

由郑州晚报招募的神秘客户体验团在上周六重装出击,目标直指有行业服务标杆之称的郑州移动营业厅。3名神秘客户按照调查问卷上提出的问题,暗访了3家移动营业厅。移动营业厅在业务上的升级和丰富让他们印象最为深刻,与此同时,他们也善意地提出了一些建议。

接下来,神秘客户还将陆续暗访郑州移动的7家营业厅,全方位检验“业务10分丰富”、“提醒10分到位”、“消费10分安全”和“服务10分便捷”的“10分满意优势服务”。

记者 祁京 通讯员 王滢璐/文 记者 白韬/图

神秘客户第一季出手不凡,移动服务“10分丰富”让人满意 新一代移动营业厅满足更多需求

新鲜体验 发现升级和丰富

进行细致观察的同时又体验移动营业厅的变化,3位首批暗访的神秘客户一致的意见是,现在的移动营业厅和原来有很大的不同,业务种类更多,也更符合消费者的需求。

神秘客户蔡女士是从事外贸工作的,她说因为工作关系,对移动营业厅会比别人多一份感触。她对移动营业厅的总体服务水平表示满意,特别是加入了G3手机的体验和销售、集团客户业务、VIP客户业务等之后,从之前单纯的业务办理拓展为集体验、办理、服务、维修为一体的综合性服务场所,业务服务种类更加丰富,“移动营业厅环境的升级以及服务的不断完善给客户带来的好处是不言而喻的,这样的新型营业厅,在同业内保持强大的领先地位,起到带头作用。”



神秘客户“找碴儿” 移动接招

既然是带着问题去暗访的,神秘客户也就要发现一些需要改进的地方,而对于他们提出的建议,郑州移动表示会认真考虑,积极改进。

建议为老年人提供更多手机

神秘客户:蔡女士
职业:外贸公司工作人员

体验感受:我对移动营业厅里的手机销售体验服务很满意,手机的种类很齐全,服务人员也很专业。但我想提个建议,今年我母亲已经60多岁了,她也想用3G手机,我们做女儿也想给她买一部,建议移动还是要推出更多的老年人用手机,同时专门针对老年人的销售可以更简单易懂一些。

移动回应:目前手机厂商推出的G3智能终端,确实是针对年轻人需求会多一些,我们也会密切关注老年人对G3智能终端的需求。一直以来,我们在服务中特别重视对老年人的服务,对进入营业厅的老年客户,我们要求在服务中体现“尊老、敬老、爱老”的感情,做到主动服务、耐心讲解、细致周到,今后我们将更重视对老年客户的服务。



神秘客户发现之一 真机体验柜台很醒目

一进入郑州移动农业路营业厅,神秘客户就发现,营业厅过道两边被设置成了真机体验柜台,这样的摆放,可以避免顾客体验手机时拥挤,同时更方便顾客随手体验左右两边的手机。在神秘客户暗访的3家营业厅,除了常规的自助缴费机和网上营业厅电脑外,占去大量面积的是摆满各式真机的体验台,摘下即可体验,在营业

厅内,客户随心所欲拿起一款手机真机把玩着,体验各种耳目一新的功能。

“随着3G手机的兴起,如今的新一代移动营业厅的功能越来越完善,就像个超市一样能满足顾客多样化的需求。”神秘客户蔡女士说,这种全新的销售模式,应该是来源于学习苹果手机的体验式销售理念,把真实的手机展示出来,让顾客“亲密接触”,了解

其性能和质感,会有更好的体验。

神秘客户进入营业厅后,就直奔手机体验区,“我很喜欢HTC,外观漂亮时尚,又是3G的,每月只需交纳最低消费金额,上网速度也快。”神秘客户王先生说,以前买手机,货架上摆的都是模型,看中哪一款后营业员要从后台拿来真机才能试,很不方便。现在摆在桌面,可以随心所欲地进行体验。

神秘客户发现之二 鼓励客户发现G3精彩

神秘客户钟先生发现,在移动新一代营业厅里,原来成排的客户休息椅子被减少,代之以网上营业厅、自助终端等结合的小型休息区,和原来的功能区划定不同的是,新一代营业厅更鼓励客户在厅里随意走动,特别是体验G3智能手机的好玩之处,享受全新的购机服务。

