

神秘客户第二季, 一齐“找茬”提醒服务 提醒10分到位, 移动做的最好

他们平时是公务员、家庭主妇、普通白领……然而, 一旦进入营业厅, 他们就摇身一变, 成为拥有另外一个身份的“重要人物”。他们的责任是帮助移动公司清楚地了解服务员实际的服务水平, 帮大众打探移动四项优势服务的真实执行情况。他们就是郑州晚报的体验服务“神秘客户”。

上周, 晚报“神秘客户”又对三家移动营业厅进行了暗访, “提醒10分到位”是大家移动服务最满意的地方, 也是移动服务明显领先于行业的方面, 为了感受移动的提醒服务, 我们的“神秘客户”特意在营业厅内“找茬”, 结果令他们非常满意。

记者 祁京 通讯员 王滢璐



■神秘客户: 丁先生 28岁

某传媒公司职员, 使用移动手机多年, 因为经常出差, 最怕手机欠费, 因为停机机会让他失去和客户的联系。

服务亮点: 服务提醒让消费安心

“我经常出差, 要是欠费了怎么办呢?” 在郑州移动紫荆山路营业厅, 丁先生向工作人员提出了这样的问题。

“您别担心, 我们现在有欠费停机预先提醒服务。”移动的工作人员说, 因客户账户余额不足或交费期到期等原因, 可能导致暂停服务的, 移动将预先提醒客户及时交费, 避免因停机影响客户正常使用服务。

“那我想自己设置一下提醒余额, 该怎么办?” 因为到营业厅前, 丁先生已经反复看过了这方面的资料, 因此紧接着又“刁难”起工作人员来。

“可设置自己的余额提醒值, 例如10元、15元、20元……当余额低于设置的提醒值时, 就会收到提醒短信。”一边说着, 工作人员一边把开通方式写在了纸上, “您可以根据自己的情况选择额度, 编辑短信‘KTHFTX加选定额度’到10086免费办理就可以了。”

客户找茬: 提醒服务应再多一点

我的手机是每月900分钟包时的, 经常不知道打了多少分钟, 还剩多少分钟, 估摸着打有时候老觉得要小心翼翼的。今天通过暗访, 知道了其实发送“CXBY”到10086就可以

在紫荆山路营业厅, 丁先生停留了30多分钟, 不光问了欠费提醒服务, 还在工作人员的帮助下, 学会了“套餐余额”查询, “我包月是900分钟的, 每个月也不知道是不是打超了, 有这个查询服务, 就更能安心打电话了。”丁先生说, 这样的暗访活动, 不但让他见证了移动提醒服务的到位之处, 而且确实对自己帮助很大, “很多平常我急需但是不知道的提醒服务, 通过到营业厅去问基本都学会了。”

据郑州移动的相关负责人介绍, 话费余额提醒, 停机前提醒, 是最受移动客户欢迎的, 因为这样的服务, 可以有效地避免客户因余额不足被停机, 防止影响客户正常使用情况发生, 自从有了这些服务, 客户因为来不及交费或者遗忘被停机的现象就少多了。

“像我们这种经常有移动的短信提醒, 再不用为话费的事情操心了。”丁先生说, 移动的提醒服务, 不但及时, 而且让他的消费明明白白。

查询包月余量, 确实很方便, 但我有个想法, 像我们这些包月用户, 能不能直接就有包月余量的提醒服务, 这样我们用起来不就更安心了吗?

■神秘客户: 王先生 25岁

银行工作人员, 对自己消费信息很敏感, 要求能够提供尽量详细的消费记录以及专业的消费分析。

服务亮点: 新版账单让消费放心

因为在银行工作, 所以王先生对账单更为敏感, 到了郑州移动东大街营业厅, 他直接选择去查询自己的套餐使用和上月消费情况。

王先生询问了工作人员新版账单的变化之处, 对方告诉他说, 新版账单提供了八大分区, 每个区域重点介绍一个方面的信息。“以往客户关心但难以获取的入账明细、赠送及返还金额、套餐通信量使用状况、增值业务服务、积分余额及变更信息、代收业务消费明细等信息都能完整呈现。”移动的工作人员说, 新版账单最贴心的地方, 在于为用户提供了近期消费情况特点分析、消费趋势和费用结构分析, 可以让用户透明消费。

在新版账单的贴心变化中, 王先生最喜欢的是“近6个月消费图”和“当月费用结构图”, 他认为, 这些柱状图和饼状图最实用, “通过图示的方法, 一下子就能看到自己的

钱都花到哪里了。”

