

2012年,郑州市窗口行业的服务标准持续升级,竭诚为郑州人打造全新的服务体验。在即将过去的一年里,有哪些优势服务,有哪些更好的服务创新?本周起,本报将发起创新服务调查活动,更多服务体验,全新神秘客户体验环节,还有丰富奖品等着您。

活动分为调查问卷和神秘客户两部分。晚报读者参与调查问卷活动,只需动手手指,参与评分、投票等活动环节,即有机会获得千元大奖。

神秘客户活动将通过招募神秘客户体验、监督和评价,传达“高度重视客户权益,解决焦点难点问题,努力改善服务质量,力争客户10分满意”的态度,报名参加神秘客户,将可以面对面地为企业的服务“挑剔”。

此次选定的体验企业是郑州移动,今年郑州移动推出了一系列服务创新,打造了四大优势服务,晚报将邀请您一起,体验移动的优势服务,“卧底”移动营业厅,检验移动的服务能力。
记者 祁京

体验窗口服务,就有丰富奖品

本报邀您一起体验移动“优势服务”

报名“神秘客户”,一起“卧底”移动服务

3种投票方式

移动服务你来评

“2012年,郑州移动提升服务品质的脚步从未停歇,客户的满意是我们最大的心愿。”郑州移动相关负责人说,他们欢迎郑州晚报的读者检验移动服务提升,为“10分满意”的移动服务提出宝贵的意见,对移动的四项优势服务进行体验,并提出建议。

为了体验郑州移动的优势服务,我们制作了调查问卷,您可以将版面下方的调查问卷进行填写并邮寄至郑州市陇海西路80号郑州晚报通信部(收),邮编是450006。

也可以登录郑州19楼调查问卷网址:郑州19楼zz.19lou.com,



或者扫描二维码进入。

另外,郑州晚报还将开展现场活动,近距离征集大家对移动优势服务的意见和建议。

4项优势服务

10分满意只为您

既然欢迎晚报读者体验优势服务,郑州移动都有哪些优势服务呢?郑州移动客户服务中心负责人介绍说,今年以来,他们积极响应“为民服务,创先争优”活动号召,自觉践行到各项服务举措,将“业务10分丰富、提醒10分到位、消费10分安全、服务10分便捷”的优势服务举措落到实处,力求以诚信、优质、高效的服务回馈广大客户,赢得大家的10分满意。

业务10分丰富

2012年,郑州移动推出了几十款从高端到普及型的终端,同时让营业厅向卖场化转型,从传统移动营业厅升级为“新一代营业厅”。

升级后的移动营业厅,从原来的业务受理和自助服务,发展成为包含手机终端、集团业务、积分兑换,甚至小区宽带业务的全方位营销中心,通过移动工作人员的多样化服务,十分精彩的移动业务体验已经走到了大家面前。

提醒10分到位

郑州移动已围绕客户消费的全过程,提供十项“提醒服务”,包括开户提醒、流量提醒、停机前提醒、业务扣费提醒等,而且这些提醒中都会加上提醒服务的名称,便于客户清晰识别。每天,10086都将这些提醒短信发送到郑州移动730多万客户的手机上。

消费10分安全

为确保用户个人信息的安全,中国移动推出“敏感操作,即时提醒”的通知服务,从2012年5月1日起,当客户的通话详单、位置等敏感信息被查询时,中国移动将向本机发送提醒或确认短信,以确保个人信息安全。在手机私人信息被敏感操作时,让移动客户第一时间知晓和判断,化解规避潜在的风险,起到有效的保险作用。

服务10分便捷

中国移动同样提供了人性化的自动服务功能,多种电子渠道让你能够“以指代步”,在自己的手机上就实现大部分服务功能,足不出户办理业务,全面掌握个性化通信生活。例如短信服务厅“10086000”,客户只要把想咨询问题的关键词以短信形式发到这个号码,便能得到自动解答,还有相关的办理步骤指引。

如果您习惯使用手机上网,免流量费接入WAP服务厅wap.ha.10086.cn,或者用电脑上网登录ha.10086.cn。

5轮神秘客户

欢迎近距离挑剔

想近距离地为移动服务挑剔吗?想和移动星级服务员一对一交流吗?想体验移动营业员的服务吗?

