

为主动提升客户服务感知,打造“心级服务”口碑,塑造“舒心、贴心、暖心”的服务新体验,3月10日,郑州移动举行“倾听客户声音”服务主题活动,邀请移动服务观察员体验营业厅服务场景、聆听10086服务热线工作,并组织服务提升座谈会,以零距离的交流、面对面的沟通,广纳服务观察员建议,进一步提升移动服务水平和服务口碑,真正让服务“住进”客户心坎里。

郑报全媒体记者 李冬生
通讯员 陈春晓/文 陶方凤/图



倾听客户声音,与服务观察员零距离沟通

让服务“住进”客户心坎里

郑州移动举行“倾听客户声音”服务主题活动

移动服务好不好 服务观察员“零距离”体验

体验 “服务越来越细致,越来越贴心了”

“请大家扫码、测体温!”在郑州移动农业路营业厅值班经理张欢欢的带领下,4位服务观察员相继进入厅内,“为做好防疫工作,客户进厅需要佩戴口罩、扫健康码、测量体温,为方便老年人,我们提供了‘无健康码’登记的绿色通道。”

针对5G服务,农业路营业厅专门设置了5G体验区,用手机扫一下现场的二维码,就能知道自己所在的区域是否覆盖5G网络,5G套餐有哪些,以及通用手机5G开关的设置方式等。张欢欢介绍说,他们还在这里汇聚了客户经常询问的5G问题,通过一问一答的形式进行展示,帮助客户更好地了解和使用5G。

作为面向公众的综合性服务“窗口”,农业路营业厅也承担着断卡反诈的宣传,在厅内的宣传屏上,反诈的短视频循环播放,在办理业务过程中,营业员也会再次提醒每位客户。

在人们关注的透明消费上,农业路营业厅更是主动邀请客户填写资费明白卡,帮助客户了解自己的资费内容,

实现明明白白消费。为帮助老年人跨越“数字鸿沟”,郑州移动针对65岁以上老人推出“银发暖心”十项服务举措,并对营业厅进行适老化改造,坚持举行“小移课堂”,为老年人讲解反诈信息、简单业务便捷操作等“数字”问题。张欢欢介绍说,在适老方面,他们设置了老年窗口,优先为老年人办理业务,并准备了老年人爱心座椅和包含针线盒、老花镜、医疗包、酒精棉片在内的便民服务箱。

“每次来农业路营业厅都能感受到服务的提升,越来越细致、越来越贴心,尤其是针对老年人的服务,太周到了。”连续多年成为服务观察员的楚杲感慨地说。



为服务观察员讲解5G服务

聆听 “他们让客户‘听’到微笑”

在郑州移动,有这样一个团队,他们专职负责帮助客户处理疑难问题,肩负着郑州移动各渠道受理的客户疑难问题处理工作。作为与客户沟通的桥梁,在此次活动中,服务观察员走进郑州移动客户服务中心投诉处理班,带上耳麦,聆听10086服务热线工作人员的服务流程。

“虽然通过电话与客户进行沟通,但他们的脸上仍然带着微笑,通过电话中的声音,似乎能‘听’到他们的微笑。”服务观察员刘玉聆听了整个工作流程后,向我们介绍她的体验感知。

刘玉聆听的是一起关于手机卡异地注销的案例,为帮助客户解决问题,工作人员选择最便捷的方式进行推荐,并把操作流程以短信形式推送

到客户的手机上,最后还会提醒客户提前解绑与该手机号相关联的银行卡信息和APP信息。刘玉说:“面对客户提出的问题,他们都会耐心解答,即使客户情绪激动,他们也会用真诚的态度化解误会和怒火,而且还会细致地为客户考虑各方面可能遇到的问题,这样的服务真的值得点赞。”

“我们是客户服务的‘前线’,也是维系客户的‘纽带’,在日常工作中,我们坚持通过解决一个问题总结推广到解决一类问题,并对客户经常遇到的问题进行搜集和整理,向上级相关部门反馈,从源头上避免此类问题的再次发生。”郑州移动客户服务中心投诉处理班组长韩岩说,“更好地提升客户满意度一直是我们努力的方向!”

服务质量主动再提升 广纳服务观察员建议

座谈 主动倾听客户声音

为进一步倾听客户声音,提升服务品质,在体验营业厅服务场景和聆听10086服务热线工作之后,郑州移动邀请服务观察员在会议室内进行座谈,对其业务、服务等“挑毛病”“提建议”。

“农业路营业厅的服务非常好,可以说是行业的标杆,建议把这里的服务推广到所有的渠道和营业厅,对整体的服务能力进行再提升。”作为郑州移动20年的老客户,楚杲一直非常认可移动的服务,但服务无止境,他希望郑州移动的服务能够更上一层楼。

5G时代,郑州移动推出了涵盖更多权益和福利的5G套餐,不仅让人们享



倾听服务观察员建议

提升 全心全意优化服务品质

“服务是郑州移动的DNA。”在座谈会中,胡群表示,消费者是郑州移动宝贵、核心的资源,为客户提供更优质的服务体验是郑州移动亘古不变的方向和目标。“接下来,我们将畅通客户沟通渠道,通过建设微信群、开辟建议通道等方式,积极搜集客户建议,用心用情用力为客户提供高品质服务。”

成立23年以来,郑州移动不断迭代信息通信服务供给,致力为客户提供更优质的服务体验。从2000年提出“沟通从心开始”,推出“全球通、神州行、动感地带”三大品牌,到10年前提出“客户为根、服务为本”的服务理念,郑州移动率先开启4G时代,提供有线宽带服务,成为我市移动客户和宽带客户规模双领先的全业务运营商。再到



郑州移动副总经理胡群
解答服务观察员提问

受到了更快的网速,也让人们的娱乐生活更加丰富。如今,很多物价都在上涨,但通信运营商的流量资费却仍在持续下降,针对5G套餐的多样化,服务观察员李冬说:“在5G的普及时代,建议像4G一样推出多系列、多品类、多档次的5G套餐,让更多人享受5G时代的红利。”

“搬家之后,为何卧室中的宽带WiFi信号变得很差?”“因为住房面积增加了将近50平方米,原有的路由器辐射范围有限,才会导致WiFi信号弱,可以通过更换路由器或升级移动FTTR全光宽带业务进行解决!”除了提建议外,服务观察员还将身边朋友遇到的问题进行反映。在郑州移动副总经理胡群及相关人员的解答下,这些问题也一一得到解决。

5G时代,郑州移动不仅保持5G网络质量和建设的领先,还围绕全方位、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。

“郑州移动作为通信行业的排头兵,将努力为消费者提供高效、优质、便捷、透明、公平、安心的服务,对我们来讲,每一天都是‘3·15’,我们将站在客户服务角度,随时倾听客户声音,接受客户监督。”胡群表示,“郑州移动将以领先的服务理念、领先的服务规范标准,致力于客户感知的提升,时时刻刻把客户利益放在首位,以更完善的网络、更规范的流程、更优质的服务,认真践行优秀通信企业的社会责任。”