

看得到、听得到、触得到 服务10分便捷,我们一起感受

“业务10分丰富、提醒10分到位、消费10分安全、服务10分便捷”,这就是移动的四大优势服务项目,对于包括神秘客户在内的普通消费者来说,前三项优势服务让大家用移动手机更舒心,而“服务10分便捷”则是它们的根本,用参加第四季晚报神秘客户体验的凌女士的话说,在这个快节奏生活的时代,便捷的服务无疑会给其他三项优势服务加分,让大家更喜欢移动的优势服务。

那么,移动的服务是不是便捷呢?到底便捷到了哪种程度?我们第四季的几位神秘客户,采用了“看、听、触”的方法,去感受了一把移动服务的便捷性。

记者 祁京 通讯员 王滢璐/文
记者 慎重/图



更合理的流程、更简便的办理,大大方便了消费者。

买手机到开卡只用20分钟

“都说现在到移动营业厅买手机方便,我想看看怎么个方便法。”神秘客户翟女士一直想换个3G手机,借着参加活动暗访的机会,决定到移动中原路营业厅,从买手机到开卡,感受一下移动的“一条龙”便捷服务。

翟女士说,她已经有两年多没有去过移动营业厅了,“现在电脑上网都能交费,我就很少去营业厅了。”正因为这样,当她来到营业厅的时候,真的大吃了一惊。只见一楼全部被改造成了手机卖场,各种各样的手机可以随手拿起体验,“好像在超市买东西一样,可以随意挑选自己喜欢的手机。”在工作人员的帮助下,翟女士选择了三星的i9308,这款手机略显圆润的机身搭配纯白色外壳更容易吸引女性消费者的关注,现在只需要预存4399元就可以0元购机。

“那我选择什么样的套餐才更划算一些?”翟女士说,她喜欢上网,会经常出差,所以想选择一款合适的套餐,“您可以选2012版全球通158元上网套餐,含510分钟国内主叫国内通话时长,和450M国内上网流量。超出套餐后,拨打市话、长途均为每分钟0.19元,上网0.5元/M(不足1M不收费),全国无漫游,很适合这款i9308使用。”在工作人员的推荐下,翟女士很快选好了自己需要的套餐。

在工作人员的帮助下,翟女士很快就办好了自己的手机号。工作人员告诉翟女士,如果要办理交费和打印账单、转套餐之类的业务,完全不用排队,在自助终端机器上,输入自己的手机号和服务密码,就可以自助办理了,又快又方便。

当翟女士提出,自己想改下服务密码的时候,工作人员热情地把她带到营业厅里的电脑前,登录网上营业厅,帮助她很快修改好了服务密码,而且还告诉她,开机后会有入网提醒短信,一定要注意查收。

拿着自己新买的手机,翟女士走出了营业厅,她看了一下表,从挑手机到选套餐,再到选号、开卡、改服务密码,整个过程只用了20分钟多一点点,“卖手机超市化了,办业务电子化了,当然就快了很多。”对于如此便捷的服务,翟女士总结说,现在移动的营业厅不但把所有服务都一站式提供,而且流程更合理,办理更简便,确实大大方便了到营业厅办业务的消费者。

10分便捷听得到

查话费打1008611 三秒收短信

手机话费有疑问、有业务想咨询……在使用移动手机过程中有任何疑问时,大家都会第一时间想到10086服务热线,寻求热线服务帮助。其实,10086还有更便捷的查询服务。

神秘客户小凌是一位实习医生,工作的紧张节奏让他更加期望便捷的服务,他说,自己经常要值夜班,电话要保持畅通,最怕就是余额不足,“所以我一直都是登录中国移动10086网上营业厅,或者拨打10086客服热线按照步骤查询的,但是这样还是有点麻烦啊,有更快的方式没?”在郑州移动郑东新区营业厅,小凌对工作人员提出了这样的问题。

“您好,中国移动已经全面开通1008611自助话费查询专线,客户在省内拨打1008611后挂机,便可收到系统发出的话费信息短信,随时随地,方便快捷地查询话费信息。”在工作人员的介绍下,小凌拨通

