



# 郑州移动『满意100』服务明星在行动

服务升级

和谐移动

每个人都怀揣着一个梦想,做服务明星,也是众多移动员工梦寐以求的追求。郑州移动和“满意100”主题服务活动开展以来,在员工中形成了一股争先恐后比服务水平的学习氛围,而正是服务明星在服务上的精益求精,让广大消费者不断享受到移动服务升级带来的便利和舒心。

晚报记者 祁京 通讯员 张娇



## 服务明星:石瑞娟——郑州移动登封分公司市箕路营业厅营业员

### 把消费者的事情放在心上

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年被评为城东路区域工会积极分子,2008年被评为二七分公司工会积极分子。

**服务明星心声:**作为前台营业员,不但要业务知识牢固掌握,而且更重要的是以优质的服务为基础,随机应变,处理疑难问题。记得有一次,为了给一位消费者解决边界漫游的问题,虽然当时消费者情绪十分激动,话语难听,但是我还是耐心地

安抚消费者,仔细的听他诉说,把他的事情放在心上,记在本上,牺牲休息时间帮客户解决问题。

每天上班时,我都会第一个到达营业厅,准备着工作上所需的东西。在工作中,我发现业务知识必须百分百的领悟,新业务只有自己亲自尝试一下,才会更好地为消费者讲解,从而举一反三,轻而易举的为消费者进行推荐,让消费者自己认为我们处处都是为他们着想,主动的要求使用我们的业务。



## 服务明星:徐金金——郑州移动荥阳分公司万山路营业厅营业员

### 帮消费者找回密码

简介:自己提出了服务的六点要求:服务态度更好一点,心更细一点,思考更多一点,考虑更全面一点,角度更高一点,处理问题更细致一点,分析问题更透彻一点。处处为消费者着想的服务理念。

**服务明星心声:**在营业厅工作的5年中,先后被评为郑州市满意100服务明星、工会积极分子等各项荣誉。我经常对自己说:“沟通从心开始”只能在一言一行中表现,没有永远挑剔的消

费者,只要以感恩之心真诚服务,以细节真情传递服务,以消费者满意检验自己,服务一定会得到消费者的满意。

记得有一次,一位中年男人来到柜台前焦急地说:“手机刚被偷了,手机卡在哪补?”“补卡需要携带机主身份证或手机密码,只要话费余额够50元就可以补了”“身份证?被偷了,也没有密码呀?就算有密码我也不记得了。”“这样吧,我帮您试一下。”我带消费者到自助区试密码,试了好多次,终于成功了。

## 服务明星:杨玲玲——郑州移动荥阳分公司索河路营业厅营业员

### 理解客户善待客户

简介:工作中她始终坚持“没有最好,只有更好的”的服务理念,时时刻刻站在消费者的角度上,以消费者需求为中心,关注服务细节。她尽职尽责,始终坚持用心工作、贴心关怀的宗旨。

**服务明星心声:**那是在我第一次办理手机业务的时候,碰到一位做生意的消费者,客户把手机拿回去以后,发现手机一会能用,一会又不能用,于是就拿着手机怒气冲冲的来找我。

面对怒气冲冲的用户,我耐心聆听用户的投诉,然后细心检查了用户的手机,经过咨询,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疑惑,一边给手机重新设置,手机恢复了正常通话。此情此景,用户连声说着“谢谢”,并真诚地为自己的行为道歉:“刚才我对你的态度实在是太凶了,真的很不好意思。你对我这样的误会还热情、耐心解释,你们的服务态度还真好!”



