



服务民生看 移动

郑州移动服务明星在行动

服务民生, 贴心为您

一张张灿烂的笑容, 一句句礼貌的用语……如今, 你走进郑州移动营业厅, 大厅内热情的办事态度和温馨的微笑总能给你亲切的感受。

郑州移动建立11年来, 从服务民生出发, 以“沟通从心开始”, 改变了郑州的通信服务理念, 潜移默化地改变了郑州人的生活。

在郑州移动服务民生, 让“满意100”常在的过程中, 离不开基层服务人员的努力, 3·15来了, 让我们一起听听郑州移动服务明星的故事。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐

李静 郑州移动登封望箕路营业厅营业员

我只是移动营业员中的一个缩影, 用真诚的服务, 为用户带来最大快乐。无论遇到什么人, 碰到什么事, 心中有什么烦恼, 但我面对用户时始终是温暖的。记得那是一个下雨天, 有一位女客户抱着哇哇大哭的小孩急急匆匆跑进营业厅, 着急地问: “我的手机丢了可以补卡吗? 怎么补?”



有一天, 营业厅来了一个客户不由分说便要求见我, 说: “我什么业务也不办, 我要投诉你们。”大家都觉得这个客户莫名其妙, 不办业务就不办吧, 居然还要投诉我们?

原来, 因为客户的家庭纠纷, 他爱人拿着他的身份证补了他的卡, 用来查看通话记录, 他说是我们纵容他老婆侵犯了他的隐私权。

在孩子办理的过程中, 孩子一直在哭闹, 我急忙上前帮忙哄小孩, 拿干毛巾帮孩子擦干身体, 给孩子接茶喝逗他玩, 过了一会儿孩子舒服了, 不哭闹了, 露出了可爱的笑脸, 客户的心情也因孩子的笑脸而变得愉悦。业务办完后, 客户抱着孩子感激地说: “谢谢, 没想到你们为客户服务得这么周到。”孩子也挥着可爱的小手向我们再见。



孙聪慧 郑州移动东大街营业厅营业员

我想我或许只能帮忙免费给他补一张卡, 或许还可以通过详单帮他一个个的筛选电话本。后来, 我又和客户以及他爱人联系, 和他们谈了很多, 不但把这个投诉很好地处理, 而且让一个家庭开始互相信任。

董继贞 郑州移动庆丰街营业厅营业员

一天, 营业厅来了一群特殊的客户, 他们像有所顾虑似的, 没有像其他用户那样直接向营业员询问, 而是在资料架上取了一些资料, 围坐在客户休息区指指点点, 不时用手势进行着交流, 原来是聋哑客户。

我为他们递上一杯水, 坐到了他们的身边, 用纸笔交流道: “你好, 请问你们需要什么帮助?” 关切的目光与真诚的微笑开启客户

的心扉, 聋哑客户们释怀地笑了, 原来是想办理适合他们使用的SIM卡, 于是我将各种品牌的资费写在纸上作一比较, 通过资费及功能的比较, 向他们推荐了有着短信特惠资费的“动感地带”卡。

沟通的过程中, 他们不住地伸出拇指上下挥挥表示感谢, 当他们办理好手续后, 我为他们留下了联系电话, 临走的时候, 他们做了一个感谢的手势, 很简单的一个动作让我心里暖暖的。



林慧萍 郑州移动金水分公司集团客户经理

能尽快帮助处理。通过各种办法, 我帮助陈总重新开通了手机。陈总后感激地说: “这么晚了, 真是辛苦你了, 这笔订单真得记上你小林的一功啊”。听到客户满意的赞许, 我真正感受到了创造价值的喜悦以及被认可的甜蜜, 相伴而来的, 还有发自内心的对工作的热爱。



作为移动公司的一名客户经理, 我沉浸在工作的快乐中, 我热爱我的工作。

记得一天深夜, 我接到了郑州市某公司陈总打来的长途电话, 他说他现在在北京, 但手机不巧停机, 与一个重要的客商失去了联系, 极有可能影响到一份价值200多万元的订单, 非常着急, 希望

毛岩超 郑州移动全球通俱乐部

我的服务岗位在全球通俱乐部机场贵宾厅, 在这里工作我最开心的事情就是看着客人顺利准点的登机。只要我能帮的忙, 我一定会尽量去帮的。

去年7月16日晚上, 几乎所有飞往上海的航班都处于延误状态, 为了让两位来自上海的客户不耽误国际班机, 我一次次地

往返贵宾厅和售票处、行李托运间之间。还好, 终于没耽误他们的的事情。

上飞机前, 客户在客户意见上热情地写道: “谢谢您, 小毛姑娘, 今天您为我们的延误而奔跑更改航班, 看到您满头大汗地楼上楼下跑, 深深地为您的服务而敬佩, 谢谢您。”这段话现在还留在我心间。