钟先生随机体验了当下最流行

的手机三星i9308,拿起手机,就有手机导购进行详细的介绍,体感拨号、智能休眠、智能解锁、画中画、极速连拍等功能,在手机导购人员的帮助下,都能得到轻松体验。

钟先生说,他最感兴趣的的就是“体感拨号”,因为现在的手机市场还未曾发现有这个新奇的功能。“在编辑短信的界面上,如果想暂停发送信

息改打电话时,一般的手机都必须先退出短信界面,再进入通话界面才能实现。可是这款手机的贴心设计,可以避免这些繁琐的要求。直接将手机放到耳边,“嘟……”的一声响后,手机就自动拨通了这位朋友的号码,可以畅快通话了。”钟先生说,要不是移动工作人员的讲解帮助,他还真不知道还有如此实用的功能。

神秘客户发现之三 服务效率加倍提升

移动新一代营业厅所提供的服务,并不仅仅限于G3智能手机的销售。神秘客户发现,新一代营业厅安装了无线网关设备,在营业厅内,只需使用具备WiFi功能的手机、平板电脑等各类终端即可接入免费体验3G网络,移动WLAN服务的体验,也让神秘客户印象深刻,神秘客户王先生说,以前并不特别了解WLAN,所以公司有移动公司的热点也没有好好利用,这次通过营业厅工作人员的介绍,让他了解了这一高速省钱的无线宽带服

务,“我直接就开通了包月,周一再上班,笔记本不用再辛苦找网线了”。

在暗访中,神秘客户们发现,除了业务种类更加丰富,新一代营业厅内区域划分也更加明了,分别设有业务受理区、G3体验区、业务下载体验区、自助服务区、热点业务体验区,通过精细化、高效率、更便捷的服务,让服务的目标更明确,服务效率也大大提高了。

在郑州移动农业路营业厅,神秘客户蔡女士在体验移动升级之外,专门体验了一下传统业务办理的速度,

让她满意的是,由于功能区划分更清楚,她几乎可以不需要导购的帮助,就能轻松找到自己办理业务的区域,等候时间缩短,服务也更加专业。

在暗访中,移动营业员的贴身服务更是让神秘客户竖起拇指:顾客有疑惑时,会给予专业的帮助;顾客不会电脑操作时,营业员会引导如何使用;要办理某项业务,营业员更是主动帮助。逛完整个营业厅,中国移动更贴心、更真诚的服务和营销模式让神秘客户们直呼“不虚此行”。

全新业务要加大推广

神秘客户:王先生
职业:企业业务人员

体验感受:今天在移动营业厅体验,除了感觉服务不错外,业务也确实如大家所说,“10分丰富”。发个小牢骚,我们公司早就安装了移动的WLAN热点,但是我以前到营业厅,一直没有搞清楚WLAN是什么东西,其实是个很好的高速宽带服务,这个在购买手机的时候希望加大推广啊,还有那个小区宽带服务,也应该好好宣传。

移动回应:目前我们在升级后的营业厅都设置有WLAN热点体验,您可以咨询工作人员,对您提出的WLAN和小区宽带业务推广问题,我们也将日常工作中进行加强,做到让每个客户都充分知晓。

业务办理要更清晰

神秘客户:钟先生
职业:广告公司创意人员

体验感受:自从移动营业厅升级,感觉在这里不光是可以办业务,而是多了体验和选择的乐趣。经过升级改造后,营业厅的通道和空间利用率更高,服务更丰富,也是值得肯定的。如果真提意见的话,我认为各种业务可以再进一步,每个功能区的时尚度和清晰度有提升的空间。

移动回应:您的建议跟我们正在做的升级工作不谋而合。我们营业厅的升级正在逐步调整,服务真的是无止境,很多细节我们还要去改善。



三大变化

神秘客户独具慧眼

神秘客户钟先生说,由于这次是带着问题和有目的去看,所以和以往到营业厅不一样,他们能发现更多平常不太关注的地方,从细节之中,体验到移动营业厅的改变。

阅读帮手

『10分满意优势服务』? 什么是移动的

郑州移动今年先后推出了20多项便民服务举措,有一系列在服务上的创新,这些服务举措,形成了移动的四大优势服务:

业务10分丰富

2012年,郑州移动升级营业厅,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。

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。

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。

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。