

“十大移动便捷服务你来评”火热进行中

本报邀请市民体验移动服务

上周六,“微体验团”首站活动成功举办

移动之家 用手机共享亲情

业务产品、便捷服务、特色营业厅、服务明星

快来为您满意的TA投票吧

“没想到中国移动推出的免费服务产品这么多,今天可算大开眼界了。”市民蔡小姐笑着说。上周六,本报“十大移动便捷服务你来评”之“微体验团”走访了郑州移动东大街营业厅和城东路营业厅。在移动公司营销代表的解说和演示下,“微体验团”成员感受了来自移动的贴心服务和王牌产品。

本报主办的“十大移动便捷服务你来评”活动仍在进行中。欢迎您通过电话、邮寄、发短信,无线城市门户网站或是发微博的形式告诉我们。除了有机会获得骨瓷中餐套具、爆米花机、2012年全年《郑州晚报》等精美礼品外,凡参与评选的移动用户,均将免费获得价值6元的手机阅读业务。

晚报记者 倪子/文 马健/图



郑州晚报体验团成员在移动营业厅体验手机定制服务

享受人性化免费产品

“这是专门针对出差用户开发定制的服务产品12593省钱提醒。当您在打长途或漫游时没有使用12593业务,您将及时收到短信提醒,告诉您在拨号前加拨12593,提醒您节约费用。开通这项业务十分简单,只要发送KTSQTX到10086,就能终身免费享受了。”在郑州移动东大街营业厅,营销代表代翠平面带微笑,用甜美的声音向“微体验团”的成员们介绍道。

“免费的?那得赶紧开通。我平时做事儿比较毛糙,给老家打电话常忘记加拨12593,多掏了不少银子呢。”听完介绍,老家洛阳的市民王女士赶紧掏出手机发送指令。很快,她就收到了10086的及时回复。为了检验效果,她悄悄做了一次实验。在没有加拨12593的情况下,拨通了老家的电话,果然,一条短信提醒瞬间发送过来,提醒她记得加拨12593。

和王女士一样大呼“过瘾”的还有市民蔡女士。虽然之前对“移动之家”有所了解,但具体细节不是很清楚。利用这次体验,她向代翠平好好请教。

“移动之家”是移动公司针对家庭客户推出的专项服务,凡是加入“移动之家”的用户,可以享受“移动之家”品牌下的家庭专享业务和优惠,例如,话费共享、短号互拨、家庭福分以及G3家庭电话优惠等。“当你话费余额低于10元,作为户主,你的爸爸就会收到10086发来的短信,告诉他你手机话费不足,他可以通过10086直接向你手机转移话费。同时,家庭福分也是‘移动之家’一大亮点。”代翠平解释道。

电子业务暂得头筹

网上营业厅的功能有多神奇?现实生活中,自助服务区的“生意”究竟怎么样?“微体验团”的成员们走进郑州移动城东路营业厅做了体验。

“我想查询话费清单,请帮我指导一下。”在该营业厅的自助设备区,挤满了前来办理业务的市民。据该营业厅营销代表宋亚萍介绍,这个营业厅成立于2000年,自助设备经历了三次大升级,随着自助缴费机不断更新,提供的人性化服务越来越多,“除了可以充值缴费外,还能提供‘优惠活动、业务办理、信息查询、发票打印、移动之家、选号预约’等功能。有的机器还能刷卡,缴费面值变得更加灵活,也避免了假钞风险。”



了解新业务



体验自助服务

网上营业厅区域也是人头攒动,6台崭新的电脑明显不够用。刚体验完自助清单打印业务的郭先生竖起大拇指说:“这是我第一次使用自助清单打印机查询话费明细,每一条短信、每一通电话都可以查到,实在太方便了。”

在本次体验团中,市民范先生正好是城东路营业厅的老客户。这几年,他亲身感受了它的成长。“以前办理业务需要填好几份单子,要了解各种业务和办理差不多得花20分钟。现在,很多业务都可以在各种智能化终端系统了解、办理,时间成本大大压缩。”因此,智能终端的自助系统他最满意。

真心服务打动消费者

“虽然不知道她叫什么名字,却给我留下了深刻的印象。”日前,市民王先生打来热线电话,讲述了他和一名普通移动工作人员的感人故事。

“今年夏天的一个下午,雨下得特别大。快下班的时候,我冒雨向移动农业路营业厅跑去,进入营业厅的时候,身子已经被雨淋湿了大半。此时,一名女服务人员赶忙递给我一盒纸巾。我还没清理完身上的雨水,便着急向这名女服务人员说,自己一时大意,丢失了储存在手机上的一个重要客人的电话号码,不知道该怎么办。”

听完王先生的诉求,这名服务人员立即引导他到自助区把通话详单打印出来,王先

生通过通话记录顺利地找到了号码,前后花了5分钟不到的时间。

“虽然事情已经过去一段时间了,但是只要一想起来,至今都觉得很感动。”

一直以来,郑州移动坚持“客户为根,服务为本”的理念,以客户需求为中心,以客户感知为导向,在服务过程中,留意客户需求,尽力做到精准服务。正因为此,众多特色营业厅、优秀服务明星应运而生。正如市民刘女士所言,希望通过此次活动评选出真正利民便捷的移动服务,更希望通过此次活动能促使移动开发出更多的“服务明星”,让大众的移动生活更便捷。

相关链接

评选“十大移动便捷服务” 参与就有机会获大奖

移动各项服务是否潜移默化地改变了您的生活?您又是否因为移动个性化服务而有那么一种幸福的感觉?如果您是中国移动的用户,快来参加“十大移动便捷服务”评选活动吧(详见今日A13版)。

为了感谢读者、网友的积极参与,在“十大移动便捷服务”评比活动结束后,我们将抽取19名幸运者。一等奖3名,奖品为骨瓷中餐套具;二等奖6名,奖品是爆米花机一台;三等奖10名,可以获得一份2012年全年《郑州晚报》。另外,本次活动还特设参与奖,只要是参加了本次“十

大移动便捷服务”评选活动的移动用户,都将免费获得使用价值6元的手机阅读业务两个月。

“本次‘十大移动便捷服务’评选活动是郑州移动加强客户沟通,提升客户服务的一项重要举措。通过活动希望能够进一步提升郑州移动所有营业厅的服务质量,拉近与客户距离,让客户来评议我们的服务,共同为移动服务质量的提升出谋划策。今后,我们也将给客户带来更优质的网络、更贴心的资费以及更周到的服务。”郑州移动相关负责人说道。

五种互动方式,邀您参与

A.短信:移动用户发送短信BJ+编辑内容到10657006000688参与推荐,简要介绍推荐理由。

B.网络:拨打××0371#下载无线城市客户端或登录www.wxzz.gov.cn和wap.wxzz.gov.cn无线城市门户网站参与投票。

C.电话:拨打本报热线电话0371-67655030。

D.微博:发送内容至郑州晚报通信部帮办微博@“小源帮办”http://weibo.com/zzwbxy。

E.邮寄:请在评选表方框内打“√”,并将对郑州移动的一些寄语、建议、感言邮寄或送至报社,地址:陇海西路80号郑州晚报通信部,邮编:450006。