

郑州移动『满意100』服务明星在行动

服务两会 便捷同行



服务明星：张小玲——郑州移动公司金水分公司南阳路营业厅营业员

服务“两会”获好评

简介：凭借爱岗敬业的作风和优质贴心的服务，在广大移动客户中获得良好的口碑。张小玲曾为省两会和全国两会服务，得到了代表和委员们的一致好评。

服务明星心声

平时工作的认真负责，良好的工作面貌，使我得到了为省人大、政协两会服务的机会。在会议期间我为人大代表及政协委

员们办理补换卡、停开机、话费充值等业务。因大会期间的良好表现，得到了省人大代表和省政协委员们的赞扬与认可，同时也为公司争取到了很多封感谢信。

平常工作中的点点滴滴以及客户对我服务的赞扬更加激励了自己的服务热情，对待每位客户要用心沟通，让客户真真切切的感受到移动公司一流的服务水平。



服务明星：王玉洁——郑州移动客服部外呼中心电话营销员

用诚恳打动客户

部外呼中心，负责公司的营销活动和关怀类客户回访，两年来，她在中心每月的业务考试中的成绩都是非常优异的。

服务明星心声

我的座右铭是当日的任务当日清，决不把当天的任务拖到明天再做，我通话的时长和产量总是在全组名列前茅。

去年，我的工作从回访转变到营销，刚

开始做营销的时候，有的客户一听到向他营销业务后就破口大骂然后直接挂机，当时我的内心真的好失落。随后我重新调整好自己的心态，始终保持着热情高涨的精神状态，由于我一直都是以最诚恳地态度来打动客户，我的营销产量开始一点一点提升上来，一个月的任务量我只用了差不多半个月的时间就完成了。



简介：2007年10月进入郑州移动客服

服务明星：张燕——郑州移动乔家门营业厅值班经理

把微笑带给您

简介：2004年加入郑州移动，随着对服务和业务水平的不断提高，胜任了营业厅前台各个岗位的工作，得到了用户和公司领导的充分信任和认可，从一名普通的移动员工一步一步发展到现在的营业厅代值班经理。

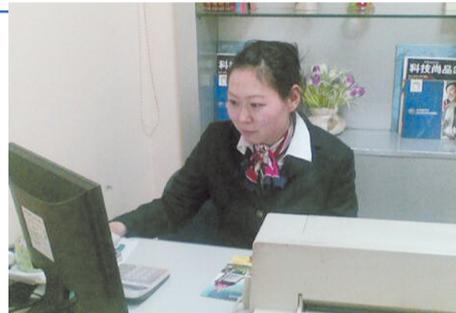
服务明星心声

近5年多的工作经历，我深切地感受到作为移动公司的每一位员工所拥有的不仅是光荣与骄傲，热情与自豪，更多的是能够承担起对公司、对社会、对广大客户的那份

义不容辞的责任与义务。

曾有一位用户因手机突然不能拨打电话向我投诉，一口一句“怎么会这样，太差了”，面对怒气冲冲的用户，我只有微笑面对，在细心检查后发现是因为用户手机设置不当而引起的。我一边耐心地向用户解释，一边给手机重新设置，恢复了正常通话。此时，用户反而连声说着“谢谢”，并为自己的行为道歉。

一直以来我都秉承“服务没有最好，只有更好”的工作态度，用真诚的微笑打动每一位客户，



为客户解答一个个疑问，赢得了客户的好评。

服务明星：高莹——郑州移动新郑分公司人民路营业厅营业员

建立前台快捷通道

这个人，2008年通过了绩优级考试，2008年10月被评为三星级营业员。

服务明星心声

营业前台是与用户沟通的窗口和桥梁，面对客户的差异化服务需求，热情是搞好服务的第一站。我知道，自己的一言一行都代表着公司的形象，所以再怎么苦，再怎么累，都要从内心真诚面对客户。

曾经就有这样一位客户，因为手机突然不能拨打电话前来投诉，一进门就满口脏

话。面对如此怒气冲冲的客户，我只是微笑面对，请客户坐下，耐心聆听客户的投诉，然后细心检查了客户的手机，发现是因为客户手机操作不当而引起的。我一边耐心地向客户解释疑惑，一边给手机解了锁，并给客户提供了详细的话单。此情此景，客户开始为自己粗鲁的态度而惭愧。在工作中虽然体验到了用心服务的艰辛，但是每当听到客户真诚的谢谢时，我觉得自己的付出是值得的。



简介：在营业部和营业厅举行的各种考试中成绩优异，多次被评为优秀营业员，先

服务明星：冯晶晶——郑州移动新郑分公司中华路营业厅营业员

服务在8小时之外

简介：两年前，刚从学校毕业的她带着一身青春气息和对移动通信事业的憧憬走进移动营业厅，两年中，她用自己的细心与耐心、真心与诚心、爱心与用心，赢得了客户的信任和喜爱。

服务明星心声

我记得，有一年的年末，公司推出了一折购机活动，吸引了大量客户。一天下午，一位先生到营业厅高声喊道：“什么公司，你

们这是霸王条款。”我意识到事情的严重性，第一时间过去了解事情的来龙去脉。原来是这位先生认为他办理的诺基亚5300手机有质量问题，并要求当场换机。

我马上和郑州诺基亚售后联系，但是电话没人接。情急之中，我找到一位以前认识的修手机的朋友，经检测手机确实有质量问题。三天后，我利用下班时间，将新换的手机送到客户家里，客户很感动，不好意思地



说：“那天真是对不起，当时太生气了，还请你别往心里去，你看又麻烦你亲自送过来。”

服务明星：李静静——郑州移动全球通俱乐部营业员

沟通从细心开始

务宗旨，获得广大客户的喜爱与好评。

服务明星心声

在营业前台工作已三年的时间，凭借着自己对工作的执着追求，三年如一日对工作的忠诚与热爱，持之以恒地学习、实践“追求客户满意服务”的永恒宗旨，把“沟通从心开始”作为不变的理念，以“创一流服务、建满意窗口”为目标，不断创新、忘我工作，工作期间曾多次被评为“文明员工”、“星级营

业员”等荣誉称号，在这段工作历程中，我在领导和同事的关心帮助下，使自己在工作能力、业务水平和综合素质中不断提高。

移动营业厅是公司的窗口，也是企业的形象，在营业厅前台工作，接触客户较多，需要协调的事情多，除了正常的收费、办理业务外，在接待用户、开展业务、协调关系、化解矛盾、咨询解答、受理投诉等也要发挥着重要作用。



简介：在工作中坚持把客户放在首位；以“客户的每一件小事，都是我的大事”为服

2009年，郑州移动启动了“便捷服务满意100”主题服务活动，推出了六项便捷服务，在创新服务举措、提高服务品质方面又迈出了重要一步。一年的时间里，郑州移动以自己的努力，践行了六项服务承诺，让客户享受到更加方便更加快捷的移动通信服务，在这之中，一线的服务明星为消费者提供了最直观的服务。

现在郑州移动“满意100”服务明星正在全力服务郑州“两会”。从本期起，让我们一起走近郑州移动的“满意100”服务明星，倾听他们的心声。

晚报记者 祁京 通讯员 张娇

