

““ “小班组也要有大作为”，在郑州移动，有很多服务明星班组，这些优秀的集体，是我们感受移动服务的窗口，而正是有了这些优秀集体的服务，我们的手机生活才会更加舒心

3·15前夕河南移动正式对外发布十项便民举措，力争网络覆盖更全面、资费更优惠、消费更透明、服务更高效，为广大客户努力打造安全、和谐的消费环境。这些，都离不开基层优秀营业厅的努力，让我们一起认识一下郑州移动评选出来的明星班组吧。 记者 祁京 ”

移动优服务，生活更精彩

这些明星班组，给大家更精彩的服务



班组名称：登封中岳大街营业厅
服务特色：以“巧”、“优”把服务做“强”

爱心相连，服务永远。自成立以来，中岳大街营业厅25名成员，把这一诺言作为永恒的追求目标，贯穿到每个环节中去，凭借着扎实的业绩和出色的服务，无时无刻不让客户真正体会到如沐春风的感觉。在工作中，中岳大街营业厅的特色是“巧”和“优”。他们以“巧”促水平提升，强调微笑服务，三声服务。以“优”促服务提升，在厅内推出了顾问式服务、一站式服务和导服员引导服务等措施，以优质服务拉近与客户的距离。

班组名称：市区东大街营业厅
服务特色：一流设备，规范服务

作为一家标杆营业厅，宽敞明亮的环境、齐全的设施设备是客户对东大街营业厅的第一印象，厅内配置了十个功能区域，可办理所有移动业务，极大满足了不同客户对业务的需求。

做好服务工作的两个关键点是基础与习惯，基础可以用培训来完成，习惯则需要时间来沉淀。东大街营业厅注重基础技能练习，反复强化服务习惯，时刻提醒自己以同理的心态去面对客户服务。耐心增加了，微

笑自然了，习惯也潜移默化地养成了。开业至今经过不断的努力，东大街营业厅的全员客户评价满意度均在99%以上，服务类投诉也能控制在10%以内。

班组名称：市区陇海路营业厅
服务格言：“家”一样的服务体验



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。”该营业厅负责人刘建厂坦言，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。

班组名称：巩义新华路营业厅
服务特色：精打细算、资费优选

深入了解客户的需求、消费习惯，指定资费优选服务，是新华路营业厅的一大特色。

“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。”巩义新华路移动营业厅负责人介绍说，“我们营业厅的员工每人都有一个小本子，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。”



班组名称：市区花园路营业厅
服务特色：一站式服务

凭借“一站式服务”的优势，花园路营业厅先后荣获了“模范营业厅”、“星级营业厅”、“消费维权先进单位”等多项称号。该厅可为用户提供移动电话业务办理、收费、查询、新业务演示、自助服务等各种移动业务。

2006年，花园路营业厅成为河南移动实习经理培训基地之一。每年，河南移动都会分批组织学员，到花园路营业厅集体学习。6年来，他们先后接待了40多批来自不同地市的营业厅主任、值班经理及相关业务骨干人员。



班组名称：上街中心路营业厅
服务特色：服务向前延伸一步

上街中心路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。在总结其他营业厅做法的基础上，中心路营业厅率先推出营业员“顾问式营销”服务模式，与客户同坐在一张办公桌旁，面对面沟通，消除柜台的分隔，极大提升服务亲和力。同时，还采用“一对一”、面对面的方式为客户服务，提高客户满意度。

班组名称：全球通俱乐部火车站贵宾厅
服务特色：从小处着手，创新服务

玻璃台面不好写字，就铺上透明胶垫；公用书写笔使用频率高，就时常试一试那些笔是否好用。盲文字典、方便雨衣、应急小药箱、不同度数的老花镜等便民服务，要准备40多种。在雨雪天气放好提示牌，铺好防滑垫……这些细节之处，足见全球通俱乐部火车站贵宾厅的服务精神。

节日为客户馈赠粽子、月饼等小食品，增设VIP会员“生日专享日”制作号码牌有序管理寄存大件行李，打印出客户候车登记时所需要告知的客户信息目录……这些创新服务，全球通俱乐部火车站贵宾厅一直在坚持。



班组名称：服务质量督察班
服务特色：为“朋友”排忧解难

在服务质量督察班心里，客户并不是上帝，而是朋友，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。”这是服务质量督察班的服务理念。

由于工作性质，服务质量督察班经常要接到疑难投诉，处理一些较难解决的问题，如果没有业务的熟练掌握，对客户的负责态度，对工作的坚持信念，很难做到让客户满意，正是在处理一个个疑难投诉的过程中，服务质量督察班得到了客户的理解、信任，并最终成为朋友。

班组名称：市区郑大营业厅
服务特色：创新每一天

每一天，动感地带郑大营业厅都在变化，这已成为一种传统。拒绝陈旧，张扬个性，在该营业厅的每个细节都融入员工对于至臻服务品质的追求。

手把手的传帮带学用自助终端，为大学生们开户和补卡专区，在自助终端旁制作各种各样的提醒贴士，在营业厅内组织各类丰富多彩的社团活动……对于大学生来说，很多人的第一部手机，就是从郑大营业厅开始，他们心中最好的服务，必须以郑大营业厅的服务为标准。为了将时尚、探索、好玩的品牌吹遍校园每个角落。郑大营业厅从不骄傲和满足，从没停止过前进的步伐，用创新和努力创造着优质的服务。



班组名称：荥阳万山路营业厅
服务特色：三多服务更主动

万山路营业厅推出了主动开放式服务三多原则：即多问一句，多看一眼，多查一遍。为了不断深化创新服务，营业厅在原先微笑服务、站立服务、承诺服务和“四声”服务的基础上，想出了随时关注每位客户的“贴身引导服务”，方便客户通信联络的“名片卡服务”，为客户着想、提前预备客户所需所想的“悉心服务”，以及甘当热心人、乐做分外事的“延伸服务”。

就是这样一种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。