1008611自助热线,然后挂机,马上就收到系统发来的短信,“尊敬的159****0186客户,您的实时话费为**元,应交费用为**元,总余额为**元,本月可用余额为**元……”短信内容不但包括了小凌的话费信息,而且还包含了他所开通的资费套餐的剩余时长。在亲身体验了1008611自助热线的服务之后,小凌说:“原来查话费可以一键查询,还能收到短信,比原来方便多了。”

不光是自助查询服务,10086还推出“来电必复”服务,对于暂时未能获取人工服务的来电,主动通过电话或短信等方式联系客户,实现客户服务请求的100%响应与回复。

“10086越来越智能了,对于我们这样没有时间跑营业厅和上网的人来说,节省下来的时间和精力就是生命。”小凌说,有了更加智能的,可以听到的便捷服务,大大节约了他的时间。

10分便捷触得到

电子渠道办理业务几分钟搞定

在神秘客户晓曼的印象里,过去办什么都要到营业厅,办套餐、充话费、停开机、查话费、兑积分都要排队,遇到移动推出什么促销活动,更是人头攒动。

而在移动城东路营业厅,工作人员告诉晓曼,其实像她这样查消费、改套餐的事情,通过多种电子渠道,以指代步足不出户,就能一键搞定,网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅和电话营业厅10086热线,不仅24小时不打烊,不排队,而且几乎所有的业务都能一站完成。

“不用去营业厅排队,只要动动手指就可以办理各类业务的感觉太爽了。”晓曼说,原来她以为网上营业厅这类电子渠道主要是交话费和兑换积分,现在才知道,原来她想参加的动感地带套餐送套餐活动在掌上营业厅也可以办理。

“在河南移动网页上方找到‘网上营业厅’,点击输入手机号、服务密码和附加码,就顺利进入移动网上自助服务区了。交话费、查询话费账单、账户余额、历史交费情况、修改服务密码都可以。整个业务流程

方便快捷,真的是实实在在的‘便捷服务’啊。”晓曼说,以前都是到营业厅自助终端交费,尤其是参加存套餐这样活动的时候,非得到营业厅不可,现在知道网上营业厅原来可以办这么多业务,实在是省力省时间。

“网上营业厅很方便,但我要没在电脑旁怎么办?”晓曼继续“刁难”着移动的工作人员,“您不是刚在我们这里办了中兴U880E吗?这是G3智能手机,可以高速上网,直接在手机终端上输入网址: <http://wap.ha.10086.cn>,进入‘掌上营业厅’;或者通过无线城市平台,进入‘掌上营业厅’,也可以完成基本业务的办理。”工作人员介绍说。

在生活节奏越来越快的今天,郑州移动以全面贴心、细致入微的服务来满足客户的需求,通过“客户为根,服务为本”的服务理念,努力打造让客户满意的优质服务,“业务10分丰富、提醒10分到位、消费10分安全、服务10分便捷”真正做到了实处,落到了实处,不光是14名神秘客户,700多万移动用户也感受到了郑州移动独特的优质服务。

这些信息大家看看

服务10分便捷

1008611自助热线,话费信息快捷查询

问:怎么拨打,直接拨还是10086-1-1?

答:您好!直接拨打1008611即可,无需其它按键操作。您将收到我们发给您的短信,主要包含您的实时话费使用情况。

网上营业厅,业务办理足不出户

问:怎么使用网上营业厅呀?

答:您好,您只要通过电脑打开 www.10086.cn,界面,通过您的手机号码及服务密码登录就可以使用了。

问:网上营业厅具体都能做什么?

答:您好!目前在我们的网上营业厅,您登录后就可以查询到目前使用的套餐,订购的各种业务以及您的话费消费情况。同时,能够浏览我们移动的各种营销信息,办理适合的各项业务,参与公司的各项促销活动。另外您还可以直接在网上选号码,选手机或者进行交费充值。

短信营业厅,业务办理随时随地

问:什么叫短信营业厅?

答:您好!中国移动短信营业厅可为您提供24小时不间断的自助服务。您只要发送10086到10086就可以获取到短信营业厅的菜单,根据提示即可进行话费信息查询、增值业务办理等相关操作。

问:短信营业厅具体都能做什么?

答:您好!短信营业厅可以为您提供资费及产品信息查询、账户及余额查询、套餐及增值业务办理等服务,这样,您就不用去营业厅排队办理了,可以方便您的日常使用。