



服务民生看  
移动

真心为您，满意100

# 郑州移动服务明星在行动

坚持用真心、贴心、诚心的服务换用户的心，进一步完善服务管理机制，积极营造和谐满意的通信消费环境，是郑州移动一贯坚持的原则。

高效优质的服务，离不开基层服务明星的引领，正是他们的尽心工作，才让消费者真正体会不断飞升的“便捷服务、满意100”理念。

晚报记者 祁京  
通讯员 王滢璐 李锦

## 李倩 郑州移动中牟青年路营业厅值班经理

“我不要蜘蛛网了”，去年的一天，厅里来的一位老大爷一句话引得大家一阵笑声，我赶紧帮大爷打圆场：“大爷，您别着急，您是不是想取消‘短号’业务啊？就是有的号码给您打电话您手机上显示的是一个6开头的短号？”“对，姑娘，我就是不要那个业务了，但是不知道咋说。”“没有关系，要是我没接触过这个业务也会说错

的。我先给您解释一下这项业务，然后您再考虑是否要取消可以吗？”征得客户同意后，我又认真地解释了加入智能网的好处，优点，还结合大爷的需求，推荐了“3元智能网包月”业务，结果大爷不但没有取消智能网，还开通了智能网3元包月业务，从那次后，我发现，只要设身处地为客户着想，就一定会得到他们的认可。



## 李颂奇 郑州移动荥阳万山路营业厅值班经理

“先生，您是不是通过手机上网浏览信息了？”那一天，我接待了一位说自己最近手机费高的客户，通过查询，我发现这位客户开通了上网服务，这几个月的大额话费全部来自GPRS流量。“不可能，我除了上网看看股票，就不干别的，这个也应该花不了多少钱。”我拿过他的手机一看，原来因为手机设置问题，他上网以后一直没退出。

“怪我们没有给您解释清楚，这款手机的上网需退出的，而您只是按了红键挂机并没有退出网络，后期又按其他键产生了上网流量费。”每次遇到类似的情况，我们总要先道歉再解释。客户说，他真的不了解如何使用这部新买的手机，我就仔细地给他讲解手机的操作，直到他满意地离开，可这个时候，都已经7点了。

## 杨磊 郑州移动西城区分公司营业员

我们营业厅位于西郊较为繁华地带，周围有公园，春天来临时，每到早上就会有一部分老人在公园晨练完就到营业厅休息。记得有一回，早上我们刚刚开门，就有位老人蹒跚地跑到我那个柜台说：“姑娘啊，我的手机刚刚在公园里面丢了，怎么办啊？”她着急得快哭出来了。我赶紧安慰老人说：“奶奶您别着急，我给您倒杯水您先缓缓，先不要着急，天太热了，注意身体是要紧的，我来帮您查一查看。”因为手机丢失，需要重新办卡，但是老人的手机卡是儿子给办

的，没有原机主身份证，肯定是办理不成的。看着老奶奶焦急的神色，我耐心地给她讲公司的政策。最后，我给老人用她自己的身份证办理了一张适合老人用的电话卡。没想到，老人下午带着孩子过来，又买了一部适合老年人使用的手机，临走时她说：“谢谢，你们移动的服务太好了，对我这个什么都不懂的老婆子都这么耐心，所以我跟孩子说，手机一定要在移动买我才放心。”



## 徐磊 郑州移动全球通俱乐部火车站贵宾厅营销经理

我的工作，从机场贵宾厅到火车站贵宾厅，始终代表着移动的形象。去年7月的一天，一位外国友人急匆匆地走进我们贵宾厅。原来这位外国朋友来自澳大利亚，是郑州大学的外教，那天是要去上海参观世博会，由于学校方面通知她临时有重要课程，需要她参加，所以不能去上海了。但她实在不知道，该去哪里办理退票，这时，看到我们中国移动的贵宾厅，就抱着试试看的心情进来，希望可以获得帮助。

