



郑州移动『满意100』服务明星在行动

换位思考 服务消费者

缴纳手机费无需排队等待，在网上营业厅就可以轻松实现；垃圾短信不再烦人，“信息管家”帮你净化手机；在3G时代，还能享受到不换卡、不换号、不登记的便捷3G服务……有了这些“满意100”服务明星的努力，2009年，郑州移动在“便捷服务，满意100”的指引之下，不断更新服务理念，创新服务措施，给郑州消费者带来了全新的服务体验。

晚报记者 祁京 通讯员 张娇



服务明星：胡瑶——郑州移动中原路营业厅值班经理

和消费者一起流泪

简介：2008年1月调入中原路营业厅担任值班经理至今，2005年被评为市区营业部优秀员工，2007年被评为城东区域工会积极分子，2008年被评为二七分公司工会积极分子。

服务明星心声：记得刚进公司不久，我在客户接待室接待了一位因查询消费者密码而产生异义的女消费者，当时消费者情绪很激动，我便耐心听消费者的述说，而当得知是因为家庭问题

而需查询密码时，我心里清楚的明白是家庭纠纷，但考虑到公司的规定，我婉转的拒绝了她的要求并耐心的向其解释，开解她重拾生活的希望，最终成功解决了这位消费者的问题，随后几年里，凡是她遇到问题总会来找我，一来二往我们成了好朋友。

服务好每一位消费者是我们的责任，只要我在营业厅工作就要让消费者感受到我在用真挚热情



的心为他们服务，尽我所能帮助每一位消费者，让消费者真真正正体会到“沟通从心开始”的理念。



简介：作为营业厅现场的第一责任人，她带领本班组员工做好用户的服务工作，完成公司

服务明星：冯红娟——郑州移动登封分公司中岳大街营业厅值班经理

和消费者交成朋友

下发的各项营销指标，班组内的员工多次代表公司参加市公司举行的业务竞赛，在2009年登封分公司举行的业务大比拼中取得了团体第一名的好成绩。

服务明星心声：有一次，在上班时听到客户接待室有用户在吵吵闹闹，通过了解才知道用户手机需要到厂家售后进行检测，大概需要一星期左右，但备用机款式都较老，用户不满意。

我从口袋里拿出自己刚新买的手机让客户

先用着，谁知那位女士瞥了我一眼说：“谁知道你的手机有没有问题，万一有问题你再讹我。”我笑了笑说：“您放心，我这手机肯定没问题，你可以放心的用，再退一万步说就是有问题了到时你给我拿来，我也不会让你赔的！”女士用不信任的眼神看了看我后，拿着手机走了，后来这位女士成了我们营业厅的常客，每次来见到我都说：“你服务真好，有什么新活动你给我说说我回去帮你宣传一下！”

服务明星：孟艳华——郑州移动东城分公司城东路营业厅客户接待室投诉处理员

面对醉酒的消费者

简介：孟艳华的主要工作就是负责投诉工作，对每日投诉进行汇总和追踪，她一直以真心和真情为客户解决问题。

服务明星心声：记得有一天下午三个醉意未消的男子来到营业厅，刚一进门，就嚷嚷着：“我的手机丢了，我要销号。”我热情地迎了上去，并详细询问具体情况。然而他们根本不听解释，将营业

柜台拍得啪啪响，我保持着微笑，捡起地上的证件，将他们请到客户接待区，为每人倒上一杯热水，请他们休息一下。望着我们诚挚的笑脸，三位男子不再吵闹，语气也变得柔和起来，并在我们热心帮助下办理了补卡业务。

第二天一大早，他们又来了，一见面就对我说：“真对不起啊，昨天我们喝多了，你不要生气。



他们都夸移动的服务好，我们不信，正好手机又丢了，就想借此机会看看移动的服务到底怎么样。你的服务没的说，我们服了。”



