



# 移动送祝福,把爱带回家

再过几天就是春节了,无论你是在家过节还是访亲问友,无论是出游在外还是休闲市内,带上移动,总有一份特别的温馨。

这个大年里,买手机,移动给您准备好;发短信,有移动的优惠;看资讯,移动带给您;去旅游,移动送给您;过情人节,移动邀请您,照张全家福,移动也为您准备好了套餐。

这个春节,带上移动,带上爱,回家吧。

晚报记者 祁京



## 全球通也有短信包

春节发短信,相信全球通用户一定少不了,要是能和动感地带一样有个短信包就好了。别着急,郑州移动特别推出了2011版全球通88系列套餐专属的短信包、彩信包,以便广大全球通用户能和郑州移动其他品牌的用户一样,可以享受到更为优惠的短信、

彩信资费。

即日起,郑州的2011版全球通88系列套餐用户只需发送短信“KTQDXB”或“KTQZXB”至10086,即可开通专享短信包或彩信包,享受到短信10元包150条或是彩信10元包30条的超值优惠。

## 看资讯 新业务包您“全球通”

春节出门旅游了,想及时掌握些资讯,就在家那么方便了,如果您是郑州移动的全

球通用户,开通新业务包,边旅游边了解资讯,一样不耽误。

郑州移动推出的全球通尊享包、全球通阅读包、全球通音乐包以及全球通凤凰

资讯包很好地填补了这一空白。即日起,郑州的2011版全球通88系列套餐用户只需发送短信“KTQZXB”、“KTQYDB”、“KTQYYB”或“KTQFHZXB”至10086,开通相应的专享新业务包,即可享受新闻早晚报、全球通手机阅读、无线音乐俱乐部、全球通凤凰观察手机报、全球通凤凰周刊手机报等精彩的移动新业务,让你在享受生活、享受旅行的同时,读书看报听音乐一个都不耽误。

## 反季游 动感地带免费享阳光

这几天郑州的雨雪下得阴冷阴冷的,恐怕让您出游的心也有了几丝寒意吧?不要紧,来参加动感地带的反季节旅游,免费去三亚和普吉岛享受阳光吧。

动感地带用户发送“M10”到10086报名参加动感地带新春反季旅游,申请成功后,用户只需

每月成功发送点对点彩信30条以上(含30条),即有资格参与三亚及普吉岛情侣游抽奖,发送彩信条数越多,中奖概率越大。1月20日、2月7日、2月21日以及3月7日将分别抽取两名幸运儿获得三亚或普吉岛自由行情侣游大奖,未中奖的用户,也将在次月获得5元的话费返还。

## 全家福 神州行送你团圆照

过节了,团聚了,一起照张全家福吧,记录团聚的幸福,祝福来年的甜蜜。

现在,只要你是神州行在网一年以上老客户,预存200元家庭账户费用,包括20元10个月家庭短号功能费,180元6个月分摊话费,每月分摊30元,即可获赠“上花轿全家

福合影”兑换卡一张。

还有一种选择,神州行在网一年以上老客户,预存300元分摊费用,包括50元短信包费用,每月10元(140条短信)分摊5个月,每月50元话费分摊5个月,即可获赠“上花轿全家福合影”兑换卡一张。

## 买手机 0元购机送给您

过春节,给自己买部新手机,也算是新气象了,尤其是现在3G时代,买一部移动3G手机更是应该。

春节里,郑州移动推出了多款预存话费赠送的手机。活动期间客户到指定移动营业厅,预存话费即可0元购买三星I9108、HTC-Z710T、摩托罗拉MT870等多款品牌智能3G手机。