李丽娜 郑州移动上街集团客户经理

的拨打号码的方式是怎样使用的, 终于发现客户的拨号方式有问题, 于是将正确拨打方式告知客户, 并将资费等详细情况向客户说明, 请客户再试一次。

为保障客户的正常使用, 我决定继续守候在办公室内, 等了一段时间后给客户发送确认是否成功拨打国际长途的短信, 过了一会儿客户打来电话: “李经理, 真是太感谢你了, 电话拨出去了, 你可帮了我大忙了。”听到了客户的感谢和赞扬, 我觉得心里美滋滋的。



有一次下班以后, 我接到一位客户的电话说自己已经开通了国际长途功能了, 却无法打通美国长途电话, 不知道问题出在哪里, 客户的语气很着急, 说这个电话非常重要, 如果打不通可能会损失很大一笔生意。

我告诉客户一定会尽快帮客户找到原因解决问题的, 于是又赶回到办公室, 帮客户查询, 发现客户的国际长途功能确实已经开通, 那么问题到底出在哪里呢? 我马上又联系客户, 询问客户前期

韦芳 郑州移动外呼中心

有天晚上上晚班, 9点就要下班了, 但最后半小时接到一个客户的投诉: “我以前出国办国际漫游打个电话就行了, 现在打电话还要这要那, 明天都该走了现在在这开不了怎么用呀?” 我安慰客户说不要急, 让他自己想想当时办卡时是用谁的证件办理的, 是不是亲戚朋友的, 或者是自己证件办理的只是新老身份证号码不相同, 只要能想起证件号码我们都可以验证证件号码, 如果对, 也可

以帮他办理。给客户办理完业务以后都9点半多了, 客户最后说: “谢谢你呀, 小姑娘, 刚才我激动了, 这么晚了回家当心点。” “不客气先生, 我们应该做的。”这个时候我自己也会心地笑了, 因为我的服务会让这个客户把移动的“沟通从心开始”的理念传达给他身边的所有人。



陈瑞花 郑州移动南阳北路营业厅

数之后, 还是提取不到图片的内容, 他显得更急了, 两手一直在比划。我将手机关机后再打开, 由于手机款式比较老打开彩信很慢, 最后终于打开了图片, 一个5岁左右的小女孩的照片, 他兴奋地笑着, 还比划着手在腰部, 再指着自己, 像是在说这是他家的小女孩, 有这么高了。我也被他感染了, 他那幸福的笑, 让我很感动。



这天厅里客户不多, 一位年龄约26岁左右的青年人, 急急忙忙拿着手机来到我面前, 比划着什么, 眼睛里充满无奈, “您别着急”我话还没有说完, 他就直摇头, 我马上拿一张纸和笔让他写下来, 他急忙写下: 看不到照片。我接过手机看到彩信收件箱有一个彩信, 提取不成功, 经过查询没有开通GPRS, 开通后并设置相关参

樊秋勤 郑州移动新密集团客户中心客户经理

在客户经理这个平凡的工作岗位上, 我时刻没有忘记责任, 时刻牢记坚韧的信念。去年7月, 我查询到所负责的一集团单位去年使用的动力100业务已到期, 就去该集团找领导洽谈续签事宜。为了赶上

间, 早上8点我不等上班就到该集团单位与领导洽谈协商。由于我及时又细心的工作态度得到了市场信息, 并坚持用贴心的服务态度对待客户, 为该集团成功实现内部通信优惠创造了有利的条件。



唐晓姣 郑州移动新郑集团客户中心客户经理

在第三次又去该单位的时候, 首先把智能网降低内部沟通成本的优惠告诉客户, 又把集团彩铃的优势加以介绍, 客户当时表示, 原来还有这么经济优惠的业务, 愿意试用一下, 看是否像所描述的那样优惠。在使用期间, 我经常和用户进行沟通交流, 有优惠的活动, 及时地告知客户, 经过一段时间, 和客户的客情关系也越来越融洽, 客户对我们移动的服务也越来越认可了。



记得第一次去一个新建集团走访, 由于该单位原来并没有客户经理, 对这方面单位也不重视, 感觉对自己的用处不大, 客户直接对我说: “我们现在暂时并不需要。”

第二次去该单位的时候, 经过和单位员工的一些交流, 了解到一些信息, 发现该单位连基本的V网和集团彩铃这些业务也没有, 就进行了一些准备工作。