



服务民生看
移动

郑州移动服务明星在行动

用心服务，赢得赞誉

只要走进郑州移动的营业厅，你就会被彬彬有礼、真诚热情的氛围吸引。“你好，欢迎光临，请问我为你做些什么？”这些朴实的话语，为客户提供全面、周到、细致的服务，让人备感亲切和温馨。

“3·15”期间，郑州移动正在用实际行动为客户提供更加便捷、透明、值得信赖的服务，全力提升用户满意度，为广大用户打造精彩的信息生活。

晚报记者 祁京
通讯员 王滢璐 李轲

张永兴 郑州移动中牟集团客户中心客户经理

作为一名客户经理，不但要保证及时准确为客户办理各种业务，而且还要以此为纽带，维系好客情关系，提高客户对移动的认知度和信赖感。我主要负责的是工业园区的企业集团客户，因企业员工流动性大，业务办理较为分散，有时每天接听客户办理业务的电话不下100个。服务的客户多了，难免会出现遗漏，如果业务办理不及时就可能引起客户不满，这种情况在客户经理身上体现得尤为明显，所以我在办公室时，尽量第一时间接听客户电话，因特殊情况没有接听时，我也会在较短的

时间内给客户回复过去，这样就保证了客户电话的接听率；另外每天走访时都会随身带着一个包，里面放着记事本，是专门记录拜访客户时遇到的客户疑问以及接听客户业务电话时记录的业务。

服务永无止境。一分努力，一分收获，在2010年第三、四季度客户经理服务满意度回访中我都得到了满分10分的成绩。客户的认可是我工作的最大动力，这些成绩的取得也将激励着我不断践行“追求客户满意服务”的服务理念。



张瑞玲 郑州移动荥阳大客户服务中心集团客户经理

客户心目中，我的电话是24小时随时可以依靠的。还记得去年冬天，我接到一个陌生的电话，是一位客户打来的，因为有十几个新员工是晚上的火车，到荥阳市区已经是凌晨了。他对荥阳的路不熟，一时间没了主意就想起打电话找我了。当时已经是夜里两点了，我孩子也刚刚满月，而且这个客户也还正在考虑是不是要使用移动的服务。但接到这个电话，我二

话没说，一骨碌爬起来，披上棉袄就出门了。在我的引导下，客户新来的员工顺利到了荥阳市区，看看时间已经是凌晨4点多了。

第二天一大早，对方单位的负责人一起来到我们公司，主动上门要求合作，并特别要求我做集团的客户经理，这让我根本没有想到，我只是尽一个移动员工应该尽到的义务，就能赢得客户这样的认可，从这之后，我更加理解服务的含义了。

尹辉艳 郑州移动新郑分公司营业员

您相信吗，只要您常来我们营业厅办业务，我就能说出您的名字，我觉得这是对您的一种尊重。

去年有一天，一位客户手机丢了，带着身份证复印件来营业厅办理补卡业务，按照规定，没有原件是不能办理补卡业务。这时客户很生气，在那里发脾气，我记得他姓赵，常来我们营业厅的，就主动上去，叫着他的名字，耐心地向赵先生解释公司对于办此业务

的规定。赵先生说，他从来没想到，自己的名字会被我清楚地记得，顿时感到一分重视和尊重。攀谈了一会儿，赵先生说，虽然很着急，但是公司的规定也是为了保护客户，当下就让家人给他送来了证件，办理了补卡业务。后来，赵先生成了我们厅的老客户，还经常介绍朋友来营业厅，并点名让我为他们推荐优惠活动。



张乾 郑州移动西城区分公司客户经理

刚做客户经理工作的时候，我主要负责校讯通业务的推广工作。当时校讯通业务刚刚起步，推广难度很大。于是我决心从中学中最大的两所学校郑州外国语学校 and 郑州一中做起，打好校讯通推广的第一仗。在一次去拜访一中朱校长时，他正要去开会，于是，朱校长说：“张乾，你先回去吧，今天我没时间。”我说：“没关系，我可以等的，您先忙。”会议一直从下午开到了

晚上近7点。我就这样站了几个小时，两条腿都已经麻木了。等到会议结束后，朱校长看到我还在昏暗的走廊里等着他，非常惊讶，说：“小伙子，你怎么还在这里？来来来，进来谈……”靠着这样的真诚，我在家长和学校之间成功架起了一座家校沟通的桥梁。我坚信，只有不断地完善自身，超越自我，才能在未来的道路上走得更稳，走得更远。