简介：在工作中，她努力做到“零距离服务”；“首问负责制”等服务措施。对消费者进行贴心服务，用心、诚心、真心为消费者服务。

服务明星：王丽——郑州移动新密分公司溱水路营业厅营业员

做消费者的“移动秘书”

服务明星心声：记得有一次，早上上班刚开门，就听到一位消费者大声说到：“你们移动怎么乱停机，昨天刚缴的话费，今天就停机！我要投诉你们。”

通过查询，原来是由于营业员的粗心，没有收够消费者话费，少收消费者0.5元滞纳金，才出现消费者停机的情况。我真诚地向消费者道歉，并承诺先给消费者手机开机，再说其他的问题。我的真诚打动了消费者，消费者说：同志，本来这

个问题我可以给你们闹下去，但您的话语和勇于承认错误的态度确实难得，这次就算了，但你们有的员工这么粗心可不行呀。我说：“以后每到月底，我可以帮您查询，然后电话联系。”

从那以后，每到月底我都会查询该消费者话费，然后电话联系告知消费者，正是由于我的这种热情，才赢得了消费者对我们的信任，该消费者也和我们成为了真正的朋友。

服务明星：王瑞丽——郑州移动上街分公司综合楼营业厅营业员

善意服务换来善意目光

简介：一直从事营业厅服务工作，凭借严谨的工作态度及优质的服务水平获得广大客户的肯定，连续多次获得“服务明星”称号。

服务明星心声：记得前一段时间，有个用户来营业厅查询话费，觉得话费乱扣，经详细查询，才知道是他点播了信息，我查看了用户手机，发现用户

用手机内置很多信息台菜单，只要稍微不注意就会点播，给客户解释后我又帮助客户联系该信息台的客服电话，给客户屏蔽该信息台的业务，事情处理完后，客户便不好意思地说：“你的服务态度太好了，我刚才那样真不应该”。后来客户来营业厅办理业务，只要我在营业厅都会走过来给我打招呼。



服务明星：周利霞——郑州移动新密开阳路营业厅营业员

我当用户家庭“调解员”

进厅的消费者提醒业务需提供的相关手续，介绍适合消费者的营销活动，及时推荐新业务和网站自助的使用。

服务明星心声：人家都说移动改变生活，你还别说，我还真的遇见过这样的事情，两口子为了手机而吵架，又为了手机而复合。

一个冬天的早上，一位男士气冲冲的闯进了营业厅，原来，最近不知道为什么。他爱人一打自己的电话就会换成一个女的接，因为这个，两

人的感情都出现了问题。消费者感到很委屈，认为自己的号码被人盗用了。

于是，我给消费者的爱人打去了电话，反复劝说，希望她能到移动公司来，在大家的帮助下寻找问题的根源。在我们的努力下，消费者的爱人终于来了，并且查清问题出在手机本身。当看到这一对夫妻因为手机而产生裂痕，又因为手机而复合的情景时，我更加明白了，什么叫“沟通从心开始”。



简介：处在导购岗位时，她每天会以灿烂的笑容给消费者；她就像一个指南针，及时的为

服务明星：张孟华——郑州移动巩义分公司北山口营业部营业厅主任

认真练好岗位技能

简介：2005年4月进入移动公司工作，从2005年10月开始在北山口营业部工作至今，在2008年被评为文明员工。在2009年被评为“三星营业员”。2009年9月，在“2009沙场点兵——郑州移动专项岗位技能比武”活动中获得郑州市第一名。

服务明星心声：在工作的这几年中，移动公司先进的硬件设施、完善的市场服务、至诚的

服务理念、和谐的人文氛围、深邃的企业文化、广阔的个人发展空间给我留下非常深刻的印象，它深深地震撼着我的心灵，使我坚信：选择了中国移动就是选择了人生发展的机遇。只要付出努力就会有收获，在这里得到了很好的验证，使我在“2009沙场点兵——郑州移动专项岗位技能比武”活动中获得郑州市第一名的好成绩。

