



优服务, 满意用! 满意100优质服务, 我选我用我“10分”满意!



信阳移动微信



信阳移动微博

信阳移动

用行动散播微笑 带来十分满意

从今年六月份起, 信阳移动在公司内外开展了一场轰轰烈烈的“我行我塑”之微笑天使服务明星评选活动。活动的开展对内为一线员工提供了一个展示的平台, 提高了员工专业服务水平, 激发了员工的工作热情和积极性, 对外通过互动拉近了与客户的距离, 提升了信阳移动整体服务形象, 使之更加深入人心。

在此次评选活动中, 信阳移动始终坚持“以客户认可作为服务评价标准”的方针, 客户可通过网站、短信、营业厅三种方式为中心的服务明星支持投票。活动的开展不仅搭建了与客户沟通的互动平台, 将服务价值激励做到一个新高度, 而且树立了一批优秀的服务明星和一线标杆, 打造公司独有服务品牌, 有效提升了信阳移动公司的服务形象。

三个月评选活动的吸引了近五万信阳客户的参与投票, 77位用心服务、技能过硬, 让用户满意的服务明星涌现出来。他们虽然身份、经历和工作情况各不相同, 但他们都以自己无私的爱编织了一个个感人至深、催人向上的故事。

因为服务, 我们快乐。

2013年“微笑天使”服务明星姜倩说过: “移动公司企业文化的真正内涵就是心与心的交融, 情与情的互动, 诚信服务的真谛就是客户至上。”

在营业厅前台工作, 会面对形形色色的人, 接踵而至古怪的问题, 跟客户零距离接触需要无比的耐心和极好的心情。有一次中午她在加班, 有位阿姨在门口嘟囔着说: “小阳快帮我买个号。”看着阿姨着急的样子她马上说道: “阿姨你先别着急, 坐下来慢慢说。”在阿姨的口中得知, 原来她要查账单里的一个电话号码, 户主不是她本人, 是她老公的名字, 由于她老公常年卧床不能无法亲自来办理, 可是公司规定查账单是要先密码或者是本人带本人有效证件方可办理。在这种情况下, 她走上“服务”, 在阿姨的指引下她见到了那位老人并核实了身份证, 很快帮阿姨将账单找到了那个重要号码, 老人激动的拉着她的手说: “谢谢你, 你们的服务真好。”看到阿姨的笑容她感受到了真正的感觉到了服务带来的快乐。

因为专业, 客户满意。

“不怕客户挑剔, 就怕服务不到位。只有把服务做到了客户的心坎里, 才能真正得到客户百分之百的满意。客户的满意就是我们的快乐。”这是张秀明服务明星的个人宣言。

某一天一位用户怒气冲冲地走进营业厅, 把手机一摔, 大声叫到“移动公司就如此赔钱。”过了手机没收到几天就再也收不到了, 我再也不用移动了。”这时张秀明马上安抚客户, 仔细询问用户情况, 引导用户回忆是否重新设置过手机或更换过手机, 原来用户是在自己更换过手机后没有及时联系手机设置的原因, 跟移动公司没有任何关系, 张秀明帮用户解决了问题之后并留下自己的联系方式, 欢迎用户以后有任何疑问随时致电咨询。从此之后, 这位用户成为了移动营业厅的常客, 并为之前张秀明服务态度上熟悉, 有时候还会帮助张秀明解决疑难问题, 其实是一件充满幸福的事情, 只要我们真诚地沟通、大处理, 信任的桥梁会建立在中国移动与所有的用户之间!

因为真诚, 打动客户。

她留给人的印象最深的就是她那张永远带着真诚的笑容, 就是这张笑脸给客户送去了关心和温暖, 传递了真心和温暖。作为一名咨询台人员, 每天需要处理前台客户各种问题咨询, “前台贵用心工作, 用情工作, 但不能用心写工作”成为她工作的座右铭。有一次陈敏正准备下班时一位用户推门而入, 怒气冲冲, 陈敏看见后微笑着对客户坐下, 耐心聆听用户的投诉, 一边耐心地向用户解释原因, 一边给用户查找详细的证据。原来用户曾经开通了梦网业务, 因没有及时取消, 造成每月月初扣除20元包月费, 当给用户解释清楚, 并征求用户的意见, 为用户取消梦网包月后, 用户不但没有了当初进来的那种相视, 反而惭愧地对她说: “真的很不好意思, 刚才是我态度不好, 你对我这样的误会还热情接待、耐心解释, 真让我感动, 还是移动公司的服务态度好!”她真诚的服务得到了客户的一致认可。她, 就是张敏——2013年度“微笑天使”服务明星。

一张张灿烂的笑容, 一句句礼貌的用语……如今, 你走进信阳移动营业厅, 大厅内热情的服务和温馨的氛围总能给你亲切的感觉。信阳移动的营业员以客户需求为中心, 始终坚持“客户的十分满意才是真的满意”为理念, 脚踏实地, 勤奋敬业, 为客户提供全面、周到、高效、便捷的服务, 赢得了客户的尊重和认可, 更是因为他们用心服务, 让用户体会到现代信息生活的丰富与便捷, 感受到了中国移动的沟通从心开始。

平凡岗位也可以成就不平凡, 就是服务明星们最真实的写照。他们代表着辛勤工作在服务一线的广大员工, 他们用青春和热血谱写着“打造卓越品质”的梦想, 他们用智慧和汗水书写着中国移动“正德厚生, 臻于至善”的企业核心价值观, 他们在平凡的岗位上谱写着一首首不平凡的奉献者之歌。“我行我塑”之微笑天使服务明星评选活动并不会以评选结束而终止, 相反, 它是信阳移动公司提升客户服务水平的一个新的高点和起点。