■郑州移动【数智力量 “移”路风华】系列报道 之 厅店创新

打造并落地体验式、“一站式”、主动式场景服务

郑州移动厅店焕新升级 只为提供更优服务

营业厅是通信运营企业展示服务能力的窗口。为进一步提升客户整体服务感知,增强客户服务体验效果,郑州移动针对营业厅进行焕新升级,致力打造形象更时尚、功能更齐全、区域布局更清晰的厅店。同时积极开展适老服务、防诈反诈等多元化服务活动,用高品质“心级服务”营造更安全、更健康的通信环境,切实解决客户的困难事、烦心事,让服务更主动、更贴心。

郑报全媒体记者 李冬生
通讯员 陈春晓 文/图

焕新升级后的营业厅区域布局更清晰

五家厅店已完成升级 九大区域让服务更高效、更便捷

“布局更好了,体验感更强了,服务效率也提高了。”在郑州移动商鼎路营业厅,我们遇到了正在体验智家产品的陈先生,他说,“无论是买手机、办业务,还是体验智慧家庭类的产品,营业厅都有固定的区域,一目了然,这样的布局非常清晰,让我们更有针对性地去解决问题。”

智慧体验、精准推荐、高科技互动、如归家般温馨……日前,郑州移动对多家标杆示范厅进行服务形象焕新,不仅是商鼎路营业厅,月湖南路、庆丰街、新郑人民路、新密溱水路这几家营业厅也完成了升级。

“此次焕新以泛智能销售为核心,对产品、体验、服务、形象全面升级,焕新后的营业厅形象更时尚、功能更齐全、区域布局更清晰、触点路线更合理、客户体验感知更好。”郑州移动相关负责人说,他们规划了智慧家庭、5G体验、业务受理、自助服务、智家产品、终端销售、新品发布、休息区、员工风采展示9个区域,具备“销售+体验+服务”综合能力,致力打造多场景的体验式服务,全力为客户提供更专业的服务。

在5G时代,智慧家庭逐渐成为主流,焕新升级后的厅店将天猫精灵、摄像头、智能台灯、智能门锁、智能音箱、空气净化器等智能产品布局在智慧家庭体验区,让客户可以实实在在体验到数字化的智慧生活。

5G服务体验区和5G终端销售区更是满足了不同客户的5G需求,不仅手机品牌型号齐全,而且还可提供应用下载、贴膜装饰等终端类免费服务。郑州移动商鼎路营业厅相关工作人员说,在智能产品区,他们也为客户准备了耳机、音响等各种时尚好玩的联盟优品,可满足客户的个性化需求。

此外,自助服务、新品发布、休息区、员工风采展示等区域,也都有相应的服务和展示能力。不得不说,焕新升级后的营业厅通过合理有序的功能分区,为客户提供了贴心的“一站式”服务,让客户充分感受到了移动服务再升级的诚意。

重新定义“心级服务” 主动提升让客户畅所欲言

从2000年提出“沟通从心开始”,到2018年推出“全心全意为您服务”,再到2021年11月升级发布新的客户服务品牌——“心级服务”,中国移动一路走来,不仅致力于提供高品质、可信赖的信息通信服务,还时刻谨记“服务为王”,围绕全方位、全过程、全员的“三全”服务体系建设,以数智技术赋能,为客户提供更专业、便捷、贴心的服务体验。

从2G、3G、4G到今天的5G,变化的是越来越快的网速,不变的是中国移动全心全意为客户服务的初心。此次“心级服务”品牌的发布,标志着中国移动在新时代对服务内容、服务体验、服务方式和服务效率的升级。

在此次“心级服务”品牌发布的同时,中国移动同步推出信息服务、“智惠”服务、便捷服务、透明服务、安全服务和应急服务的优质服务举措。如通过5G视频客服实现“边听边看”的可视化服务、复杂业务同屏讲解、关键信息同屏确认、远程视频排障指导、高敏业务线上办理等场景,以“智惠”服务解决客户痛点。

为更好地倾听广大客户的心声,提升“心级服务”品质,河南移动暖心打造了“心级服务您来说”活动,无论是客服小姐姐甜美的声音、装维小哥贴心的服务,还是舒心便捷的自助服务,只要是河南移动给您留下深刻印象的各项服务,都可以畅所欲言,说出心底真实的感受。

即日起至12月31日,河南移动客户只需短信发送对移动的服务体验,例如“舒心”“贴心”“暖心”或者任意其他想说的,到10086085,就可以了。参与活动的客户还有机会抽取话费、流量等幸运好礼。每周,河南移动还会通过直播形式,抽出5G手机等“幸运大奖”,来感谢大家的热情参与。

持续完善服务内容 多措并举让品质不停留于表面

服务,不是一句口号,不应停留于表面。一直以来,郑州移动着力为客户提供“暖心、安心、欢心、舒心”的服务体验,用心用情用力打造服务“连心桥”,多措并举让服务深入客户内心。

为帮助老年人跨越“数字鸿沟”,郑州移动推出了“银发暖心”10项服务举措。目前,郑州移动线下营业厅均已开辟老年人专属服务通道,进厅老年人可享受“长辈专席”的一对一温馨服务,并设置老年爱心座椅,配备电子血压计、老花镜等便民服务设施;专门推出适合老年人使用的低月租“移动孝心卡”,并完成手机营业厅APP和高清电视的适老化改造。此外,营业员也围绕智能手机的使用不定期开设“小移讲堂”,手把手帮助老年人解决各类“数字”问题。

为让更多特殊群体享受数字生活带来的便利,郑州移动还面向盲人推出暖心专属服务。盲人用户拨打10086,将直接转入人工流程,系统优先语音播报用户话费余额、流量情况,帮助他们进行无障碍交流。针对聋哑客户,郑州移动在碧沙岗营业厅先行上线手语翻译终端,聋哑客户可通过该终端与“手语远程服务中心”视频连线,中心的工作人员可将聋哑客户的手语翻译为语音,也可将营业厅大厅经理的语言翻译为手语,帮助聋哑客户简单、快速地办理业务。

针对层出不穷的电信网络诈骗案件,郑州移动充分发挥通信技术资源优势,聚焦“打猫”行动,全力推进“断卡”行动,核查处置高危号码14万余例,协助公安机关捣毁诈骗窝点和倒卡链条20余个。同时主动承担诈骗网址联动封堵工作,积极帮助移动客户挽回潜在经济损失。

在汛情和疫情防控期间,郑州移动更是勇担央企重责,在一线保障通信网络畅通的同时,不仅启动免停机服务,第一时间将受灾区域的营业厅设置为临时救援站,而且及时开展“防疫助学”专项活动,推出宽带提速、30G钉钉流量、云课堂、高清电视免费送等一系列暖心服务,助力教育行业停课不停学。

“客户的大事小事都是我们的心上事。”郑州移动相关负责人表示,“将始终坚持‘以客户为中心’的服务理念,在巩固已有成果的基础上,推出更多贴近客户需求的服务方式和内容,努力为客户提供用得上、用得起、用得好的信息服务。”