这些手机的配置都很好,比如三星I9108,这款兼具快、炫、薄的手机,一直就在市场上热卖,就算是不带话费的也抢手得不得了,更不要说移动的0元购机。

除了高端的3G手机,郑州移动还推出一系列千元3G智能机,让每个郑州移动的客户,都有机会享受到“新机会”。



# 储存快乐 所向无敌

这就是巩义新华路营业厅的服务口号

## A “厅”现场

### “满意100”量身定做

“营业厅作为移动公司的对外窗口,我们都时刻提醒自己,要做到让客户满意100。”周春燕介绍说,“我们营业厅的员工每人都有一个本本子,把客户的需求、消费习惯等情况及时记录下来,我们会根据客户的实际情况,对他们所使用的资费套餐进行优化和推荐,并在选号台配备专人帮用户介绍卡品资费,对新入网的客户发放卡品资费手册,详细询问客户的真正需求,真正做到资费套餐的量身优选。所以,我们的口号是‘储存快乐,所向无敌’。”

李梅是巩义新华路营业厅的老客户,每当说起营业厅总是竖起大拇指。

“我经常来营业厅办业务,工作人员对我的情况比较了解,一旦我的话费套餐不够用,工作人员就会向我推荐适合的套餐资费,每当营业厅有套餐赠送活动和交话费送礼品的活动总是在第一时间通知我。我根本不用操心手机资费方面的事情,我非常信任营业厅的工作人员,他们简直就是我的通信管家。”

## B “厅”特色

在新华路营业厅的自助服务区内,员工制作的大幅业务自主操作宣传海报非常抢眼。

“呵呵,我就是根据海报上的操作步骤学会了打印通话账单,学会了查询积分。”在营业厅办理业务的张阿姨说,“我视力不是很好,看小字比较费劲,可是看营业厅里的大幅海报就舒服多了,容易接受。”

原来,为了方便客户了解,准确、便捷地实施操作

## 小海报带来大便捷

步骤,营业厅将平时客户办理量大的业务进行汇总,并将怎样通过短信和网上营业厅进行操作的指令和步骤一一详细说明,花花绿绿充满趣味性的海报使操作程序变得轻松易懂,使大家都能在很短的时间内记住内容。

“这样的海报非常受欢迎,看到自己的创意得到客户的认可,员工们别提有多开心了。”周春燕说。

## C “厅”推荐

在巩义新华路营业厅,工作人员向客户推荐最多的就是“e100掌上厅”。“为了使我们的客户都能享受到郑州移动的便捷服务,我们营业厅非常注重便捷服务的推广和宣传工作。”周春燕表示。

“e100掌上厅”是郑州移动一项新颖便捷的移动业务受理方式。它的服务终端就是客户的手机,用户只需要登录移动梦网,即可随时随地、随心所欲自主打理自己的手机业务,如话费查询、梦

## e100掌上营业厅

网推荐、密码修改、功能开通、套餐办理、最新优惠查询等众多业务。要想使用郑州移动的掌上营业厅,手机要先能上网,未开通上网功能的客户,编辑短信“GPRS”或“上网”发送到10086即可根据提示开通手机上网功能,发送与接收10086的短信均免费。

这样客户可以轻松地在网上进行积分兑换和其他业务,真正做到为客户提供24小时便捷服务。

“您好”、“请问您需要办理什么业务?”“请慢走”……

在甜美的问候声中,巩义新华路移动营业厅的员工在快乐地忙碌着,由25个成员组成的营业厅地处巩义最繁华的地段,每天都要面对很大的客流量。“我们的员工以服务客户、提升效益为宗旨,以成为服务一流、管理一流、业绩一流、素质一流的优秀团队而不懈努力着……”周春燕是巩义新华路营业厅的值班经理,说起营业厅,她充满着骄傲和自豪。

晚报记者 祁京  
见习记者 源祥

## 体验者说

体验者:张晓 职业:品牌代理商

从我做品牌销售开始,我大部分的时间都要外地漫游,每月的手机消费也比较高。前几天手机收到短信提醒,说我的手机话费有异常波动,马上就要停机了。怎么可能呢?我刚刚交过话费。一查询才知道,因为近期业务联系比较多,话费一下子超出了很多。

幸好,我之前开通了费用异常波动提醒,要不然停机可麻烦了。郑州移动的这项服务太棒了。原来,当客户本月的话费为前一个月的3倍且消费金额高于200元时,客户将会收到费用异常波动提醒短信,提醒客户话费使用情况。短信开通:发送“HFBDTX”至10086。