从本周开始,郑州晚报将推出“神秘客户体验季”系列活动,组织一个特殊客户团,以郑州移动的营业厅为“卧底”对象,深入体验。后期,我们还将陆续推出其他窗口行业的神秘客户体验活动。

到底什么是“神秘客户”?这些人是谁来找茬挑剔的吗?其实,“神秘客户”就是一名经过严格培训的调查员,在规定或指定的时间里扮演成客户,对事先设计的一系列问题逐一进行评估或评定的一种商业调查方式。由于被检查或需要被评定的对象,事先无法识别或确认“神秘客户”的身份,因此更能真实反映客观存在的实际问题。

为了更好地为郑州移动的优势服务建设提供帮助,本报将组织一个神秘客户团,潜入移动营业厅进行亲身体验。我们将通过“神秘客户”的客观视角,全方位展示移动的服务细节,为其发展提出建言,活动分为五轮,每一轮结束之后,我们将安排神秘客户体验移动员工工作状态,和移动星级服务员一对一交流。

招募启事

想当“神秘客户”现在就报名。如何成为晚报的“神秘客户”呢?

有两种报名方式:

一是在工作时间拨打报名电话0371-67655030,留下您的姓名和联系方式。

二是通过新浪微博找到郑州晚报通信部官方微博“小源帮办”,用留言或者私信的方式报名。

本期神秘客户有10个名额,凡是被选中为神秘客户的朋友,都有礼品相送。

千元大奖给您

提意见就送您话费

为了答谢您对郑州晚报和郑州移动的关注和支持,凡是参加调查问卷活动的移动客户,都有机会获得奖励。

本次活动分为三个奖项

- 一等奖:3名 价值千元礼品
- 二等奖:10名 价值100元话费
- 三等奖:100名 价值20元话费

郑州晚报创新服务调查活动问卷(移动部分)

(请在方框内打“√”)

您的手机号码: _____

手机业务品牌 全球通 神州行 动感地带

您的年龄 30岁以下 30-50岁 50岁以上

业务10分丰富

1.近半年是否参加过郑州移动推出的促销活动(例如:存话费送话费、存话费送手机等)?

a.参加过 b.没参加过

2.您最满意的移动营业厅新增服务()。

- a.G3智能终端真机体验
- b.小区宽带服务
- c.手机热点应用程序下载服务

3.郑州移动服务人员的服务态度、业务技能如何?(如服务人员对产品 and 业务知识的了解程度、沟通技能、解决问题能力),用8~10分进行评价,10分表示满意,8分表示不满意。

a.10分 b.9分 c.8分

提醒10分到位

1.近半年有没有收到过中国移动任何形式和内容的提醒服务(列入欠费停机提醒、流量超出套餐提醒、积分兑换提醒、开户入网提醒等)?

a.有 b.没有

2.您最关心哪方面的提醒服务?

- a.流量提醒 b.欠费停机提醒
- c.业务扣费提醒

3.体验到的提醒服务便捷、准确程度如何?请用8~10分进行评价,10分表示满意,8分表示不满意。

a.10分 b.9分 c.8分

消费10分安全

1.您最关注中国移动信息安全服务的哪方面?

- a.垃圾短信和骚扰电话少
- b.敏感信息(如个人信息,通话记录)操作提示
- c.手机病毒及时查杀

2.您是否清楚地知道个人手机账户操作密码?

a.知道 b.不知道

3.怎样评价中国移动的信息安全服务,请用8~10分进行评价,10分表示满意,8分表示不满意。

a.10分 b.9分 c.8分

服务10分便捷

1.您经常使用的移动服务渠道是()。

a.营业厅 b.网上营业厅

c.掌上营业厅 d.10086热线

2.近半年有没有通过任何渠道在郑州移动进行业务办理(例如开户、销户、新业务开通、取消等;办理渠道包括:短信营业厅、网上营业厅、手机WAP营业厅和10086热线的自助服务等)?

a.有 b.没有

3.体验到的业务办理是否便捷、准确,用8~10分进行评价,10分表示满意,8分表示不满意。

a.10分 b.9分 c.8分