文 于进洋/图



郑州移动副总级管理杨晓宇介绍说,随着3G时代的来临,郑州移动在技术升级的同时,在服务层面也不断创新升级。

2009年,中国移动开展了“便捷服务 满意100”的主题服务活动,推出了六项便捷服务,涵盖了资费套餐优选、异地随时随地交费、电

便捷服务 领先3G时代的服务标准

子渠道以指代步、积分兑换足不出户、G3业务无障碍办理、垃圾信息自主屏蔽六个方面。

为了贯彻“便捷服务 满意100”的服务理念,郑州移动开展了一系列卓有成效的工作,让用户切实感受到了移动服务的便捷性。

一年过去了,现在,郑州移动的客户可通过短信、WAP、网上营业厅等电子渠道办理各项移动业务,网上营业厅24小时在线客户服务,为客户提供业务咨询和业务协助办理,使客户在时间和空间上感到了前所未有的便利。特别是面对G3业务的无障碍办理,让客户不换卡、不换号、不登记,即可使用中国移动的G3业务,不仅使G3业务更快地走近普通大众,也使移动在提供G3业务服务的一开始,就走在了各运营商的前面。

不仅如此,郑州移动还将便捷服务与客户的反馈及时结合起来,随时听取客户的意见建议,改进自身的服务。

“3·15”国际消费者权益日,郑州移动结合“消费与发展”主题开展了社会监督员座谈会,设立了12315服务专线,总经理贾大春带领全体管理层成员走进社区和农村,直面消费者。如今,“总经理现场接访”活动已经接待客户4000

余人次。

4月,郑州移动开展对600万客户启动意见征集和征文活动,网站征集客户意见300余条,短信征集300余条,占全省总征集量20%左右,获得集团公司专项奖励4人。

“5·17”世界电信日,郑州移动的“走进中国移动,走进G3”活动,让更多的消费者接触到了3G技术和3G时代的便捷服务。而成立“移动之家”客户俱乐部,是中国移动在客户服务方面的又一项创新,使郑州移动能够更深入地了解客户需求,发现自身网络服务、新产品和客户服务中的问题和不足,不断提高服务水平,增强与客户的长期友好关系。

2009年的9月,为了答谢郑州移动成立十周年以来客户的支持,郑州移动先后策划了“感恩十年,全球通之夜德国啤酒节”、“感恩十年,服务明星校园迎新”、“感恩十年,客户意见征集活动”、“感恩十年,总经理倾听客户心声活动”、“感恩十年,便捷服务进社区活动”、“感恩十年,幸运发财树,幸运e赢吧”网站活动等六大主题活动,系列服务的开展,让消费者感受到了郑州移动在服务上的真诚和用心。

服务产品 “大服务”将带动服务标准升级

多年来,郑州移动锻造了一套优质的服务体系,打造了一支优秀的服务团队,为3G时代优质服务的开展奠定了人才基础。

如今,无论走进营业厅看到服务人员真诚的微笑,还是拨通10086聆听话务人员悦耳的话语,时刻能享受到移动的用心服务,这一切,都来源于郑州移动构建的“大服务”体系。

“今年,从我们全面实施‘便捷服务,满意100’活动至今,已经建立了‘大服务、大后台’的服务运营体系。”杨晓宇总结说,目前,投诉总量和越级投诉总量均呈下降的趋势,投诉解决率不断提升。电子渠道渐成规

模化,服务接触面迅速扩展,网上营业厅客户普及率达7.80%,登录客户达20多万,居全省第一,整体服务水平得到改进,客户感知有效提高。

大规模的“流程穿越”活动和G3服务流程保障活动,让郑州移动的服务体系不断提高,在“流程穿越”中找出深层次的服务问题,并进行改进落实,有效提升企业运作效率和效果。

2010年,郑州移动将在全面提高3G服务标准,建立完善的G3服务体系的同时,进一步打造“服务产品”。所谓“服务产品”,也就是让

全球通、神州行和动感地带每个品牌的用户都有相应的普遍服务、专享服务和定制服务。杨晓宇表示,今后郑州移动每推出一项新业务产品,都会相应地推出一项服务产品,让消费者明白消费、放心消费。

杨晓宇说,郑州移动从成立到发展壮大的十余年间,形成了自己独到的服务理念和完善的的服务体系,在客户心中塑造了“金牌服务”、“满意服务”等形象。3G时代来临,以G3品牌为引领,中国移动将继续开,通过继承和创新,打造3G时代的便捷服务,继续保持和扩大服务优势。

身边的移动 心中的故事

营业厅星级员工马丽丽
——记郑州移动陇海路
微笑从营业厅开始



“作为营业员,光有微笑是永远不够的,最重要的是通过提供便捷、优质的服务让客户露出满意的微笑。”虽然工作时间并不长,但马丽丽说,从穿上移动制服的那一刻起,就感到了肩上责任的重大,一个小小的岗位,一次微不足道的服务,都关系着移动的形象。 晚报记者 祁京

她,能让客户由怒转喜

工作没多久,马丽丽就遇到了一件事情。有一天快下班时间的时候,一位用户推门而入,一进门就满口脏话。面对如此怒气冲冲的用户,她只有微笑面对,请用户坐下,耐心聆听用户的投诉。

“您的问题是这样的,您看,您是不是曾经开通了梦网包月,现在也没有及时取消,所以每月月初会扣除20元包月费,您看是要取消呢还是继续使用?”马丽丽耐心的向用户解释,麻利地为用户取消梦网包月。让她没想到的是,用户不但没有了当时进来时的那种粗鲁,反而惭愧地对她说“真的很不好意思,刚才我态度不好。你对我这样的误会还热情接待、耐心解释,真让我感动,还是移动公司的服务态度好。”马丽丽说,就是这样一件事情,让她知道了“服务”这两个字的概念,知道了在以后的工作中如何去面对用户,如何做好服务工作。

从此,马丽丽变得更加耐心了,每天上百次的被咨询业务,她都认真对待,仔细询问,耐心的解答;每次遇到用户的误解和怨气,她都一直耐心的解释说明,直到用户满意为止。

她,能把小岗位变大

“有人说,营业员的工作是枯燥的,但我说,营业员的工作是神圣的,我热爱它。创造无限通信世界,提供崭新的生活方式,让所有人享受快乐,是中国移动永远的追求,而营业窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。一声亲切的问候,一个甜甜的微笑,拉近了客户与我们之间的距离。”马丽丽说,她现在最大的幸福就是能得到客户的肯定,用户诚恳的一句“中国移动服务就是好”、“你们办事我放心”,都会让她感到由衷的自豪和成就感。

服务是企业的生命线,人们常说“用户是上帝”,但马丽丽却始终将用户当朋友,用心尽力地去服务。她始终用自己的实际行动,用百分百的真心、诚心、耐心地为用户解决实际问题。由于她细致周到的服务,曾多次获得用户的来电来信表扬。

随着通信行业竞争白热化,马丽丽的心中也激荡着一种紧迫感,内心的自信与激情将促使她更加努力工作,恪尽职守,以春风化雨般的服务让广大用户更为满意。

