



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。