

面对不满 通信营业员有话说

走进通信营业厅,最先打招呼提供服务的是营业员;购买手机,从头至尾提供全程帮助的是营业员;办理业务,耐心处理各项事宜的还是营业员。看似光鲜亮丽的营业员,其实背负着运营商的各项规定,承载着用户的催促声,他们每天都在为用户提供贴心服务,但是“业务办理速度咋这么慢”、“等了这么长时间咋还没办好”、“为什么不能帮别人办理业务”之类的抱怨仍时有发生。其实,营业员背后也有着用户所不知道的苦衷,到底是什么?一起来看看营业员的“心声告白”。 郑州晚报记者 李冬生

最贴近用户的部门:营业厅

营业厅是最贴近用户的服务窗口。对于通信行业而言,用户无论是要办理业务,还是要购买合约终端,都会来到分布在各个区域的通信营业厅。

营业厅是通信运营企业为用户提

供服务的最直接渠道和场所,也是赢得用户芳心和青睐的主要阵地。我们了解到,在营业厅中,您可以向工作人员充分了解所要开通的业务,并随时进行各项业务办理,同时,营业厅还接受客户投诉、咨询,以及定制终端的销售。

接触用户最多的人员:营业员

在通信营业厅有一道亮丽的风景线,他们是接触用户最多的工作人员,他们就是营业员。

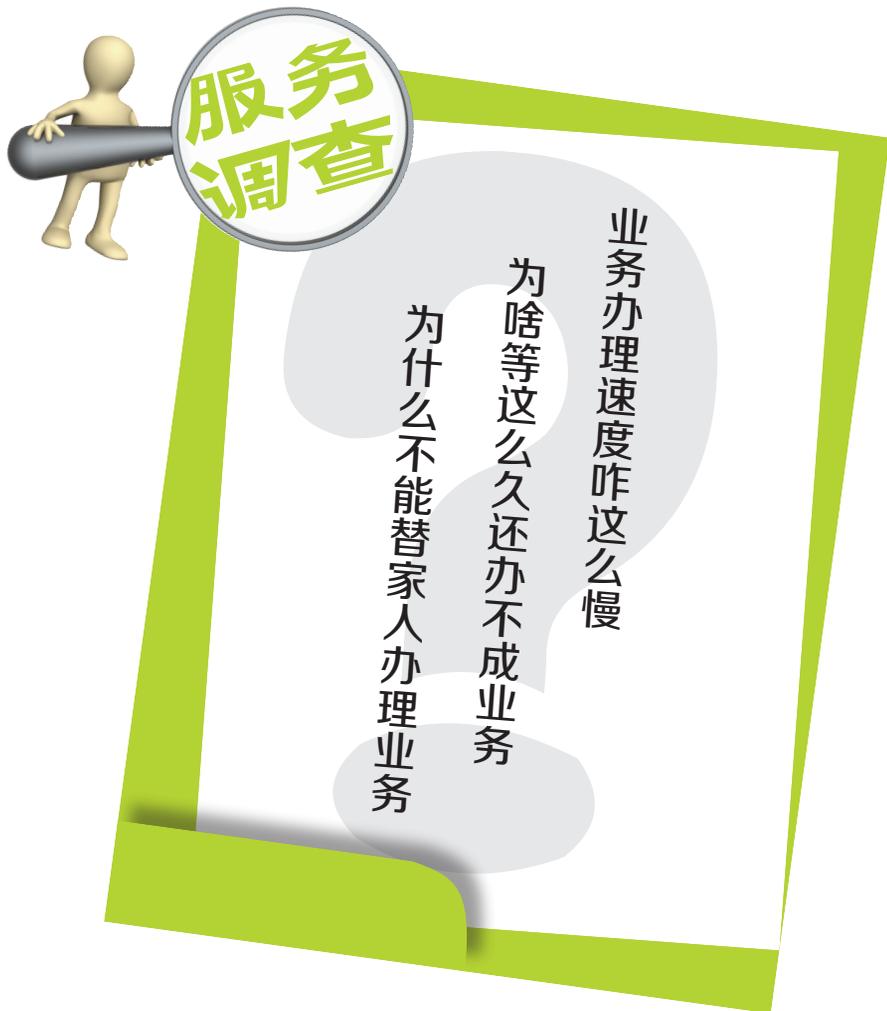
每天早上,营业员都会按时出现在自己的岗位上,默默地为用户提供贴心服务,在下班时间如果还有用户办理业务,他们往往也会主动延迟回家的时间。

