

平均每月 接7000个电话

移动接线员:用声音传递微笑

文/本报记者 丛书莹 付志锦 片/本报记者 孙国祥

“您好,很高兴为您服务……”同样的话她们一天要说上200多遍。

在外人眼中,接线员的工作很轻松,也就是拿起电话再放下,他们不知道,每天连续接上200多个电话是什么滋味。

客户电话有投诉的、咨询的、甚至还有骚扰的。。。她们的工作繁忙却时常不被人理解,有时候还会成为别人泄愤的出气筒,但是她们却坚持用自己的声音传递微笑,给需要帮助的人帮助。

今天我们走进移动客服中心,看看接线员背后的故事。

平均每月7000个电话 工作期间厕所都不上

在移动客服投诉班的张琳做了8年的接线员,回顾起自己的接线生涯,她说,只要开始工作就不能不说话,因为接打电话是她们的日常工作,接热线电话时,每月会接到大约7000个电话。

她现在做投诉工作,她说给一个客户只打一次电话的情况很少,在接到客户投诉工单的两个小时她们会给客户拨打首次回访电话,之后在投诉办理期间,还会陆续给客户打电话。

有时到了下班时间,她们的回访电话没有打完,还会加班,做到当天需要拨打的电话不拖到第二天。

“你们一天得喝多少水才够啊”,记者问道。“呵呵。”张琳笑了,她说每

天接打电话,口干舌燥,虽然她们很想喝水,但是不敢喝,只能忍着,因为一忙起来,上厕所的时间都没有,喝多了水就会惹来不必要的麻烦。

嗓子是她们的与外界沟通的重要工具,但是工作时间长了,毛病就出现了,潍坊移动客服中心主任李红告诉记者,工作人员大都有咽炎,因为说话说太多,而且一感冒就会出现扁桃体炎、支气管炎等毛病。

对于社会上说的接线员把电话放在一边,自己干自己的事,电话一直打不通的情况,张琳说,在她们这绝对不会出现这种情况,因为公司有严格的考评制度,而且入职前都有培训,这种行为是明令禁止的。

为帮外国人发短信 客服人员几经周折

“做这行工作,最重要的是客户满意。”张琳说,工作中快乐也有,烦躁也有,只要能让客户达到满意,她们会尽所能的帮客户解决问题。

当她给记者讲印象当中和客户打交道的事情时,谈到了接到外国留学生电话的故事。潍坊医学院的一位埃塞俄比亚留学生委托他的同学给移动客服打电话,反映无法发送短信的情况。他说自己的手机给家人发短信,他手机里也有发送成功的记录,但是家里面就是无法接到短信。

张琳将这一情况反映到移动的网络中心,发现此卡的网络传输没有问题,而且信号显示确实是发送成功。她反映到省里的维护中心,得到的答案也是没有问题。然后她给留学生打回复电话,但是留学生还是说收不到。

于是张琳想出帮他发送短信的办法,让他把短信发到她手机上,看能不能发出去。短信发过来,张琳懵了,短信都是她看不懂的外文,于是她又找人帮她翻译成中文,在和留学生交流时因为语言不通也出现了

一系列的问题。

最后几经周折,才找出了问题所在,是格式编写错误。因为发送国际短信,每个国家的代码和编号都不一样,而这位同学不知道发送格式,短信确实是发出去了,但是没发对人。在这期间,张琳前后给这个同学先后拨打了十多次电话,回馈问题的进展情况,让他别着急。这位留学生在家人受到短信后,兴高采烈地给张琳打了电话,感谢她所做的工作。他说跟张琳打电话,虽然看不到本人,但是能感到她的微笑。



一个电话 救了一命

“我们不会先挂客户的电话,只要客户打进来,我们就有义务接听。”张琳说,每天都会接到3-4个骚扰电话,有的是闲聊,有的则会将接线员作为出气筒进行人身攻击,虽然心中有情绪,但是她们也会耐心倾听,去年的一个电话就出乎意料救了客户一命。

张琳的同事王女士接到寿光的一位先生的电话,这位先生先是说他手机的网络有问题,然后说话东一句西一句不着边际,接线员发现他有点不对劲,而且明显感觉到他的消极情绪。

10分钟后,这位先生突然说了一句让王女士感到不安的话,他说:“可能是我这个世界上最后一个接触的人。”王女士反映迅速,马上接着这句话问到底出了什么问题,有什么不顺心的事情可以跟她讲。在沟通中得知这位先生的妻子怀孕半年的时间出了车祸,一尸两命,他

自己一直很痛苦,也不想活了。

王女士为了稳住他,一直跟他讲话聊天,然后在系统里查找到的地址,并报警。警察赶到时,发现这位先生服用了安眠药,幸亏王女士一直在安抚他的情绪,而且报警抢救及时,这位先生得救了。

张琳说,这件事让她觉得,这份工作虽然普通,而且繁忙,但是很光荣。她接线最长的一次电话是1小时10分钟,虽然客户一直在重复那几句话,她也会控制住自己的烦躁情绪,跟客户好好沟通。

随着客户的期望值提高,法律意识的增强,现在的电话不好接,需要接线员丰富的业务知识和灵活的应答机巧,还有良好的服务态度。记者了解到,这里的接线员大都是干了好几年的员工,接线员表示,干一行爱一行,既然干了就会坚持。