肖宝娟 郑州移动上街分公司中心路营业厅营业员

一次中午时间，一位中年女士突然怒气冲冲地闯进营业厅，手里拿着手机质问接待她的导购人员：“你为什么乱收费，我爸爸整天连个电话都很少打，为啥一下子扣了那么多的梦网费，都停机了。你今天必须给我说清楚，我要求双倍返还。”我请客户坐下喝杯水，她的情绪逐渐稳定下来。我双手接过她递上的手机，先从系统上查询了一下，根据平时的经验判断问题应该出在手机上。这是一款市面上流行的“老人机”，字大、声音大，唯一的缺点就是山寨机中不可避免的“手机娱乐”服务。根据检查手机菜单，我将测试卡换装在客户的手机里，然后在手机上进行了一些操作后，马上手机收到了两

条短信，随后请客户看内容。客户看完马上明白了，说：“哦，我想起来了，我听我儿子说姥爷的手机上有好多游戏……昨天见他在摆弄。”说到这里，那名女士脸上现出一丝尴尬。根据老人使用手机的需求，我提出可以帮助屏蔽山寨机中梦网收费链接，这样即使以后老人或孩子不小心按到了，也不会再收取不必要的梦网费用。她不好意思地笑了，当即向我表示道歉和感谢。在以后的日子中，她也经常来找我办业务，好几次带着自己的同事来找我，说：“以后你们办业务就到她这来，这姑娘服务可好了。”每每听到这样的表扬，我总是会心地一笑，心里却下着决心，争取下一次把服务做得更好。



李培培 郑州移动亚细亚3G体验厅代值班经理

记得就在前几天，一位客户找到我说，这几天要到日本洽谈一笔生意。下午3点半就要坐飞机去日本，所以到营业厅办理租机业务。我给用户解释：“很抱歉先生，我们营业厅只能先为您办理国际长途和国际漫游业务，租机需要到动力100营业厅办理。”听到这，用户有些激动，说自己在郑州不认识路，这时已经是中午1点钟了，便对客户说：“这样吧先生，您看我带您去紫荆山动力100

营业厅办理好吗？”我俩便匆匆忙忙地打车到动力100营业厅，办好之后，我手把手教了他三四遍设置方法，最后把我的手机号码留给了他，告诉他如果不能正常使用可以和我联系。在飞机起飞前用户给我发了一条短信：“姑娘，今天真的是太感谢您了，刚才我的态度不是很好，对不起。还是你们移动公司的服务好，祝您生活工作天天开心。”

赵亚梅 郑州移动金水分公司牧专营业厅营业员

记得有一天快下班了，有一位女客户进来咨询最近有预存手机的活动没，我很耐心热情地为她服务，讲解手机预存的情况，等业务办理完已经超过下班时间20分钟了。没想到，第二天这位客户就跟我主动联系，又推荐她的朋友办理了移动的号码。后来我和这位客户建立了长期的合作关系，如果有优惠活动我就短信告知她，她离我们厅很远，但是每次她都会抽出时间提前问我当天是否上班，然后来找我办理业务，有

些节日里我们还会互相发短信祝福一下。臻于至善，追求客户满意，这是公司的企业文化，也使我明白了人性化的服务至关重要，我尊重每一位客户，时刻保持着一分责任心。为客户办理每一笔业务都倍加认真、仔细，每一个注意事项都会向客户讲解清楚，生怕客户不理解，记不住。用心服务，不断追求客户的满意，通过我们移动人的不懈努力，由我做起，争创一流服务，与移动公司同舟共济，移动公司定会日益成长、壮大。



王茜萍 郑州移动巩义集团客户部客户经理

在刚从事客户经理工作时，我为了做好集团客户服务工作，多次走访片区内各个集团单位对信息化业务的需求，当我了解到出租车公司员工比较多，司机之间平常联系较多，我就想到能不能通过智能网业务把出租车车牌号码联系到一块，有了这一思路，我首先向对方单位领导推广了“智能网”业务，短号码建议设置为6加每辆出租车的车牌号，方便记忆、司机之间遇到紧急情况

方便联系，资费又非常优惠，在走访过程中，我又发现出租车公司每月都要召开公司例会，日常工作中如有紧急情况，管理人员就要按照通讯录逐一电话通知，既费时又麻烦，我又向他们推荐了“短信信箱”业务，不但用于内部会议通知，遇到乘客丢失东西还可群发短信寻找线索，提高了管理人员的办事效率，在乘客中赢得了很好的口碑。