



# 年度中原智能终端畅销品牌

中兴

ZTE 中兴

ZTE中兴是全球少数有能力研发,制造2G、3G、4G、5G全系列终端产品的高科技企业之一,以向全球用户提供满意的、个性化通信产品及服务为己任,已为全球超过5亿人次用户提供手机终端服务。目前,中兴通信正全力投入国家5G技术研发试验的第二阶段测试。

金立

GIONEE

金立以“金品质,立天下”为使命,致力于打造科技的、国际的、跨界的新金立,不仅提供手机产品,更围绕人对信息、金融、社交、娱乐、健康、工作、生活方式等需求,向全世界用户以正确的方式提供拥有极致用户体验的智能终端设备和服务。

华为

HUAWEI

华为是全球领先的信息与通信技术(ICT)解决方案供应商,专注于ICT领域,坚持稳健经营、持续创新、开放合作,在通信运营商、企业、终端和云计算等领域构筑了端到端的解决方案优势,为运营商客户、企业客户和消费者提供有竞争力的ICT解决方案、产品和服务,并致力于使未来信息社会构建更美好的全联接世界,其业务遍及全球170多个国家和地区,服务全世界1/3以上的人口。

华硕

ASUS®  
华硕品质·坚若磐石

华硕是全球电脑与数位科技领域的领导品牌,拥有世界一流的研发设计团队,致力于追寻无与伦比的创新美学,匠心独运,坚持完美品质近乎苛求,致力于为个人和企业用户实现Happiness 2.0的快乐消费体验。连续4年跻身《财富》500强,连续12年被美国《商业周刊》列为全球IT百强企业,更被亚洲《华尔街日报》评为品质服务创新第一名,位居全球消费类笔记本电脑第一名。

乐视

乐视

乐视致力于打造基于视频产业、内容产业和智能终端的“平台+内容+终端+应用”完整生态系统,被业界称为“乐视模式”。乐视垂直产业链整合业务涵盖互联网视频、影视制作与发行、智能终端、应用市场、电子商务、互联网智能电动汽车等。在乐视生态的完整布局下,乐视将通过持续创新,给予用户极致体验,改变人们的生活方式。

小米

小米  
xiaomi.com

北京小米科技有限责任公司首创用互联网模式开发手机操作系统,发烧友参与开发改进的模式,旗下产品囊括小米手机、红米手机、小米电视、智能硬件、配件及小米生活周边,同时提供小米客户服务及售后支持。小米以“为发烧而生”的极致精神,致力于让全球每个人都能享用来自中国的优质科技产品。

联想

Lenovo™

联想是一家营业额达460亿美元的《财富》世界500强公司,是全球消费、商用以及企业级创新科技的领导者。在刚刚过去的第二季度,联想以21.1%的市场占有率,连续十三个季度蝉联个人电脑全球第一。联想为用户提供安全及高品质的产品组合和服务,包括个人电脑、工作站、服务器、存储、智能电视以及智能手机(包括摩托罗拉品牌)、平板电脑和应用软件等一系列移动互联产品。

魅族

MEIZU

魅族是中国智能手机创新与设计的领先者,多媒体终端行业知名品牌,是生产智能手机的多媒体终端科技公司,专注多媒体终端研发与生产的高科技企业。十年磨一剑,不忘初心,方得始终,魅族做最本质的思考,用梦想和产品感动用户。

排名不分先后

## 郑州移动客户服务中心服务质量督察班 追求客户百分百满意

在郑州农业路花园路交叉口招银大厦5楼有一个特殊的团队——郑州移动客户服务中心服务质量督察班,它成立于2006年5月,经过10年的时间,班组成员由最初的10人发展到现在的30余人,平均年龄28岁。他们专职负责处理客户疑难问题,肩负着郑州移动各渠道转办的客户疑难问题处理工作。他们以“客户为根、服务为本”为服务理念,追求客户百分百满意。郑报融媒记者 李冬生 文/图



工作人员在处理客户疑难问题



班组文化墙

### 微笑服务 热情处理客户问题

“人的声音是可以透露出表情的。”服务质量督察班班长路平说,虽然我们大多都是通过电话与客户沟通,但微笑是工作的需要,“只有自己先保持良好的情绪和心态,才能更好地为客户服务,帮助客户解决疑难类问题。”

为提高工作效率和服务品质,服务质量督察班开展了“好

习惯养成记”“客户满意我做主”等一系列活动,制定严格的绩效考核制度,对员工的服务过程严格把控,以帮助员工养成“好习惯”,同时,每帮助客户解决一个疑难类问题,客户都可依据员工的服务质量给出相应的满意度,以促进员工的工作积极性。

此外,每逢月初工作量较

大时,服务质量督察班的员工始终将客户利益放在首位,主动加班加点帮助客户解决疑难类问题,确保客户当日问题处理完毕。路平说:“很多节假日,我们团队不是和家人、孩子在一起,而是兢兢业业地坚守在工作岗位上,用甜美的声音打动客户,用专业的知识化解客户对公司业务及服务的不解。”

### 细致服务 带动业务良性发展

服务质量督察班的员工不仅关注事中处理客户的问题,更注重对客户疑难类问题的管理,把控好客户疑难类问题的事前、事中、事后3个重要环节,以较强的敏感度认真审视郑州移动业务是否存在问题,以客户的感知来看新推出的业务是

否存在瑕疵。

“针对处理后的疑难类问题,我们会不定期召开研讨会,对其进行分析汇总。”路平说,“如果发现有价值的信息,我们会及时上报市场经营部门、业务支撑部门及客户服务部门,为以后再出营销政策及服务、

业务提出建议。”

正是因为服务质量督察班对有价值信息坚持上报,带动了郑州移动业务支撑部门在推动营销活动时更注重客户的感知,切实落实了客户为根的服务理念,强化了服务为本的服务理念。

### 耐心服务 获得客户一致好评

“鱼缸原理”在服务质量督察班非常盛行。“每次帮助客户解决疑难类问题,我们都会以自身遇到这样的问题来思考。”该班组长韩岩说,只有这样,才能理解客户的现状,更好地帮助客户解决问题。

好服务需要耐心。在服务质量督察班,为给客户解决问题,电话沟通一两个小时已屡见不鲜。韩岩说,前一阵为了

给一位老大爷解释“合约期内套餐不可降低”这项政策,足足用了一个下午的时间。

正是因为员工的砥砺前行,经服务质量督察班处理的疑难类问题,客户满意度达到了90%以上,其服务品质也得到了客户的一致好评,班组内很多人都曾收到过表扬信及感谢电话。此外,该督察班还获得了郑州移动的

认可,荣获2013年、2014年度“满意100”服务明星班组荣誉称号。

逆水行舟,不进则退。路平表示:“面对未来的挑战,我们将在对比中寻找差距,在危机中增强动力,在学习中开创未来,不断提高服务工作水平,追求客户百分百满意,为郑州移动又快又好发展作出更大的贡献。”