

献礼



客户为根,服务为本,服务是竞争力,是通信行业的灵魂。多年来,郑州移动通过兢兢业业的探索和点点滴滴的改变,用实际行动践行着“满意100”的服务理念。

为了提升服务质量,移动公司推出了一系列特色服务举措,不断推进“便捷服务满意100”的服务理念的升级。 晚报记者 祁京 通讯员 王滢璐/文 晚报记者 慎重/图

从心升级 郑州移动从信做起

追求满意100,移动人让服务质量再上新台阶

有什么意见 说给移动听

“通过飞信联系朋友时,能否取消对方验证环节?”“自助交费机夜间经常不能用,希望网络系统更畅通。”“能不能加强G3业务的宣传,同时进一步解决营业厅排队的问题?”

这些意见,全部来自于郑州移动的10088电话客户经理回访问卷。今年上半年,光是电话客户经理就回访了20多万用户,涵盖中高端客户、集团客户和普通客户等社会各阶层消费者。

“我们想的是全方位多角度地征询客户的意见和建议,变被动的接受为主动的征集。”郑州移动客服负责人说,回访客户是服务提升的基础工作,因而一点也不能马虎敷衍,要尽可能多的让客户提出意见。因此,面向郑州移动用户全方位征询网络、业务、服务、话费信息和宣传等方面的意见和建议,被看做是帮助移动提升服务质量的“钥匙”。

拿到了服务提升的钥匙,工作就更有针对性了,郑州移动以“客户为根,服务为本”为切入点,加强问题投诉过程化管理,作为客户满意度提升的重要内容,成立了专门的团队解决客户提出的意见和建议,让回访得来的每条合理化建议和意见和能够以最快的速度得到解决和答复,这一点,让移动客户大大加强了信任感和满意度。

“现在我们的电话客户经理不但得到了省公司的认可,更重要的是得到了客户的认可,他们有意见和建议,都愿意跟我们说,现在接通率能达到96%以上。”这位负责人说,从最初客户的不了解不信任,到现在的欢迎和信任,这一变化的根本原因就在于移动公司诚恳的工作态度。



在郑州移动营业厅里,客户不仅能够享受到便捷的服务,还能体会到体贴和温暖。

服务创新,郑州移动永无止境

在外界看来,移动的服务水平在窗口行业里是数一数二的,为何还要下这么大的力气去做服务提升?

“我们的问题还是很多的,需要不断改进。”郑州移动客服部负责人说,他们觉得,如果用更高的标准来衡量移动的服务,还有很多需要改进的地方。

“比如我们的营业厅排队时间,能不能再缩短一些?我们的各种电子服务渠道,能不能再便捷一些?我们在新业务、促销和资费上,能不能让客户满意度更高一些?”在移动公司看来,类似这样需要不断改进的地方还有很多,提升的空间还很大。

如何提升服务质量?郑州移动把重点放在了服务创新之上。

据郑州移动客服部负责人介绍,随着移动的高速发展,客户的成倍增加,产品品牌的日趋多样化和个性化,以往较单纯的微笑服务、站姿服务、普通话服务等好的服务方式尽管值得继续坚持,但已不能满足客户日趋多样和多层次的服务需求。为此,郑州移动花大力在服务流程和服务内容上进行改

革和创新。

在郑州移动营业厅里,客户不仅能够享受到便捷的服务,还能体会到体贴和温暖。“便民服务箱”里准备着的老花镜、风油精、常用药等,客户需要时可随时使用;爱心通道专门为老弱病残孕等特殊群体办理业务开通,大大减少了他们排队等候的不便;在自助终端机上,可以交费,也可以查询和订制业务,功能全面操作简单更是受到客户的欢迎。

这一系列的服务提升,来源于郑州移动对客户员工的管理和激励,“只有发挥出一线员工的工作热情和智慧,我们的服务创新能力才会不断提高。”郑州移动客服部负责人说,2011年,郑州移动一方面面向营业员等岗位开展“服务明星”评选活动,充分发挥服务明星的示范效应,提升公司整体服务水平;一方面注重服务班组建设,关注员工自身能力的发展和潜能的挖掘,在“同感受,共享服务延伸价值”的主题之下,移动公司引导每位员工站在不同的立场看问题,切实实现公司得到“关注”,客户体会“关怀”,员工感受“关爱”,全面提升服务水平。

透明消费 一诺千金的诚信服务

2011年,郑州移动延续“便捷服务满意100”系列主题服务活动,在夯实六项便捷服务举措,提高信息服务尤其是3G服务的软实力。

两项“透明消费”服务:业务扣费主动提醒、增值业务0000统一查询退订成了2011年最受移动用户欢迎的新服务举措。

“业务扣费主动提醒”服务主要面向客户新订购的业务。在客户确认订购某项个人增值业务后,在扣减该增值业务费用前,中国移动会通过“10086”向订购客户发送提醒短信;客户如有疑问,可根据短信提示方便进行投诉或退订。

“增值业务0000统一查询退订”服务,是一项针对客户已订购业务的便捷查询退订服务。客户只要发送短信“0000”到10086,即可快速查询到截至目前订购的除套餐内包含业务外的包月类增值业务。根据业务查询结果,客户可方便快捷地根据短信提示退订某项、多项或全部已订购的业务。

两项“透明消费”服务的推出,充分保障了手机客户的知情权和选择权,让客户能够明明白白消费,真正地体现了中国移动一直以来所坚持的“客户为根,服务为本”的理念,因而也得到了客户的认可,实现了服务的又一次提升。



e100服务 便捷体验乐不停

e100短信营业厅

e100是中国移动为您打造的一站式电子化自助服务,以“便捷、优惠、安全”的方式,满足您的业务需求。e100,省时、省力、省心、省钱,24小时为您服务。

