

# 服务好不好,客户说了算

“2011移动服务明星暨明星班组”评选活动等你投票  
 登录 <http://www.ha.10086.cn/sms/zx/zxmxtip/index.jsp> 或  
 手机登录 [wap.wxzz.gov.cn](http://wap.wxzz.gov.cn) 选择你心中的服务明星吧



郑州晚报通信行业年度评选  
 服务明星评选

一张张灿烂的笑脸,一句句礼貌的用语,如今,你走进郑州的移动营业厅,热情的服务和温馨的微笑总能给你亲切的感受。

为进一步提升服务质量,郑州移动正式启动“2011移动服务明星暨明星班组”评选活动,全程邀请客户参与,由客户来评选最“闪耀”的服务明星和明星班组。

现在登录 <http://www.ha.10086.cn/sms/zx/zxmxtip/index.jsp> 或手机登录 [wap.wxzz.gov.cn](http://wap.wxzz.gov.cn) 选择您心中的服务明星,还有机会拿到奖品,一起去投票吧。



班组名称:新郑人民路营业厅

服务格言:服务无止境,真情永传递

新郑人民路营业厅始终坚持三个细微管理原则,即细微之处见服务,细微之处见管理,细微之处见真情。在服务过程中大胆创新,将营业厅环境进行美化,打造温馨、亮丽的服务氛围,坚持提供个性化服务、创新化服务,围绕客户感知,多措并举狠抓窗口服务质量提升,努力打造服务、责任、高效的服务窗口。

人民路营业厅先后获得了“郑州市青年文明号”,2007年的满意100“服务明星班组”;2008年的“优秀营业厅”;2009年的“郑州市女职工标兵岗”;2010年市公司“优秀营业厅”的光荣称号。



班组名称:登封中岳大街营业厅

服务格言:爱心相连,服务永远

中岳大街营业厅在工作中以追求客户满意为首要职责,着力树立良好的精神风貌,结合营业厅硬件、软件建设,不断提升员工素质,展现中国移动优质服务。

因为用心,中岳大街营业厅25名员工在平凡的岗位上创造了不平凡的业绩;因为用心,大家在工作中学会了如何待人接物,逐步成长。百尺竿头,更进一步,在今后的工作中,中岳大街营业厅全体员工将团结一心,为广大客户提供更优质的服务。



班组名称:上街区中心路营业厅

服务格言:客户的满意,是我们服务的标准

以“巧”促进服务水平提升。以“优”实现“零”发展。以“创”实现服务创新,这就是上街中心路营业厅的服务理念。

营业厅率先尝试推出了“服务向前延伸一步”业务创新,将营业厅搬到现场,为用户提供“一站式”服务,2008年以来多次走上街头、校园,走进社区,走进便民活动现场服务。同时,还采用“一对一”、面对面的方式为客户服务,推出用户大回访、满意服务竞赛、用户最喜爱的营业员等创新活动,有力地促进了服务水平的提高。



班组名称:东大街营业厅

服务格言:用心服务,快乐工作

不断提升服务质量要求,适应客户的需求变化,成为我们不断追求的目标。

为了给客户营造轻松的移动业务办理氛围,东大街营业厅通过先后两次进行升级。一位在营业厅办理业务的客户说:“你们这个营业厅很宽敞整洁但又不失家的感觉。”正是在大家共同的精心呵护下,东大街营业厅才能获得客户如此高的赞美,让我们的员工感到无比的欣慰与幸福。



班组名称:外呼中心服务质量督察班

服务格言:服务“零”距离 满意“百分百”

服务质量督察班将坚持强化服务意识作为班组日常工作提升工作的重点,在我们心里,客户并不是上帝,而是我们的朋友,为客户提供服务,是一种帮助,我们有责任为我们的“朋友”解决他们所碰到的难题。

就是有这样执著坚持的我们,使客户深深感受到我们公司的优质服务;就是有这样一个个像我们一样坚持的团队,使我们更好、更真实地展现出我们的服务理念——“客户为根,服务为本”。



班组名称:陇海路营业厅

服务格言:笑迎天下客,满意在我家

陇海路营业厅充分站在客户角度考虑,突出“贴心”,以米色代替白色,让客户感觉温馨。另外在办公室为客户创造了一个如“家”一般温馨的环境。一般客户在遇见疑难问题需要长时间处理时,就会由我们的工作人员带到我们的“家”中做客,客户一进来焦急的心情马上就得到了缓和,经常反映:“这里真温馨啊!和外面一点不一样,感觉鸟语花香的。”“你们这里布置得真好看”。这就是陇海路营业厅的“家”,这样安静、清新的环境使用户感受到我们如同家人一般的热情服务,每次都是满意而归。



