

别样的春节 别样的感受

□晨报记者 柯其其

“作为营业厅的导迎员，我们春节是不休息的，虽然不能和家人在一起过节，但心里并不觉得遗憾，因为客户给予我们工作的赞赏是最好的奖励。”1月25日，鹤壁移动浚县分公司建设路营业厅导迎员孙硝芳说。

1月25日，正值大年初三，早晨7时30分，孙硝芳就来到建设路营业厅。记者在现场看到，虽然是过年期间，但前来办理业务的客户络绎不绝。孙硝芳热情地回答客户的问题，为客户办理各类业务。

当天上午11时许，营业厅来了两名特殊客户，他们没有直接询问，而是在资料架上拿了一些宣传单，彼此用手势进行交流。孙硝芳意识到这两位是聋哑人，她微笑着走上前，先给他们送上两杯热水，然后写下：“您好，很高兴为你们服务，请问有什么可以帮您？”

孙硝芳关切的目光与真诚的微笑开启了客户的心扉，通过纸上交流，得知客户想

办理适合他们使用的手机卡。孙硝芳将各种品牌的资费写在纸上一一比较，向他们推荐包含短信和上网包月的动感地带品牌。沟通的过程中，聋哑客户不时伸出拇指表示感谢。孙硝芳很快给客户办好了手续，他们离去时，写下了这样一句话：谢谢你这样耐心接待我们，很高兴认识你，新年快乐！

“看到客户的留言，我非常感动，这朴实的一句话，也让我更加深刻地明白‘沟通从心开始’的服务理念！那就是‘以诚待人，务实求实’。”孙硝芳说。

孙硝芳告诉记者，作为营业厅的导迎员，不仅要有过硬的业务技术水平和现场引导能力，更要有优质的服务能力。“我的职责除了热情真诚地迎送客户之外，还需要关注每一位进营业厅的客户，导迎员的工作很重

要，合理有效地分流客户离不开导迎员。关怀厅内逗留客户，发掘其潜在消费需求更需要导迎员，导迎员的一个表情、一个手势、一句话直接影响着客户的感知度。所以我每次都把服务流程细化到点滴，确保关怀营销到进厅的每位客户，提升客户的感知度，同时确保厅内客户排队等候不超时。虽然平凡的服务工作很少会有感动天地的事，但认真做好每件平凡的小事，就是不简单。春节是个团圆的日子，虽然我因为工作，没能和家人团聚，但在岗位上，我度过了别样的春节，一样感觉很好。”

大年初一我值班

□晨报记者 柯其其

“前不久我才调到新区华夏南路营业厅，身为值班经理，除夕和大年初一我都是在岗位上度过的，感觉今年的春节非常有意义，因为我觉得不管你选择了什么职业，都要把本职工作干好，要忠于这份工作，这才是对自己最好的交代。”1月23日，鹤壁移动公司华夏南路营业厅值班经理谢敬杰说。

当天一大早，谢敬杰就来到营业厅，早晨8时，营业厅准时开门，进厅的每一个客户都能听到导迎员用响亮的声音问道：“新年好，请问办理什么业务？”客户也同样用祝福的话语回应着。

上午10时许，一位客户到营业厅查话费单，由于粗心大意把手机落在了自助服务区。当时谢敬杰正在附近给打印机换纸，发现桌子上有一部崭新的手机，而周围一个人也没有，就意识到可能是客户遗忘的，就先替客户保管了起来。十多分钟后，就看见

一位客户匆匆忙忙跑了进来，到营业厅后好像在寻找什么东西。谢敬杰走过去说：“您好女士，请问需要什么帮助吗？”她焦急地回答：“刚买的手机让我给弄丢了。”

谢敬杰详细询问了对方手机的款式、颜色，又核对了手机号码，在核对无误后，谢敬杰把手机送还给对方。看到自己的新手机失而复得，客户非常高兴，当即表示要请谢敬杰吃饭，被其婉言谢绝了。

下午3时许，一位50多岁的男同志来到营业厅，原来他开通了GPRS上网套餐业务，却一直不会使用。谢敬杰热情地接待了对方。经过仔细检查，最终发现问题症结在于手机自身的设置问题，

谢敬杰耐心帮助客户更改设置，使上网服务最终得以使用。当客户表示想通过手机

查询股票行情时，谢敬杰不仅为其推荐查股软件，下载并进行安装，还热心向其演示操作方法，并把使用时的注意事项一一告知。

谢敬杰的热情和耐心让客户很感动，连连夸移动的服务好。

谢敬杰告诉记者，她和营业厅的同事们在工作中始终坚持“常怀服务之心，常念客户之情，常求业务之精”的服务理念，“客户满意是我们每一位员工的追求。而客户的满意源自于服务的每一个细节，任何一个细节没有做好，都可能降低客户的感知度。为了提升营业厅整体服务满意度，我们以‘便捷服务满意100’服务标准为基础，时刻以客户利益为工作的出发点，力求客户满意称心，工作范畴与否并不重要，只有在乎每一位顾客的实际利益才是服务的根本所在。虽然过年我和同事们不能休息，但我们在岗位上过春节更充实。”



