

# 真诚打动客户,虚心接受意见,细节推动进步

## 营造民生移动,给力绿色3·15

### 郑州移动开展3·15系列活动



郑州移动总经理贾大春接访消费者

2011年,郑州移动的服务将实现全新的跨越提升。为深化今年3·15消费日“消费与民生”的主题,郑州移动围绕“资费透明、网络质量、新业务质量、窗口服务”等四个方面,紧贴民生消费诉求,全力引领推进郑州通信消费的规范化,营造安心的通信环境,创造领先的便捷服务,打造优质的通信网络。

3·15前后,郑州移动通过开展聘请社会监督员、总经理接访、电子渠道意见征集等活动,用真诚打动客户,虚心接受客户意见,用细节推动进步,全面实现服务新跨越。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐 李翎/文 晚报记者 白韬/图

### 提建议,看手册,小发明 郑州移动强化细节服务

在3·15期间,郑州移动通过电子渠道建议征集、下发宣传手册的形式,让消费者从细节上了解移动的服务。同时,移动很多独特的细节服务,也成为窗口单位争相学习的对象。

晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐 李翎/文 晚报记者 白韬/图

#### 提建议,电子渠道更便捷

“我去年已经开始使用‘e100’自助服务了,最初身的感受是交费方便多了,可以到服务厅使用自助终端,不用排队,省时省力;也可以在移动网上营业厅交费,只要开通网银就可以在家交费了,还能享受优惠活动,要说建议,就是能直接用银行卡交费就好了。”3月15日,在郑州移动东大街营业厅,消费者王女士对征集意见的移动工作人员说。

郑州移动客户服务部的负责人说,电子渠道建议征集活动是他们在3·15开展的系列活动之一,通过对消费者意见的征集,能让电子渠道的使用更加便捷,是移动公司最大的希望。

据介绍,“e100”自助服务渠道包括了网上营业厅、自助终端、短信营业厅、掌上营业厅(WAP)以及热线营业厅五大渠道,以“便捷、实惠、安全、环保”的方式,让客户感受“以指代步,轻松实现”的服务体验,从而满足用户个性化、高效率的服务需求。

#### 小手册,很多问题有答案

“哦,原来套餐里流量不足可以让服务产品提醒啊。”消费者赖女士接过工作人员递来的“服务产品系列漫画”,翻到《套餐用量不足篇》,看到可以选择让服务产品在自己包月流量不足的时候提醒,恍然大悟,“以前总会在上网时不知不觉超过了包月流量,现在一看就明白了。”赖女士说,这样的小册子真得很好用。

这是郑州移动在3·15期间推出的另外一项独特的服务——“便捷为民生服务 服务让真情延伸”主题宣传活动,通过印发漫画形式的小册子,让消费者能够很直观的了解移动的业务,知道使用手机时的问题如何解决。

“你看,我们的这些宣传小册子只要一摆到展架上就会很快发完。”东大街营业厅的值班经理说,这样通俗易懂的宣传册,得到了消费者的欢迎。

#### 小发明,提供大方便

**小按铃** 在郑州移动东大街营业厅,不少营业厅柜台下面有一个小小的按钮,按一下,值班经理和业务指导手腕上的电子设备就会响。

“我们营业厅大,营业员之间互相呼叫不方便。”东大街营业厅的值班经理说,他们自己设计了这个小小的按钮,这样一边柜台的客户多的时候,营业员就可以呼叫其他人支援,“这样我们营业员的效率高了,也节省了给客户办理业务的时间。”

**小卡片** 到郑州移动上街中心路营业厅办理业务的客户很多,需要等待一会儿。这时,工作人员就会主动发放一张贴心小卡片,上面写有一些常用业务的开通及取消指令,而且会备注一些温馨提示。

**错时交班** 为了能在接班时不影响办理业务,郑州移动巩义人民路营业厅自己发明了“错时交班”制度,通过错时交班,让每个窗口的办理都不受交接班的影响,大大提高了办理效率。

**商户经理** 郑州移动新密东大街营业厅处于闹市区,周围的商户没有时间了解移动的业务,参加移动的活动。营业厅的工作人员就主动当起了邻居们的“商户经理”,定期上门介绍和办理业务,现在整个东大街的商户,只要是移动的客户,不但对移动的新活动和优惠了如指掌,有的还当起了移动的义务宣传员,对来到自己商店的客户主动推荐移动的新活动。