班组名称:郑大营业厅

服务格言:用真诚的服务赢得客户的百分百满意

郑大动感地带营业厅由一群20多岁的年轻人组成,充满朝气,每日在同学中传递着公司的文化,工作干劲十足,无论是在营业厅,或是校园活动现场都活跃着他们的身影。营业厅就像朝阳下那片翠绿的青草,带给师生们美丽风景的同时,更为他们的生活提供了方便。也正是这样一个团队在每年公司的业绩排名上名列前茅,在各项活动中夺得了无数荣誉。



班组名称:巩义新华路营业厅

服务格言:我服务 我快乐,我快乐 我服务

作为郑州移动公司的对外窗口形象,巩义新华路营业厅立足于不断满足客户的多层次、个性化的移动通信需求,坚持以提高客户满意度为目标,在完善服务制度、规范服务标准、优化业务流程的基础上,不断加强员工的业务学习,提高业务水平。力求以全面的业务、服务,为社会竭诚奉献。通过广大青年员工不懈的努力,新华路营业厅以朝气蓬勃的精神,以热诚、精湛的业务技能活跃在郑州通信行业服务与市场的前沿。



班组名称:新密曲梁营业部

服务格言:快乐服务

曲梁营业部地处新密和新郑两市交界处,肩负着繁忙的市场营销服务工作。每日人流量在2000左右,是新密乡镇接待客户人流量最大的营业部。由于交通方便,还要兼顾新郑部分地区的客户服务工作,由于班组成员人数少,工作量大,工作难度可想而知。

在这样的工作难度之下,我们依然赢得了客户的信任,这是因为,在曲梁营业部,热情的服务是客户最大的感知,当热情变成一种习惯,当服务变成自然,客户的高感知度成了自然。



班组名称:花园路营业厅

服务格言:用我百倍努力,换您百分满意

郑州市区花园路营业厅,是省级移动星级营业厅之一,无论从环境设施,人员素质,服务质量,营销业绩上,花园路营业厅一直以“服务第一,业绩领先;团队协作,开拓创新”为目标,秉承“正德厚生,臻于至善”的核心价值观,追求卓越的服务品质,坚持对外树窗口形象、对内树管理形象。



班组名称:荥阳万山路营业厅

服务格言:服务无小事,客户永远是对的

内外和谐的良好工作氛围和环境把万山路变成了展示移动公司优秀风采的窗口,树立了移动公司服务的模范标杆,赢得了社会各界的好评。

在荥阳,群众称这样一群年轻人“为群众的贴心人,老人的儿女,病残人的兄弟姐妹”。那一本本意见簿上写满了客户对姑娘、小伙子们无限感激的话语;那一封封表扬信、一个个称赞的短信息,充满了客户对中国移动无限的爱。小小三尺柜台浸透着营业员辛勤耕耘的汗水。



班组名称:中牟青年路营业厅

服务格言:微笑服务+规范服务+个性服务=完美服务

中牟青年路营业厅的每一名员工都秉承吃苦耐劳、客户利益高于一切无私奉献的美德,在业务营销和客户服务方面不断提升和超越自我。

以“追求客户满意服务”为目标,“沟通从心开始”为己任,根据公司要求做好前台客户服务各项工作,在规范服务、业务推荐、客户交流、投诉处理等方面均取得较好成绩,并得到公司内部及客户的肯定。



班组名称:全球通俱乐部火车站贵宾厅

服务格言:为高端客户打造美好的服务体验

郑州移动全球通VIP俱乐部火车站贵宾厅位于火车站一楼大厅,是一个专门为来自全国各地的全球通VIP客户提供贵宾候车服务的休闲好场所。在工作中,他们注重营造个性化的服务环境。以个性化的服务来迎合客户潜在需求。

通过不断提高服务水平,创新服务手段,拓展服务内涵,实现服务跨越,曾获得过“全国用户满意服务明星班组”、“河南移动班组建设优秀班组”、“郑州市级青年文明号”、“郑州移动班组建设优秀班组”等多项荣誉称号。