

沟通
100“你的服务
让我很温暖”

□记者 柯其其

晨报讯 “谢谢你，我觉得你很亲切，认识你真高兴。”收到这条短信时，鹤壁移动市区分公司大伾路营业员牛小华笑了。

12月初的一天，鹤壁移动市区分公司大伾路营业厅像往常一样人来人往，营业员们都在忙着招呼用户。上午9时许，一位年轻人走进了营业厅，他没有像其他用户那样直接走到营业员面前办理业务，而是在资料架上取了些宣传品，然后就坐在客户休息区，默默地看着其他客户办理业务，眼神中流露出一丝茫然。

这位客户的特殊举动引起了营业员牛小华的注意，她微笑着走过去，将一杯热水递给他，同时说：“您好，很高兴能为您服务，请问您需要什么帮助吗？”客户用手焦急地比画着，原来对方是聋哑人。牛小华随即拿出纸和笔写道：“请问您需要什么帮助？”牛小华关切的目光与真诚的微笑在瞬间打开了客户的心扉，一直漠然的聋哑客户露出了微笑。接下来，他们通过纸和笔开始了愉快的“交流”。

通过纸上“交流”，牛小华得知该客户现在使用的卡卡每月都要一百多元话费，他想知道自己的消费情况，看看能否办理一些优惠的业务。通过查询该客户的话费详单，牛小华发现他的短信费较多，于是她就推荐用户使用发短信比较优惠的动感地带品牌。牛小华将动感地带的资费、特点一一写在纸上，帮助客户分析比较。在沟通过程中，客户不时露出满意的笑容，伸出大拇指，对牛小华表示感谢。

不知不觉中，半个小时过去了，牛小华为该客户办好了业务。当这位聋哑人走的时候，牛小华又把自己的电话号码写给他，让他有事随时短信联络她，她可以为其代办业务。该聋哑人很感动，在纸上写下了这样一句话：“谢谢你，你的服务让我感觉很温暖，认识你真高兴！”



本版主持人

通讯·IT 新闻部主任：牛胜伟
电话：13839233000
E-mail: hbrbns@163.com

迎着逆风前行

——访鹤壁市天马制衣有限公司董事长姜素彩

□晨报记者 柯其其

VIP 访谈



▲姜素彩

“我常对我的班子成员说，咱啥大话、空话都别说，啥困难也别讲，千方百计想办法让咱的工人有活干、有饭吃就中。”鹤壁市天马制衣有限公司董事长姜素彩在接受记者采访时说。

姜素彩看上去很文弱，说话声音不大，语速也不快，一点也不像拯救了数个瘫痪企业的女强人。虽说获得了河南省“巾帼创业带头人”、“三八红旗手”、“优秀女经理”、鹤壁市“五一劳动奖章”等称号，但她说自己很平凡，只是尽本分做了力所能及的事。

姜素彩告诉记者，天马制衣有限公司的前身是鹤壁市服装厂，是一家生产军工产品和劳保用品为主的集体企业。34年前，姜素彩成了服装厂的一名普通工人，由于她虚心好学，很快就成为厂里的佼佼者。那时很少有人去商店买衣服穿，左邻右舍、亲戚朋友都上门来求她帮忙做衣服。姜素彩熟悉车间每一道工序，会操作各种设备，识别布料时用眼

一瞅、用手一摸就知道是什么质地。由于工作突出，1989年，她被提拔为副厂长，随后，姜素彩又被调到市第二服装厂任厂长。当时的第二服装厂是靠几个门市部加工零星服装的作坊式小厂，人不少，缺厂房，少设备，无产品。可姜素彩毅然挑起了这个担子。经过她两年多的苦心经营，工厂走上了正轨。没过多久，姜素彩又接手市工艺美术公司，在她的努力下，工人们重新就业，还补交了所欠的养老保险费。

当第二服装厂与市服装厂重新组合成立新公司时，组织上任命姜素彩为董事长。当时市服装厂摊子大、包袱重，但姜素彩没有退缩。“迎着逆风前行，确实有一定的困难，但我认为困难就像弹簧，你强它就会变弱”，这是姜素彩常挂在嘴边的一句话，她一直相信办法总比困难多，在她的努力下，工厂一天天红火起来。

2003年8月，天马制衣有限公司成立，新的体制组合

给企业增添了新的活力。在姜素彩的不懈努力下，天马制衣有限公司成为集开发、设计、生产、销售为一体的非公有制服装生产企业。

工作中，姜素彩始终将诚信放在第一位，有一年夏天，公司生产的几万件服装已装车待运，最后清点数量时发现有一箱漏装了几条裤子。姜素彩当即让大家把箱子全部打开，一箱箱翻、一件件查。当时正值盛夏，姜素彩和大家一起钻进闷热的货柜车里，从中午一直找到晚上，才找到漏装的那一箱服装，虽说付出了这么多精力，但姜素彩认为值得。

现如今，天马制衣有限公司年产各类成衣50万件(套)，产值2000万元，销售收入1800万元。产品以外贸出口为主，远销美国、德国、瑞士、挪威、巴西、加拿大、香港等十几个国家和地区。公司被授予“河南服装行业十大出口创汇企业”、“河南省服装行业员工待遇最佳企业”、“鹤壁市诚信企业”等称号。