八大便捷缴费 让您更加省心

晨报讯(记者 柯其其)“以前充话费，需要到移动公司营业厅，或者买充值卡，可这几天忙着和家人团聚，根本不想出门。后来朋友向我推荐，说可以试试电子化自助服务，上网通过银行卡支付就能充话费。这样方便快捷的方式，真是太让人省心了。”1月29日，家住新区福汇佳苑的李爱国说。

李爱国告诉记者，当天他在朋友的指导下登录河南移动网站 www.ha.10086.cn，参与网上交话费。登录移动网站后，他通过导航栏进入“网上营业厅”，选择“交费充值”“银行卡交话费”，然后

按页面提示操作，仅用了3分钟就完成了交费。

据悉，目前移动用户可以通过8大缴费方式完成缴费，包括银行托收代收、手机支付、网上营业厅交费、自助终端交费、空中充值交费、手机充值卡、电子充值券、营业厅等，客户享受信息化，社会生活更加轻松便捷。

与此同时，为了让消费者更加明白地消费，鹤壁移动公司还对用户全面提醒关怀，为客户提供话费余额提醒、停机提醒、业务办理成功提醒、网站登陆提醒、邮件到达提醒、充值到账提醒等6

大免费提醒服务。

如果您想查话费，现在也不必费周折，只需要发送101至10086，就能轻松查询话费。而眼下用手机上网的用户越来越多，用手机上网，总是担心流量，用少了，用超了，都不划算。现在只要您发短信wap到10086，点击链接就能随时随地查询流量。

此外，为满足大家快节奏的生活，鹤壁移动公司通过12580，倾力为市民打造全方位的低碳生活，涵盖了市民生活的方方面面。查询餐饮，查询酒店，查询交通等只需您一个电话就可以搞定。

员工风采

十年移动十年情 ——访鹤壁移动淇县分公司 朝歌区负责人程宝玲

□晨报记者 柯其其



程宝玲

“从2001年进入鹤壁移动淇县分公司，到如今已经10年了，这10年里，我从营业员、值班经理、营业厅班长、营收主管、渠道主管、乡镇营销主管，再到朝歌区负责人，每到一个新的岗位对于我来说就是一次新的挑战。我始终坚信只要努力，就会有收获。”1月27日，鹤壁移动淇县分公司朝歌区负责人程宝玲说。

从事移动工作10年来，为了更好地发挥自己的潜力，不论到哪个岗位，程宝玲都认真学习，凭借努力与学无止境的精神，交出了一份份让领导和同事满意的答卷。

2010年，程宝玲担任鹤壁移动淇县分公司朝歌区负责人，她带领7名同事担负着淇县朝歌区的集团单位维系及拓展、代销商的服务及管理等工作。在这个平均年龄29岁的集体家庭中，大家齐心协力、相互配合，攻克了一个又一个难关，在淇县市场发展及营销工作中取得了令人欣喜的成绩。

程宝玲告诉记者，在服务集团客户时，她和同事们发现一政府部门还保持纸质办公，他们及时将公司的MAS业务对该单位进行了大力宣传，并设计了一份《办公自动化的解决方案》，通过不懈努力最终与该单位签订了相关协议，随后投入使用。由于使用效果良好，该单位的领导针对移动公司推介的MAS业务给予了高度评价，说：“移动公司真正为客户解决难题，你们这个团队是一支值得信任的队伍！”

为了将移动信息化的业务普及到每个家庭，程宝玲和同事们向淇县计生委发展MAS业务，利用MAS短信平台对全县所有家庭中的育龄妇女发送她们感兴趣的相关知识，不仅提升了计生工作的工作效率，也将移动业务渗透至千家万户。

在代销商服务和管理方面，程宝玲和同事们从情感维系、公平竞争、树立典型、科学管理四个方面进行了代销商的维系发展工作。建立了“朝歌区飞信群组”，利用该方法可以第一时间传达最新业务，同时利用139邮箱传送公司相关政策。不仅如此，还专门为代销商们开辟了一个服务监督热线，对于服务中、营销中、工作中出现的问题，代销商们可以随时与区域负责人进行沟通联系。

身为朝歌区的负责人，程宝玲经常带领大家开展户外活动，还利用班组博客，上传一些鼓舞人心的名言名句，将同事们好的工作方法及时上报，“这些信息的上报大大激发了员工的工作热情，提高了其对移动的归属感。同时，我们还定期地开展一些户外活动，如景区一日游、游泳比赛等等，我们不仅将一个精美的瞬间定格在我们的照相机里，也永远定格在了我们的心中，让大家真正地实现劳逸结合。”

“上班就要好好工作，工作是为了更好的生活。在移动公司工作的10年里，我从一个无知少年走到了伟大母亲的角色，回想着这日新月异的变化，更能体会到自己在移动公司这个大舞台上的一天天成长。”程宝玲说。

面对2012年，程宝玲表示，新的一年，新的开始，将和同事们怀揣梦想，展望未来，为明天努力，努力，再努力！

本版主持人

专版部主任：张景昱

电话：13839220400

E-mail: hbrzbzb@126.com