

营业厅排队 挑战 10 分钟

晨报讯(记者 柯其其)7月8日,记者来到鹤壁移动公司位于新区华夏南路的营业厅。现场体验“营业厅排队,挑战10分钟”。

2012年3月9日,河南移动发布“为民服务,创先争优”十项便民举措,这十项举措包括精品网络,畅通无忧;资费优化,全面惠民;开户入网,首次提醒;业务扣费,主动提醒;充值延期,轻松使用;0000查询,自由退订;收费误差,双倍返还;网上营业厅,业务办理足不出户;短信营业厅,业务办理随时随地;营业厅排队,挑战10分钟。

当天中午11时许,记者来到该营业厅,一进门,就有导迎员上前询问。得知记者要存话费,导迎员直接将记者带到自助缴费机前。虽然记者前面有一位客户也在充话费,可等记者交费完毕,手机收到充值成功短信时,发现前后仅1分多钟的时间。

在当天的体验采访中,记者看到自助缴费机前客户不断,人工柜台前的等待区,只有一两个人在悠闲地等待着。据了解,目前在鹤壁移动公司,除了办卡、过户、买手机这样的业务,

需要到营业厅人工办理,其他业务基本实现了自助化办理。营业厅门口就有自助终端,24小时不打烊,用户可以自助存话费、查话费、变更套餐,甚至预约选电话号码。

鹤壁移动一位负责人告诉记者,自2006年,河南移动首次推出以“满意100”为主题的服务,从此“满意100”作为河南移动的服务品牌,在用户心中扎根。2007年,推出“诚信服务,满意100”服务,做出八项服务承诺;2008年,推出“金牌服务,满意100”服务,提出五心服务举措;2009年,推出“便捷服务,满意100”服务,推出六项便捷服务;2010年,继续“便捷服务,满意100”的主题,深化便捷服务举措;2012年,推出“为民服务,创先争优”十项便民举措。

为优化服务流程,移动公司自我加压,2011年初,河南移动就聚焦营业厅排队问题,通过营业资源的合理调配、优化业务流程、提升系统智能化支撑、增设自助终端设备、拓展便捷的电子渠道等举措,最大程度缩短客户排队等候时间,持续提升营业厅服务质量。2012年3月,河南移动提

出“营业厅排队,挑战10分钟”的新举措,并于3月1日起正式实施,这展示了移动“为民服务,创先争优”,进一步提升窗口服务质量的决心。

为什么敢于挑战10分钟,鹤壁移动公司相关负责人介绍说,河南移动目前有网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅、自助终端、电话营业厅等便捷渠道,其中网上营业厅,为客户提供当月实时与历史5个月的费用明细与通信明细,内容划分为消费概况、账单查询、详细清单、余额及有效期和账单定制五大板块,只需动动鼠标,就让您足不出户,通信明细也尽在掌握。在线充值是移动网上营业厅最受欢迎的功能之一,它彻底打破了空间的限制,不论身在何处都可以充值,而且还享受送话费优惠等活动。而短信营业厅的出现,让业务办理更加方便快捷。可以为客户提供资费及产品信息查询、账户及余额查询、套餐及增值业务办理、缴费充值等服务。这些便捷渠道的出现,可以让客户随时随地,只需一个网页、一条短信或者一通电话,足不出户,人人都能尽享河南移动的便捷服务。

暑假外出 移动跨区服务受推崇

客户可跨区查询、交费、停机/复机

晨报讯(记者 柯其其)“我是移动公司的老客户了,使用移动业务这些年,对其快捷方便深有体会。前几天和家人外出旅游,手机在外地丢了。我当时特别着急,没了手机,客户就无法联系我,生意就要受影响。我拨打了10086服务热线,话务员建议我购买漫游当地的移动号码,再拨打原号码归属地10086,通过服务密码验证后,将原号码呼转至新号码。这样一来,我的生意一点也没有受到影响。”7月9日,市民陈先生说。

据鹤壁移动公司市场部有关人员介绍,移动的跨区服务是指移动用户在外地漫游时,通过漫游所在地的移动营业厅、10086服务热线办理业务查询、交费、补卡、停机/复机、入网等基础服务,以及针对“全球通钻