姜素彩告诉记者，天马制衣有限公司之所以常年订单不断，其实没有窍门，就是依靠过硬的质量和诚信服务。她是一个追求卓越和完美的人，谈到卓越，她说最欣赏移动公司精益求精的卓越服务，“从使用手机开始，我就是鹤壁移动的忠实客户，已经9年了，因为移动公司不仅信号好，优惠政策多，服务也特别到位，许多事都替你想到了，在服务上，真是特别贴心。”

作为一名经历了创业艰辛的过来人，姜素彩说，只要努力，不怕吃苦，就会取得事业上的成功。

七旬老人突发急病
移动人相助转危为安

□记者 柯其其

晨报讯 “要不是你们又喂药又打120，说不定俺父亲就过不去这一关了，你们移动对用户像对自家人一样好，太谢谢你们了。”近日，李女士来到淇县移动分公司淇县营业厅激动地说。

原来，李女士的父亲前不久带着孙子外出，感觉有点累了，看到路边的淇县营业厅，就进去想休息一会儿。不料，老人心脏病此时突然发作。

看到老人犯病，营业厅

的员工都跑了过来，有的拨打120急救电话，有的去买速效救心丸，有的赶紧通知老人家属。导迎员刘振南则对老人展开急救，解开老人的衣服，并将老人的头部处于仰卧位，将老人的上臂及膝关节屈曲，轻轻地将老人的头部后仰……

这时，有营业员拿着速效救心丸跑了进来，刘振南连忙让老人半坐，将药喂到他嘴里，120急救车也及时赶到了。医生做了简单检查后便说：“幸好处理及时，现在已经没有什么大碍了，再

住院观察一下就能回家了。”

因为父亲及时获救，李女士一家人专程来到淇县移动分公司淇县营业厅表示感谢。面对客户送来的礼品，营业厅的员工们婉言谢绝了。他们告诉李女士，让用户满意是他们永远的追求目标，也是要求他们兢兢业业踏踏实实做事，“我们愿意把感动带给每一个走进移动的人。”



做一个
寻找快乐的人——访鹤壁移动山城分公司
汤河区区域经理陈素敏

□晨报记者 柯其其

“我每天上班的第一件事，就是带领大家选择自己今天的心情菜单，是气愤、痛苦还是投入、主动地工作，让大家自己选择。我之所以这样做，就是为了告诉大家，我们要努力做一个快乐的人。”鹤壁移动山城分公司汤河区区域经理陈素敏说。

2003年，陈素敏怀揣着梦想和希望，踏进了鹤壁移动公司的大门，一干就是8年。从普通员工到值班长，再到今天的区域经理，这些年让她学会了宽容和谦和，也懂得了如何实现自己的价值。

从踏上工作岗位的那一天起，陈素敏就刻苦学习专业知识，从事平凡的服务工作。要让客户时时满意并不是件容易的事，可她给自己定下了工作目标：服务标准要上“星”，服务水准要求“精”。服务工作中难免会有委屈，但陈素敏始终记得“没有客户的不对，只有我们的不足”这句话。

一次，一位老大爷由于对现行资费标准不清楚，到营业厅投诉，当时老人情绪很激动，说话很难听，但陈素敏没有与其计较，而是送上一杯热茶，和老人聊起了家常。原来，老人的子女在外地工作，用手机就是为了和孩子们联络方便，由于近期话费猛增，老人就到营业厅讨说法。找到问题根源后，陈素敏给老人一解释资费标准，又手把手教会老人打长途用12593省钱的秘诀及短信的使用方法。老人满意地

走了。但服务并未就此完结，陈素敏记下了老人的联系电话，隔三差五给老人打个问候电话，让老人非常感动。

身为管理人员的陈素敏还特别注重团队建设，她建立了一套科学的管理考评制度，从营业员的心态树立、服务能力提升等方面，有效引导了营业厅员工工作压力的释放和服务能力的再提升。陈素敏还不断变换方式来提高大家的学习积极性，引导大家用心工作，从工作中寻找快乐，将营业厅构建成为一个和睦、积极向上的大家庭。

在班组成员的共同努力下，陈素敏带领大家取得了“青年文明号”、“巾帼文明岗”、“优秀营业厅”等一项又一项荣誉，陈素敏也多次被评为“优秀员工”、“五一劳动奖章”。

生活中的陈素敏爱读书、爱郊游。“因为平时忙工作，对家里照顾得比较少，闲暇之余，我会带着女儿和父母到郊外感受大自然的气息，呼吸新鲜空气，同时放松一下心情。读书是我的最爱，我期望从书中找到共鸣，不断提升自己。”

无论是工作还是生活，陈素敏都投入了十分的热情，她说：“人的一生是有限的，我期待在我的一生中能够发挥自己的光和热，我热爱工作，也享受生活，同时更珍惜自己的人生，我希望在工作中体现自我价值，为企业、为社会奉献自己的一份努力。”



▲陈素敏