

经过一个多月的紧张评选,今天,由本报主办的“十大移动便捷服务你来评”圆满收官。优惠到账及提醒、e100网上营业厅、校讯通等10项移动便捷服务从42种业务中脱颖而出。

上周,我们展示了郑州移动东大街和城东路两家特色营业厅的“用心服务”,本期走进郑州移动陇海路营业厅。该营业厅的特色之处是什么?它为客户提供服务时,有哪些制胜法宝?今天,请您跟随我们一起“微体验”陇海路营业厅。

晚报记者 倪子



“十大移动便捷服务”奖项各有得主 优惠到账及提醒、e100网上营业厅、校讯通等10项服务脱颖而出

快来看看,这些便捷业务你用了没

本期“微体验”走进陇海路营业厅



郑州晚报通信行业年度评选系列活动

十大移动便捷服务品牌诞生

自“十大移动便捷服务你来评”活动推出以来,得到了社会各界的广泛关注和热心读者的积极参与。

“我是一名工作忙碌的白领,很少有时间亲自跑到营业厅办理业务。自从开通网上营业厅业务,手机生活变得更加轻松。”作为移动电子化自助服务的“受益者”,李先生强烈推荐这项服务,“它操作十分简单,只需要输入手机号码、密码,点击鼠标确认,上个月的话费账单等信息便轻松呈现在眼前。以前去移动营业厅都得排队,有了电子化自助服务就省心多了。瞧,随时随地掏出手机就能享受移动的便捷服务,省时省心又省力。”

市民黄女士则对移动推出的“校讯通”服务厚爱有加。“我们俩的工作都比较忙,平时对孩子的关心不够及时。幸亏订了‘校讯通’业务,这样,孩子每天的作业、在校表现、考试排名等情况,家长能第一时间掌握,有利于及时教育孩子。”

便捷的电子业务渐受青睐

“不受时间、地点、人物限制,无论是凌晨或是深夜,不管是在自习室还是宿舍,现在只需通过手机或网络就能轻松实现话费缴纳和业务办理,简直爽呆了!”

作为资深“e100网上营业厅”用户,大学生小卢说,移动网上营业厅业务服务项目几乎涵盖所有移动业务的受理,如话费查询、账单查询、积分查询与兑换、余额查询、已订制梦网业务查询或退订、必选包修改、可选包订制、密码更改、账单邮寄服务、网上缴费、网上选号等业务内容。移动e100网上营业厅是他最喜欢的电子自助服务,“它不仅绿色环保,轻松便捷,更有永不打烊的优点,深受校园学子的喜爱。”

“十大移动便捷服务你来评”活动的意义在于,让更多客户了解移动公司推出的各项业务和服务,主动帮助客户找到最适合自己的业务类型和套餐种类等。上周,市民戴女

名花有主

经过读者积极投票推选,最终,服务产品中的普遍服务——“优惠到账及提醒”以3488高票当选“十大移动便捷服务”之首;“e100网上营业厅”“e100电话营业厅”分别以3241票、3179票紧随其后,分获第二、第三名好成绩。

此外,校讯通、停机前提醒、全球通俱乐部五大虚拟社区——休闲社区、客户缴费到账提醒、e100自助终端、e100掌上营业厅以及手机阅读等业务得票率最高,在42项业务中位居前十,成为最受广大市民认可的便捷服务。

“十大移动便捷服务你来评”是郑州移动加强客户沟通,提升客户服务的一项重要举措。感谢郑州晚报帮助我们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。

士专门致电表达了她对本次活动的肯定。

“以前没有开通流量提醒,每次上网都是战战兢兢,快速浏览网页后便赶紧关掉,生怕流量超支。”前段时间,本报“微体验团”走进郑州移动东大街营业厅,备受体验团成员们称赞的“优惠到账及提醒”业务,也深深吸引了戴女士,“每月25日,移动公司将发来套餐使用情况短信提醒,可以让我及时了解手机每月套餐流量的使用情况,这项免费服务真的很贴心。”

