

我们就在您身边

齐鲁晚报 2018.9.7 星期五 读者热线: 85193700 13869196706

拆除

各县区拆违剑指大棚房
先行区先行拆除4200平

B02 最抢眼



连通

水系连通打造北方江南
任重道远泉城尚需努力

B03 最抢眼



济南移动搭起客户沟通最直接的桥梁

“总经理驻厅”赢来用户频点赞

自今年7月份以来，在持续开展服务品质提升月系列活动的基础上，济南移动创新服务模式，面向客户推出了总经理驻厅接访活动，即每周三上午9点至12点，在全市范围内的各分公司十个旗舰厅同时开展，各分公司总经理、副总经理必须现场参加，接待来访客户，倾听客户心声，为客户答疑解惑，共同处理客户提出的诉求。活动采取总经理督办的形式，对客户问题的解决和处理进行跟踪，真正形成了“一点接入，全网响应”的闭环管理模式。两个月来，活动服务效果显著，极大地提高了济南移动的客户满意度和美誉度。

9月5日是星期三，又逢“总经理驻厅接访”日。在济南移动山大南路营业厅，来自东源大厦22楼的业主反映手机信号突然中断，经了解，这所大厦内部供电故障导致退服，总经理现场联系建维部抢修，当天就恢复了正常通信。当天上午，家住保利海德公馆的张先生喜

迁新居，他来营业厅见到值班总经理，想办理不限量套餐业务并尽快办理一年的移动电视服务，经协调，当天下午就给张先生家完成了安装。

快速、贴心，这只是总经理驻厅以来的简单的接访服务，而这足以让更多客户感受到了济南移动的真诚。人们惊喜地发现，网络信号不好，手机不好用，除了拨打10086客户服务热线或者登录掌上营业厅外，还能直接找到移动公司的负责人，面对面反映问题，这在以前是从未有过的。

据济南移动公司的负责人介绍，公司一贯坚持“客服为根，服务为本”和“两个毫不犹豫”的服务理念，围绕提升客户满意度，创新服务方式，请客户上门提问，当场解决问题，同时搜集整理在服务过程中的焦点和难点问题，从根本上全力打造品质移动服务品牌。为了吸引广大客户参与，这两个月来，济南移动通过媒体、手机10086短信、济南移



中国移动济南分公司总经理张磊现场接待客户咨询。

动微信公众号等多个渠道，向济南用户发出总经理驻厅接访活动公告，同时各类营业厅通过LED显示屏和手写海报，引导广大移动客户积极参与。

据统计，截止9月5日，济南移动的总经理驻厅共接访客户一千余人次，现场解答客户咨询的疑难问题五百余人次，征集客户意见和建议130余条。对于能当场解决的问题立即现场解决，直至客户满意，当场无法立即解决的问题就记录下来，通知相关部门限时处理，并承诺必须在48小时内答复客户。根据客户提出的问题和建议，济南移动将逐个进行督办落实，同时要求相关部门加大对业务流程的优化和对合作单位的监管，确保客户反映的问题能得到有效的改善和提升。

更多受访用户为济南移动此举点赞，纷纷表示，这种“直面问题，诚信经营”的态度值得肯定，必将开创业界服务新境界，赢得百姓好口碑。(本报记者)