了解自己的消费情况, 王先生又向工作人员咨询了一下自己该选择哪种套餐, 根据新版账单上显示的特点, 王先生属于通话和上网都很多的那种客户, 工作人员帮他办理了新版的全球通88套餐, 流量增加到了300M, 刚刚办理完毕, 王先生手机就收到了“套餐变化提醒短信”, 不但提示了套餐的变化, 而且还说明可以在下月生效前取消, 提醒如此到位, 让王先生感觉很放心。

“其实您不必每月到营业厅来打账单, 发送‘KTYX’至10086 开通免费版139邮箱后, 从次月开始系统会定期将账单推送到139邮箱。”移动的工作人员主动说, 移动客户可通过门户网站、短信、热线等方式订阅新版账单或开通139邮箱接收新版账单, 既绿色环保, 又快捷高效。

客户找茬: 希望多推荐提醒服务

今天在营业厅的帮助下开通了139邮箱, 不但可以接收新版账单, 而且手机号就是邮箱号, 以后再传一些文件的时候, 别人会很容易记住我的邮箱号, 这样的服务挺好的。

有一点小意见就是, 营业员的提醒和询问可以再主动一点, 多给客户推荐一些提醒类的服务, 因为作为普通的用户, 真的很需要及时的提醒。

■神秘客户: 薛女士 23岁

事业单位工作人员, 最近刚换了三星I9228, 喜欢刷微博、聊微信和自拍, 因此手机流量提醒是她最关注的部分。

服务亮点: 流量提醒让消费省心

话费余额提醒和新版账单, 已经让我们的“神秘客户”感觉很满意, 对于3G时代的移动客户来说, 他们最关心的是哪种提醒服务呢?

“神秘客户”薛女士说, 她最关心的就是流量提醒服务, “以前也用过别家的手机, 提醒很不及时。”薛女士说, 有一次, 她的手机自己跑了1000多M流量, 第二天早晨才收到提醒短信, “相信很多朋友也有类似的经历, 都够烦的了。”薛女士说, 流量不像话费, 打超了会停机, 因为是后付费, 而且没有明显的计时, 喜欢3G手机的人都曾为这事烦恼过。

在营业厅, 当薛女士提出, 要开通上网业务的时候, 根据她平时的消费习惯, 工作人员很快帮她开通了20元包150M流量的套餐包, 还帮她开通了WLAN服务, 10元包40个小时, 薛女士算了下, 这样每月30元, 完全可以满足自己的上网需求。

“我流量用超了会有提醒吗?” 针对薛女士提出的问题, 移动的工作人员解释说, 现在在“数据流量, 及时提醒”服务, 每次使用手机上网后, 都能收到短信提醒, 及时掌握自己每日的数据流量使用情况, “这样就能让您有计划地控制流量的使用, 避免产生高额流量费用了。”不但有流量使用情况的提醒, 系统还可以根据流量消费情况, 及时提醒开通相应的数据流量包, 听过了工作人员这些介绍, 薛女士觉得自己的3G生活会更省心了。

据介绍, 郑州移动围绕客户消费的全过程提供了十项“提醒服务”, 包括开户提醒、流量提醒、低额提醒、停机前提醒、国际漫游到达提醒等。每天, 10086都会将这些提醒短信发送到移动客户手机上, 正是有了这些提醒服务, 才有了郑州移动透明消费体系, 有了包括“神秘客户”在内的移动客户的十分满意。

客户找茬: 提醒语言再清晰一点

我最关注移动的流量提醒服务, 现在每次使用, 都能收到提醒短信, 光是这一点, 就让我们这些爱上网的朋友省了不少事情, 我对移动的提醒10分到位的提法是相当满意的。

非要我说点意见, 那就是短信的语句可以更清晰点, 比如说流量提醒短信最后都有“回复短信退订”, 其实是退订掉提醒服务, 不是退订流量服务, 这里应该写清楚。

神秘客户秘诀

看了“神秘客户”体验移动的“提醒10分到位”, 您是不是也想试一下呢?“神秘客户”通过自己总结的一套告诉大家, 其实不用去营业厅, 自己动手就可以了。

话费提醒

编辑“TX(‘提醒’的首字母)”发送至10086, 收到回复如下: “7.每周一次, 免费; 2.每两日一次, 免费; 1.每日一次, 3元/月。”回复对应数字即可开通提醒服务, 喜欢哪个, 自己选择。

新版电子账单

免费短信账单: 发送KTDXXZD到10086 开通免费短信账单, 每月4至8日以短信形式提供话费月账单。

免费邮箱账单: 发送KTYX到10086 开通139邮箱免费版, 每月10日前以电子邮件形式提供话费月账单。