

全球通是中国移动旗下最知名的移动通信品牌,在十多年的发展历程中,全球通始终致力于为用户提供最优质的服务。而全球通俱乐部的成立,则是全球通提升服务非常重要的一项举措。

2011年,在郑州,全球通俱乐部以延伸全球通品牌价值链、提供专业化、贴心化与差异化的服务内容以及保障全球通客户服务满意度为重点,除了继续做好全球通VIP俱乐部机场贵宾厅、火车站贵宾厅的贵宾候机、候车服务以外,还利用全球通VIP俱乐部紫荆山会所、全球通品牌店以及全球通终端维修服务中心做好高端客户会所式的贵宾服务工作。

“此外,我们还有效借助全球通俱乐部虚拟社区,结合全球通客户的兴趣爱好,开展能够满足高端客户品位及要求的相关社区活动,如女性社区彩妆体验活动、亲情社区健康体检活动、活力社区精品线路自助游活动等。”郑州移动客户服务部负责人表示,2011年的全球通俱乐部正在寻找新的服务突破的路上前进。

晚报记者 祁京
通讯员 王滢璐



个性化时代,信赖全球通

郑州移动全球通VIP俱乐部创新服务侧记

镜头一 女性社区影响女性

“我要问个问题,您看我的肤色,该怎么化妆?”在全球通俱乐部“携手Dior,做漂亮女人”彩妆体验活动现场,客户的提问非常积极。

在当天的活动中,郑州移动邀请来了Dior中国区彩妆师,系统地讲述了有关化妆护肤方面的知识,正确安全的日常肌肤护理方法,着重讲解了生活时尚妆、职场妆、社交妆等个人不同场合装扮技巧,采用现场演示的方式,帮助客户选择适合自己的妆容,以达到提高爱美女性自我装扮的能力。在有奖问答环节中,客

户踊跃地向彩妆师提出诸多个人着妆问题,彩妆师都进行了详尽解答。

据郑州移动负责人介绍,一直以来,全球通都给客户一种稳重、成熟的感觉,女性社区的女性化特色不够突出,从2010年开始,他们更加关注给女性客户提供特色服务,“我们要充分体现出全球通品牌对于女性客户的关爱与呵护,让全球通女性尽享国际顶级品牌的品质、时尚与高雅,使客户充分享受到全球通俱乐部女性社区带给她们的各项增值服务。”

镜头二 健康服务拓宽绿色通道

身体的定期体检一直是让人头疼的大问题,郑州移动全球通健康服务的推出让VIP俱乐部成员从此摆脱了看病难的烦恼。近年来,郑州移动全球通俱乐部一直向会员提供健康体检,在体检后为客户提供保健建议和就医指导。

2011年上半年,郑州移动全球通俱乐部亲情社区开展了“创造美好幸福生活”体检活动,为客户提供郑州市专业性体检机构,全球通客户通过报名参与,就可以前往体检中心进行全方位的身体检查。

镜头三 快乐暑假,移动给你

炎热的夏季,全球通俱乐部亲子社区的小会员们,正在军校里进行着军事化的训练。

在孩子们接受严格训练的同时,郑州移动全球通俱乐部的工作人员用自己的工作,为小营员们提供周到细致的日常生活服务。

艰苦的训练生活,让一部分孩子在训练过程中出现种种心理障碍和不配合情绪,这时生活老师会及时根据孩子的个人情况给予引导和鼓励,而当小营员们休息后,全球通俱乐部的工

作人员还要把孩子们的训练情况,向家长逐一汇报。晚间则安排孩子们与家长联系,使家长能实时掌握子女的近况。

这边是严格的军训,那边,在体育馆里,篮球和游泳夏令营也在如火如荼地展开。每一年的暑假,全球通俱乐部的工作人员都在为亲子社区的服务奔忙着。“我们提供这样的服务,既是为了让客户的子女在暑假过得更充实,也是为了替客户分忧,让家里有放假学生的家庭轻松过暑假。”郑州移动相关负责人说。

镜头四 细心服务,做到你所能想到的

空调凉了,毛毯轻轻盖在闭目休息的客户身上;你感冒了,温水和感冒药会马上送来;需要换火车票,全球通俱乐部的工作人员会不辞辛苦地为你在火车站奔忙,靠着这些细节服务,很多客户与全球通俱乐部的工作人员成为朋友。

现在,无论是在机场还是火车站,只要有

全球通VIP俱乐部贵宾厅的地方,移动的服务人员就会主动为全球通客户代办登机、保险、行李托运等一切烦琐事务。客户在这里可以一边享用免费茶点,轻松看电视、杂志,欣赏音乐。如果还需要进行商务办公,贵宾厅可以提供自助上网、收发传真等服务,一切随心所欲。



镜头五 VIP大讲堂形成独特交际圈

讲经商、讲国学、讲历史,“全球通VIP大讲堂”系列活动也得到全球通VIP客户的广泛好评。

通过邀请行业内专家、成功企业家进行座谈,全球通俱乐部的会员学到了很多,在学习之余,更为自己找到了一个交际圈,“俱乐部是个很特殊的商业交际平台。”参加大讲堂的一位企业家会员这样形容,“说它特殊,那是因为在普通氛围里很难办到的事,在俱乐部里能轻松做成。这是因为俱乐部的平等传统,只要是会员,大家就是平等的。”这位会员说,通过参加全球通俱乐部的活动,他又认识了不少商界的朋友,拓宽了交际面。

一直以来,郑州移动通过用心的基础服务及差异化服务来提升“全球通”品牌的服务质量,满足客户个性化需求。“沟通从心开始”是全球通的服务理念,“移动深深明白,只有用心服务才能赢得消费者的心,所以我们会做的更用心。”郑州移动负责人说。



e100服务 便捷体验乐不停

e100自助终端

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。