除了坚持为用户提供服务,营业员还要经常开展业务培训、开会等工作,因只有勤练技能和苦钻业务知识,不断提高服务质量和水平,才能赢得用户的信任。

营业员也必须要强大的记忆力,因为每个业务操作流程和代码他们都要清晰地记住。

营业员是为用户提供服务的直接人员,他们工作在一线,但往往会被用户所遗忘,他们细心地为用户提供每一项服务,但是仍会收到一些无礼的投诉和抱怨。

为营造温馨和谐的消费环境,我们特别关注了通信行业营业员,并前往营业厅,了解营业员的工作流程,体验他们的优质服务。



用耐心让客户理解

服务心声

本期人物:张鲲 郑州联通中原路营业厅值班长
做服务工作,做好服务工作不易。借我一分信任,我就还您十分满意。

随着生活水平的日益提高,消费者对服务的要求也越来越高,然而由于消费者不了解通信运营商的相关工作流程和规定,造成不少投诉事件。为此,我们专门到郑州联通中原路营业厅体验了一把,值班长张鲲让我们切切实实地感受到联通的耐心服务。
郑州晚报记者 李冬生



服务亲切 业务办理全程解答

上周三,我们来到了郑州联通中原路营业厅,刚进营业厅的大门,联通服务人员就细心地询问要办理什么业务、有什么需要帮助的,给人最直观的感受就是亲切。

中原路营业厅位于中原路和兴华街交叉口附近,在营业厅周围分布着近10个小区,这就导致了来营业厅办理业务的消费者比较多,我们在营业厅体验半个多小时的时间内,前来询问业务的消费者不下20余位,每一位客户都得到了联通服务人

员的细心服务。

“您这边请,宽带缴费可以使用自助终端,不仅不用排号,而且快捷方便。”当我们说要给家中宽带缴费时,联通服务人员立马给出了回复,在他的指导下,不到3分钟的时间我们就完成了缴费,“自助终端除了可以给宽带、手机、固话缴费以外,还可以办理简单的业务。”在交谈中得知,他是该营业厅的值班长张鲲,在营业厅工作时间已有14个年头。

细心为民 提供差异化服务

在中原路营业厅,我们对张鲲提了一个问题:“如果在一段时间内办理同一项业务的用户比较多,你们会有什么对策呢?怎样才能节省用户的时间呢?”

“提供差异化服务,针对用户办理较多的业务或者来办理业务的特殊用户,我们会专门开辟绿色通道,在郑花路营业厅,我们就特地为办理拆机用户设立了一个窗口,大大节省了办理此业务的用户人群。”张鲲告诉我们,在中原路营业厅,除了普通的窗口,还设有VIP窗口,对于一些没有时间来办理业务的用户,

他们也会提供上门服务,以赢得用户的满意。

我们了解到,消费者去营业厅办理业务往往会遇到营业员办理速度过慢,等待时间过长的情况,针对此问题,张鲲也给出了回复,道出了他们的难言之隐。“如果一位用户办理业务较多时,办公效率就会相对较低,这并不是故意拖延时间。另外,现在很多用户办理业务往往会涉及发票的问题,如果给公司办理业务的话,发票是必须要有的,而且会开很多张,这也会占用很长时间。”张鲲说。

坚守信条 耐心服务赢得理解

“作为运营商基层一线的工作人员,为市民提供优质服务是我们工作的重中之重。”张坤告诉我们,服务永不止步的红逗号服务已成为他们工作时的准则和信条,用户在排队、缴费等问题有分歧时,都会尽量安抚,并向客户耐心解释,“多解释,多安抚”也是张鲲的口头禅。

3月初,张鲲遇到了一位上了年纪的用户,向他反映说联通公司吸了他的电话费。面对老先生的满脸怒色,张鲲面带笑容耐心地询问,最后得知老先生是因为最

近刚更换了一部智能手机,因为手机数据网络没关,手机自动连接网络,更新天气预报产生流量而失去了话费。了解清楚状况后,张鲲帮老先生开通了流量包,并向公司申请,将本月产生的流量费返还给了老先生。

“干一行就要爱一行,身在其职,就要把它做好,我们会尽力为用户提供优质服务,也希望用户可以理解我们的难言之隐。”张鲲说,“要成为一名合格的营业员,必需经历过无数委屈的历练。”