其实，这位女士的火车票只需要改签就可以了。为了尽快帮她办好改签手续，我顶着38℃的高温，站了近1个小时，终于帮这位外国友人买到了3天后到上海的动车票。当这位女士拿到车票时，激动得上前给了我一个热情的拥抱，嘴里还不停地喊着：“Thank you! CMCC BOY!”说完还拿出了200元钱当做酬金硬要塞到我手里。我微笑着拒绝了：“这是我应该做的，我这样做不是为了钱，助人为乐是中国人的美德。我想不光是我会这样做，所有的移动员工都会这样做。”

## 刘燕 郑州移动金水区分公司营业员

记得有一次我负责休息区，有位老年人急匆匆地跑过来，我赶紧迎上去。“您好，请问有什么需要帮助的？”“排号，排号，给我排号，我要办理业务！”语气中带着万分的焦急。“好的，我马上给您排。”我赶快为客户排了一个号，把客户引导到休息区等待叫号办理业务，“先生，您不要着急，请问您需要办理什么业务，有需要复

印证件的话，我先给您复印一下，节省您业务的办理时间。”我安慰着他的情绪，让他心情静下来。原来，老先生的手机不小心丢了，急着补卡呢。“请问是用您自己的身份证办的卡吗？您身份证带了没有，我给您复印一下吧”。“身份证？不知道，孩子给我办的，我也不知道，那咋办呀？”按照公司的规定，我让老人用我们的电话与家人取得联系，问到了密码，老先生顺利地办理了补卡业务，高兴得不停道谢。我心里也很高兴，在自己平凡的岗位上找到了成就感和满足感。



## 崔二锋 郑州移动巩义分公司宇华营业厅营业员

就在前几天，一位约60岁的老伯走进了营业厅，“您好，欢迎光临，请问您办理什么业务？”老伯就是不回答，径直走到我的柜台前：“我就找这位营业员。”当时很多人还以为他是来投诉的，谁知老伯说：“小伙子，我就找你，之前你给我办理的移动之家业务，你给我转一下账，我谁都不让办，就让你给我办理。除了你，我谁都信不过，因为就你最认真，所以我就非常相信你。”我才想起来，上次向老伯推荐移动之家业务，刚开始老伯对这个业务不明白，我

就很认真详细地为他介绍，没想到，我工作中正常的服务，能让他印象这么深刻。老伯办完业务走后，我突然发现他的手机忘在了柜台上，赶紧联系他的家人，因为老伯的家人很忙，我等到下班也没等到人，干脆我就利用下班时间给他们送过去了，老伯说：“小伙子，你让我感到你们的服务真是太好，太贴心了，我要向你们领导表扬你，真是太感谢了！”

## 刘晶晶 郑州移动二七分公司集团客户经理

在向一所小学推广校讯通业务的时候，校长起初很排斥，我就多次拜访，耐心仔细地讲解了校讯通的功能，向校长赠送相关材料，现场上网操作了一番，校领导详细询问了系统的功能，终于对校讯通业务表示认可，在开学之际正式使用校讯通业务，在此期间，我不断耐心指导他们如何使用校讯

通业务，经过两个月的“磨合期”，该校对校讯通业务日渐熟悉，并对我的服务表示非常满意，还主动向其他小学的校方领导推荐校讯通业务。现在，这所小学在使用校讯通业务的同时，还在今年年初使用了移动的平安卡业务，现已是我公司的重点集团客户。



## 许艳菊 郑州移动登封分公司集团客户经理

“烦死了。”有一次，跟我所负责的一家集团客户的财务人员聊天的时候，她向我抱怨道。原来，这家集团客户报销话费的程序很复杂，给负责报销话费的财务人员带来了较大工作量。虽然只是一次偶然的聊天，却让我开动了脑筋。为了减少该集团财务人员的工作量，我特为该集团制作出话费明细表，将当月话费的各类信息列在表中，如每个手机号的当月

实际话费、所欠费用、应缴话费、合计应缴数额等一一列出。这看似微不足道的小事，却赢得了该集团的信任，在他们单位准备上互联网业务时，首先就想到了移动公司，并使用了此项集团业务。这么多年的工作干下来，我深深地明白，“客户经理”是个品牌，干好不易，毁誉只在旦夕。所以，只有付出心血和汗水，才能保住“客户经理”品牌永不褪色。