金卡客户”提供的异地机场候机服务等个性化服务,从而满足漫游客户的应急需求、保证客户通信畅通和服务延续。

据悉,手机异地缴费属于中国移动推出的“便捷服务满意100”的六大便捷服务举措之一,向所有的移动用户开放。移动用户既可以在漫游地自办营业厅直接交费,也可以通过购买全国通用的手机充值卡,拨打充值热线13800138000进行充值。而异地资料查询、现金交费、补卡、停机/复机则要求用户必须是中国移动的BOSS签约客户,机场VIP服务则要求机主是中国移动全球通钻金卡客户。

由于资料查询、现金交费、补卡、停/复机的等业务涉及到用户个人

信息,用户办理相关业务需要出示有效身份证件(居民身份证、护照、军官证、武装警察身份证)和VIP电子卡(仅适用于VIP客户)。其中,跨区现金交费需要核对用户姓名和手机号码,跨区资料查询、停机/复机需要核对用户有效身份证件或服务密码,机场VIP服务可采用有效身份证件、服务密码或VIP电子卡。

据了解,自2011年9月1日起,中国移动暂停跨区补卡服务,建议在异地遇到丢失手机卡的客户,购买漫游当地移动号码,并拨打原号码归属地10086(省内漫游时可直接拨打10086),通过服务密码验证后,将原号码呼转至新号码。

快乐来自客户对我工作的满意

——访鹤壁移动山城分公司鹿楼营业厅班长李静

□晨报记者 柯其其



李静

“我到鹤壁移动公司六年了,回顾这几年的工作历程,我觉得我很快乐。这种快乐不仅是客户解决了问题,为客户提供了便捷的服务,更是来自于客户对我工作的满意。”7月9日,鹤壁移动山城分公司鹿楼营业厅班长李静在接受采访时说。

李静所在的鹿楼营业厅是一所乡镇营业厅,员工不多,但面对的客户不少。每天早晨,她总是第一个到岗。从穿上制服起,她要一直忙到下班。说到工作,她说:“我们的工作就是为客户提供优质快捷的服务,我对服务的理解就是从身边的小事做起,在日常办理业务中时刻关注客户的需求,为客户排忧解难。”

李静是这样说的,也是这样做的。从进入移动公司的第一天开始,李静就成为了一个有心人,她将客户的建议和意见写在随身携带的笔记本里,把自己对工作的思考和感悟也记录下来。随着笔记本记录的内容越来越多,她的工作积累也越来越多。因为好学,加上踏实能干,李静迅速成长起来,被公司任命为鹿楼营业厅班长。

上任后,李静对营业员提出这样的岗位目标:为顾客提供最优质的服务,做一名最优秀的

营业员。为了带出一支服务、业务双领先的团队,李静严格要求自己,严格要求营业员。她经常组织营业员学习业务知识,开展岗位培训、练兵比武,全面提高营业员的综合素质和业务操作技能。同时开展晨会、班会、周例会等,通过加强交流,让营业员参与班组的管理,在鹿楼营业厅营造团结、民主的氛围,提高了员工的凝聚力和向心力。

“我们从事的是服务行业,大家通过营业厅这个窗口了解我们公司,员工也明白自己的一言一行代表着企业的形象。对于我们来说,内外修都非常重要,因为没有过硬的业务水平,就不可能为客户提供满意的服务。为此,我们营业厅积极推行做学习型员工,打造学习型班组,按照统一的服务、业务标准,通过加强班组基础管理,以及科学的考核和激励方法,提高营业员的服务技能和积极性。”李静说。

工作中,李静带领鹿楼营业厅的全体人员始终将“客户满意”作为一把量身尺,用心尽力地去创造、去服务。切实做到耐心、热心、细心、虚心,让客户感受到移动公司春风细雨般的服务。

对工作的执著和认真使李静和她的班组

取得了很好的成绩,营业厅服务水平不断提升,团队协作意识明显增强。

李静告诉记者,她在生活中是一个简单的人,有着普通女孩子一样的梦想。“我能取得一点成绩,离不开领导和同事的帮助,也离不开家人对我的支持。去年冬天,妈妈突然患了脑出血,生命危在旦夕,我请假照顾她。一周后,妈妈病情有了好转,她就催着我上班,担心我耽误了工作。可以说家人的支持,是我前进路上的无穷动力。”

李静表示,要带领她的团队在平凡的工作岗位上,一步一个脚印创造出不平凡的业绩。“我的最大心愿就是带好团队,大家心往一处想,劲儿往一处使,为广大移动客户提供贴心满意的服务。也希望家人、朋友能和我一样,快乐工作,健康生活!”

本版主持人
专版部主任:张景昱
电话:13839220400
E-mail:hbrzbzb@126.com

员工风采