### 3·15

#### 总经理亲手办业务

作为3·15活动的一部分内容,3月15日上午,中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司总经理贾大春和副总经理杨晓宇在营业厅和消费者进行了“零距离”接触,倾听客户心声,了解客户的需求,收集客户对移动产品和服务的意见和建议,为客户排忧解难。

与此同时,郑州移动下辖的各(区)公司负责人也在各县(区)主营业厅开展“总经理接访日”活动。

“我是移动的老用户了,我一直觉得移动的通信质量是不错的。可是我家长江路那边有一个地方,上网不是很流畅,这是怎么回事?”上午10点不到,消费者程先生看到总经理正在接待,径直走来提出了疑问。贾大春认真地询问了具体地址后,解释说:“你住的地方已经建有基站,可能被一些建筑把信号挡住了才出现了这样的问题,我们会尽快调查解决。”

看到移动的总经理这么认真地对待消费者的问题,赖女士一口气提了好几个建议,每一条贾大春不但认真回答,还主动朝赖女士推荐起了移动的活动,“我们移动之家有很多活动啊,你参加不同的活动,除了有礼品,还有话费优惠……”在贾大春的推荐下,赖女士干脆直接办了“移动之家”的业务,“没想到移动公司的总经理不但态度好,而且对我的问题回答的那么专业。”赖女士说,连总经理都能如此专业的解答具体业务问题,足见移动的服务能力之强。

“我们今年就是要解决两个问题,一是细节,另外就是服务的规范性。”贾大春说,在通信行业,移动的服务已经是最好的了,但还有很大的提升空间,“比如我们的营销政策,不同的工作人员解释起来,偏差度就不一样,所以我们今年要特别重视规范性。”贾大春表示,今年3·15的主题是“消费与民生”,郑州移动在服务上将尽最大可能做得更加细致,并且要进一步梳理服务流程,规范业务管理,搭建便捷服务体系,拓宽电子渠道平台,为客户提供“便捷、高效”的移动通信服务。

据介绍,郑州移动的“总经理接访日”活动至今已持续开展了5年,累计接访客户4560人次,已经成为每年3·15期间郑州移动的一大服务亮点。

“移动公司是一个服务性行业,让消费者满意更是我们的立足之本。今天这个活动,我们不仅仅是听取客户意见,也是借助这个活动向客户展示我们提供优质服务的信心。”贾大春说。



### 座谈会

#### 监督员意见很专业

“我虽然是第一次被邀请成为移动的社会监督员,但是我是移动的老用户了,我对移动的服务有几点建议要说……”

“3G时代,我对移动的TD还是很有信心的,毕竟是自主知识产权,但是在服务上,我们也要进入3G,比如……”

“透明消费这个提法好啊,这个直接针对增值业务的一些问题,很有必要。”

3月14日下午,在郑州移动2011年社会监督员座谈会上,新聘请的社会监督员毫无保留地把自己对移动的建议和想法说了出来,“我们发现,这些新上任的社会监督员真的很专业,对移动很关注。”郑州移动客户服务部主任严嵘说,有如此专业的社会监督员,移动公司在服务上的专业性也会大大提高。

“郑州移动聘请社会监督员已经是多年的惯例了,每年我们还要对社会监督员进行一些更换,以避免‘脸熟’带来的监督力度下降。”郑州移动主管客服工作的副总经理杨晓宇说,“社会监督员的作用是不可缺少的。”

据杨晓宇介绍,2011年,移动公司还将围绕“资费透明、网络质量、新业务质量、窗口服务”等四个方面进一步深入开展服务提升工作,大力营造透明放心的消费环境,切实保障客户权益,为广大客户创造更舒心、更放心的消费环境,“所以我们迫切的需要各位社会监督员对我们工作中的问题提出意见,移动公司会虚心的接受大家的意见,积极进行改正的。”

郑州市消协的相关负责人指出,现在很多窗口单位都有社会监督员,但从重视程度、实际效果上说,“移动公司是做得最好的,也是最虚心的,这样才能进一步增强社会责任感,提升服务质量和水平。”



营造透明放心的消费环境,保障客户权益。