

菏泽联通客户维系工作精益求精



成功实现中高端客户保有是各运营商竞争致胜的关键因素。传统客户维系手段单一、缺乏系统性,已不能适应目前市场的发展需求。因此,建立以客户生命周期为轴线的维系服务体系,将营销与客户维系相融合,是提升客户价值,促进企业持续发展的有效措施。

菏泽联通积极做好用户维系服务工作,提高用户保有率和满意度,将客户维系工作“精耕细作”,针对不同客户群,制定了不同颇具特色的维系活动,让用户感受到更贴心、更精细、更高层次的服务。

首先是深入数据挖掘,完善客户数据仓库,健全客户预警体系;加强客户消费行为分析,细分客户群,紧紧抓住有效客户开展维系工

作。分析客户的基本数据、消费数据和行为模式,有效收集数据,提取有价值的信息,建立客户流失预测模型,并在此基础上进行初步的流失原因分析和流失趋势预测。

再则,扎实做好3G用户基础维系工作,严格执行0-90天3G新入网用户服务规范,并启动预警处理机制,全面关注3G用户整个生命周期,同时关注2G拍照客户需求;全年组织开展了三个【专项维系活动】:①合约到期用户续约专项维系活动;②预警用户处理专项维系活动;③宽带到期续费专项维系活动。

菏泽联通还印制大量《VIP会员服务简明手册》和《特约商家信息手册》,并对外宣传发放,确保VIP客户尊享优先、优惠的感知。针对

洗车、洗衣、美发服务统一发行“客户俱乐部贵宾券”,实现全市商家连锁服务,方便客户使用。全年拿出专款为有需求钻石级客户赠送会刊《特别关注》、《医食参考》;多措并举推进积分应用,将积分兑换工作常态化,客户随时可根据自己所满足的优惠条件进行兑换,使用户享受到尊崇高端服务。

同时,依托3G客户俱乐部,打造3G服务品牌,以服务促维系。利用3G客户俱乐部实体店开展体验式营销和服务,定期组织开展3G培训课堂,坚持“每月创新主题”活动,有效提升俱乐部活动质量。拓展、优化特约商家,丰富会员服务内容,让广大用户真切感受到中国联通的贴心服务。(李威 浩新 陈晨)

彩电年度创新大盘点

海信超强创新力赢三项大奖

12月18日,中国电子视像行业协会组织召开了“中国国际平板显示合作与创新大会”,行业专家对2013年度的新技术、新产品以及市场热点进行了盘点,并对2013

年度表现最优秀的技术和产品进行了重点表彰。海信凭借超强的创新力囊括行业最重要的三项大奖,海信55吋4K VIDAA TV荣获“2013年度优秀超高清智能电视”大

奖、海信U-LED画境显示技术荣获“2013年度优秀超高清显示技术”大奖;海信ITV多屏互动技术荣获“2013多屏互动技术与应用创新技术”大奖。



中国电子视像行业协会常务副会长白为民介绍,2013年国内彩电的市场的零售量预计达到4700万台,同比增长10%,智能电视的渗透率达到了45%,4K电视占比超过了2%,在全球市场处于领先水平,并预计2014年50寸以上的大屏电视将爆发式增长。

今年4月,海信电器联手加拿大Jamdeo研发团队联手推出了全球操控最快捷的智能电视——VIDAA TV,它简单易用的创新操控方式开创了国内智能电视的先河。海信55吋4K VIDAA TV不仅沿用“四键直达”的标识性操控设计,而且具有3840*2160的超高清分辨

率,首次实现了USB、HDMI接口的4K读取,并拥有强劲的双核CPU四核性能GPU,实现了画质更清晰、运行更快速、操作更简单、界面更自由。

“海信U-LED画境显示技术”是海信在平板电视显示技术上的突出贡献,该技术申请了13项国内专利,并荣获了两项国际专利授权。它通过对LED背光的精准调节和图像算法创新,实现了高对比度、高色域和高速响应的完美画质表现力,海信U-LED在动态对比度、运动画面表现等方面完全可以比肩OLED。

海信自主开发的“ITV多屏互动技术”首次实现了

ITV平板电脑与电视屏之间的跨屏互动,这一技术成果为家庭互联网和智能移动终端行业搭建起一个非常便捷的智能交互平台,这种大小屏互传的技术和功能只有海信ITV产品具备。

凭借在智能及显示技术领域的超强创新力,海信电视的市场表现非常给力。根据中怡康统计数据,截止2012年10月份,海信的液晶电视零售量和零售额的累计占有率分别达到15.85%和15.75%,双双高居榜首;在智能电视市场,海信智能电视前三季度的累计零售量和零售额的累计占有率分别达到17.93%和17.06%,双双居于第一位。(高本星)



领将帅府

11#楼王冬季温情绽放

贺岁加推在即,全面接受预约

交2万抵5万

平安夜举行盛大活动, 来访客户均有礼品相送

- ◎ 菏泽首批申报二星级绿色建筑项目
- ◎ 菏泽首批被评为可再生能源示范性项目
- ◎ 独有台地园林 整体抬高3.7米坡地景观/现代皇家庭院/绿化率高达43%
- ◎ 高端生活配套 采用全球四大电梯品牌之一——芬兰通力电梯/力诺瑞特集中式太阳能(赠送)/24小时全天候热水系统,地暖采暖/1:1地下双层立体自动停车位

凭良心建房 靠品质说话

好房子必经得起时间的打磨和细节的检验

☎ 专线: 5070077/5317077

开发商: 菏泽领将房地产开发有限公司 / 地址: 市长江路铁路桥向东 600 米路北 / 规划设计: 加拿大 BROCH 国际建筑设计事务所