## 服务明星:李保凤——郑州移动外呼中心电话客户经理

### 专业换来客户信任

简介:2008年直接进入外呼中心电话客户经理班,以改革创新、只争朝夕、艰苦奋斗、团结合作的精神脚踏实地做好每项任务。并在工作之余认真学习业务知识,2009年8月获得郑州移动沙场点兵知识竞赛二等奖。

**服务明星心声:**刚进公司我就当上了电话客户经理,这意味着面临更多的挑战,我只能在工作中做到不明白就问,不清楚就查,不扎实就练。并在班组长和老员工悉心教导下,业务水平又有了一个长足的进步。

功夫不负有心人,这些好习惯使我在每次月考中都能取得优异的成绩,并且通过层层选拔参加了公司组织的沙场点兵知识竞赛,最终取得了第三名的好成绩。

在近期班组让我来处理一些电子流投诉,这是班组对我的信任。这对我来说又是一个新的挑战。但是我不退缩我会努力面对,通过这些处理投诉的学习使我自身对业务的理解还有处理投诉的技巧都有着更大的进步和提升。

## 服务明星:蒋静——郑州移动上街区淮阳路营业厅营业员

### 客户的信任最宝贵

简介:2007年6月至今在中国移动郑州分公司上街营业部工作,在办理业务和解答客户问题方面积累了很多经验,能够及时准确的为客户提供满意的服务。

**服务明星心声:**真诚的服务赢得了用户的信任,一次休息,我和同事在街上遇到了一位经常到营业厅办业务的用户,他见到我就着急地说:“我现在有急事,你能去帮我交100元话费吗?”说完,把钱给我就走了。我二话没说马上到营业厅为用户交了100元话费,从这以后,这位用户每次到营业厅办理业务,

都要专门到我所在的柜台,跟我打个招呼。事后有人问我,怎么客户那么信任你,把100元放那就走?我说,客户信任的不是我,是中国移动这个品牌。

在工作中,哪怕客户的一句“谢谢”,都会给我带来无尽的欢乐,然而在工作中并非都是快乐的。有的客户可能会因为手机不能使用,给自己带来不便,故而冲我们发脾气,这是可以理解的。这就要求我们用良好的心理素质,熟练的业务知识,与客户进行沟通。



## 服务明星:王晓利——郑州移动巩义分公司新华路营业厅 导购

### 让消费者慕名而来

简介:作为营业厅的第一道岗,王晓利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”为服务宗旨,获得广大客户的喜爱与好评。

**服务明星心声:**把客户当朋友当家人是我在工作中不断对自己说的一句话,客户的问题就是我们自己的问题,正是因为我把客户当朋友的心态,也让我在工作中结识了许多朋友。曾经有个客户到我柜台办理业务,由于我柜台前有一位客

户,而我隔壁的柜台没有客户,我招呼客户可以到旁边柜台办理业务,但客户还是坚持在我柜台前办理业务,等前面的客户走了以后他对我说:“我听朋友说你的服务非常好,我是专门到你这里办业务的。”听完客户对我工作的肯定真的是很有成就感。

我帮助客户办理完业务,又向客户推荐了适合他的优惠活动,客户不但参加了优惠活动而且对我的服务也非常满意,这也是我的营销量比其他营业员高出两倍的原因。

## 服务明星:杨磊——郑州移动碧沙岗营业厅导购

### 想方设法缩短您的等待时间

简介:主要岗位是导购,她本着企业“沟通从心开始”的服务理念,热情的、真诚的接待每一位客户,让客户高兴而来,满意而归,让他们真正、实实在在的享受我们优质、高效的服务。

**服务明星心声:**我深刻地认识到营业员是企业最普通、最平凡的岗位,作为企业的最前沿,代表着移动的企业形象,因此我时时刻刻都严格要求自己,努力提高自己。

移动营业厅的客户较多,办理业务等待时间较长。我们要站在客户的立场考虑,每间隔一定的时间向等候的客户发

放不同的宣传页,主动询问用户,疏导、解答客户的咨询,按照客户要求提供服务。主动为客户介绍业务,提供业务资料,积极主动维持营业大厅内秩序。在自助选号区,负责帮助客户选号,主动宣传移动新业务、新政策,这样可以减少综合柜台办理业务时间。为了给用户提供更加优质便捷的服务,遵循“一切为了客户满意”的服务宗旨,我从自身做起,增强服务意识与水平,提高自己的业务知识和能力,以自己最好的状态来工作。

