



在郑州移动,活跃着这样一支队伍——客户经理,他们服务于各大企事业单位,立足“沟通从心开始”的理念,想客户所想,急客户所急,敬业奉献,勇于进取,赢得了众多集团单位的信赖。

对于很多移动用户来说,“客户经理”已经是我们的朋友,我们享受着移动客户经理的贴心服务,只要有手机使用上的问题,第一个就会想到找自己的客户经理,我们是不是了解自己身边的客户经理呢?让我们一起,听听被评为郑州移动2011年“满意100”服务明星的那些客户经理的服务故事吧。

记者 祁京



# 为您贴心服务,我是移动明星客户经理

## 来听一听,您身边客户经理的故事

### 藏丽 市区分公司客户经理

藏丽有一个工作记事本,上面密密麻麻地记录着客户的需求:“某某想换手机号”、“某某的短信接收有问题”、“某某想办理集团业务”、“某某嫌话费太高”……她对自己的工作总结为:走到哪,记到哪,服务就要到哪。

客户服务工作的特点是细微的、琐碎的。通过与客户的接触,藏丽对服务有了更深的理解:把客户当成自己的朋友,用心来做。只有把服务做到实处,才能赢得客户的理解与尊重。



### 刘会丽 登封分公司客户经理

记得有一个冬天,刘会丽事先约好第二天到一个乡镇集团单位收集集团智能网资料,不料第二天早上下起了鹅毛大雪。为了完成工作,刘会丽还是坚持按时出发。谁知车走了一半,就因积雪太厚而无法前进,没有办法,她只好冒着雪在雪地里走了11里地,当全身几乎冻透的她出现在集团单位领导面前的时候,对方单位领导说:“会丽,今天要来办事的好几个人都打电话推托了,说路上没车,只有你一个人来了,你们的敬业精神真令人佩服。”



### 张永兴 中牟分公司客户经理

今年初,中牟工业园区又有一个新厂要入驻,该企业属于新入驻单位,信息化建设迫在眉睫,张永兴就不断地到单位去走访,不但带去了移动的服务,也让客户感觉到移动产品真正能满足客户需求。让客户深切体会到中国移动的服务无处不在,业务也大有可为。通过张永兴的持续服务,该单位信息化很快开始建设,互联网专线,企业电话,企业建站,短信信箱及集团V网等集团业务一个个使用起来。



### 王楠 市区分公司客户经理

去年8月份,河南工业大学要进行迎新活动,作为客户经理需要进行校园内的所有协调工作。可是,在迎新的前一天,由于老家有急事,父母必须回去,1岁宝宝的看管成了难题。为了不影响迎新工作的顺利开展,王楠毅然选择了带着宝宝前往迎新现场。虽然已经是初秋,但是天气依然很热,在迎新现场,王楠一边照顾宝宝,一边协调现场工作,这样的工作场面,不但让同事感动,更感动了工大的师生。



### 肖爱英 荥阳分公司客户经理

去年冬天的一天,天空中纷纷扬扬地飘起了雪花,雪越下越大,一个集团客户给肖爱英打电话,说经过考虑想办理一项送存活动,虽然肖爱英的指标已经完成,但为了客户的信任,她还是冒着风雪去给客户办理了业务,客户说:“有你们这样拼命的员工,怪不得中国移动发展得这么好,以后还得多支持你们移动公司。”



### 张丽卉 市区分公司客户经理班长

随着市场竞争的日趋激烈,张丽卉始终保持清醒的头脑和认识,面对这样的竞争局面,做到不急躁,将基础工作做扎实,加大客户的走访力度,进一步维护好与集团客户之间良好的客情关系,同时通过单位客户的实际需要,量身打造信息化解决方案,从而达到稳定集团客户的目的,提升客户对移动公司的信赖度和满意度。产品是竞争力,服务也是竞争力。



### 王彩霞 东区分公司客户经理

在接手某煤炭单位时,由于该单位不断有人用号,王彩霞楼上楼下往返为客户办理业务,再及时将号码送到客户手中。日复一日的辛劳使得王彩霞的腿部发生疾病,每天晚上回家后,腿部就僵硬肿痛,但王彩霞从不抱怨一句。她从没有对单位同事说过身体上的不适,依然是忍住病痛,为客户提供“随叫随到”的真诚服务。



### 李莉霞 新密分公司客户经理

在客户心目中,李莉霞的电话是24小时可以依靠的,记得有一次已经是晚上11点钟,有一位客户在出差突然间电话停机,客户非常焦急地联系上了李莉霞,李莉霞想尽办法,保证了客户信誉开机,使客户当晚就与重要的客户取得了联系,并非常顺利地完成了此次出差任务。从此客户和李莉霞成了朋友,使李莉霞在该单位开展工作更加顺利。



### 唐晓姣 新郑分公司客户经理

唐晓姣认为,要做好客户工作,先得给客户留下一个好印象,而这好印象是靠平时点点滴滴积累而成的。因此,无论是哪一家客户,拜访中,她必身着整齐的工作服,仪态大方又不失热情地与客户礼貌地交谈。出发前,她总是把当天要走访的用户资料登记到自己设计的走访记录表中;交谈中,她更多地从对方企业发展的实际需要出发,把移动的服务带给客户。



### 孙聪颖 巩义分公司客户经理

工作时间,孙聪颖尽心为客户服务,下班后仍不松懈,受理客户电话咨询的各种问题。有一次,下班后正准备和朋友吃饭的孙聪颖接到了求助电话,为了解决一个在外地出差的客户的问题,孙聪颖左右联系,甚至耽误了吃饭。孙聪颖说:“虽然这位客户我不熟悉,但客户的那份信赖,让我不能不帮助他。”



### 吴小玲 行业客户经理

言必信,行必果,这是做人最起码的原则,在客户经理服务工作中,十年如一日坚持这种原则为客户服务,不是一件容易的事。面对客户的咨询和要求,吴小玲会在第一时间利用公司的营销政策和自己的业务知识解答客户的疑惑,处理客户的问题。对于不能立即解决的问题,耐心记录,适时给客户以回复,在她接触到的大大小小的客户异议中,都能采用换位思考的方法处理问题,站在客户的立场上用同理心去化解矛盾,相信坚冰也会融化的。



### 王晓欢 上街分公司客户经理

在一个集团单位拜访的时候,有一位用户因手机突然不能发送短信而向王晓欢投诉,一口一句移动真差劲,王晓欢聆听用户的投诉,然后细心检查了用户的手机,发现是因为用户手机短信设置不当而引起的。王晓欢一边耐心地向用户解释疑惑,一边给手机重新设置,恢复了正常使用。“刚才我对你的态度实在是太凶了,真的不好意思。你对我这样的误会还热情、耐心解释,移动的服务态度真好。”客户这样说道。