此外,还有市民张女士,她对费用异常提醒和12593省钱提醒很感兴趣。由于手头做的小生意,时不时需要往外地跑几趟,忙的时候常常会忘记“省钱”,“这两种订制服务可以帮我打理自己的话费账单,帮我省钱。如果外地出差时打长途或漫游电话,移动公司会主动发来短信提醒加拨12593。如果话费超过正常水平,我也能收到费用异常的提醒短信。”

贴心“家”服务 陇海路名不虚传

“微体验”

细节制胜,是衡量一家企业服务较关键的指标。走进陇海路营业厅,很多细节都会让人感受到它的贴心。

一边是小金鱼快乐地游来游去,一边是生机盎然的绿色植物,乍一看,这里就像一个独特风格的“家”。正在此办理业务的刘小姐说:“营业厅布置得很温馨,工作人员服务态度也很好,在这办业务就像‘回家’一样。虽然现在搬家了,离陇海路营业厅有点远,但我还是习惯来这儿办业务。”

服务行业最常遇到气呼呼来解决麻烦的客人。但在陇海路营业厅,他们有自己的妙招化解——从细节之处感动客

户。“很多移动营业厅都是以蓝白基调为主,感觉干净整洁专业,但是也会让客户感觉冷色调重,尤其是在现场为客户解决一些疑难问题的时候,氛围显得不够温情,所以我们营业厅充分站在客户角度考虑,突出‘贴心’,让客户感觉温馨,为客户创造了另外一种‘家’的环境。”该营业厅负责人郭秋燕坦言,客户在处理疑难问题时难免情绪激动,如果营业厅能像“家”一样给他(她)温暖,不仅客户的情绪不再激动,工作人员解决问题也会变得容易。最终,用心的付出换来的自然是客户满意度的提升。

“爱岗敬业,我们一直在追求”

“如果你是一滴水,你是否滋润了一寸土地?如果你是一线阳光,你是否照亮了一分黑暗?如果你是一颗粮食,你是否哺育了有用的生命?如果你是一颗最小的螺丝钉,你是否永远地坚守着你生活的岗位……这是出自1958年6月7日《雷锋日记》中的一段话。在陇海路营业厅,这句话很多员工都会背。他们常常告诫自己:满意服务,我们一直在努力;爱岗敬业,我们一直在追求。”

为了更好地服务广大客户,营业厅在新的经营理念下,进一步明确了营业厅的定位,拓宽了营业厅的功能,逐步实现从以服务为导向、营销和体验“三位一体”的综合功能转型。“营业厅大部分营销活动的成交都是由员工来完成的,不仅要服务态度好,更要为客户选择适合自己的移动业务,这样才是全方位地服务。所以员工首先要让自己初步转向具有专业素质的营销人员,最终成为全能型的移动业务咨询顾问,为客户提供全方位、多品种、个性化的综合服务,更加全方位地为客户提供

优质的服务。”

据郭秋燕介绍,陇海路营业厅是郑州移动二七分公司综合类营业厅,位于陇海路勤业街1号,交通便利,客流量大,营业厅面积300多平方米,共设5个营业柜台及客户接待室、集团客户专区,平均年龄23岁,均为大专以上学历。自承建以来,先后获得了“郑州市青年文明号”“郑州市优秀营业厅”“郑州市移动优秀班组”等荣誉称号。营业厅在日常工作中加强了对片区客户的统计工作,对于来营业厅办理业务和有需求的客户,他们都会认真整理资料,将自愿登记的客户分类,对这些客户进行提前告知其感兴趣的的活动,客户可以自主选择来办理。

“比如说,有的客户希望通知存话费的,有的希望办理终端活动,有的则希望办理存话费送实物活动等。在接到活动内容的第一时间,我们将安排专人打电话通知客户前来办理优惠活动。”经过对客户细化分类,郭秋燕坦言,很多客户都称赞这种服务方式方便,快捷,有效。