



泰安移动服务前台工作人员为客户提供贴心服务。 本报通讯员 王晓燕 摄

各类新业务、各种促销活动介绍一目了然;交话费不用再排长队了……

# 关注“小”细节成就“大”服务

本报记者 侯海燕 通讯员 王晓燕

2011新年伊始,细心的泰安市民会发现,泰安移动的服务真是越来越贴心了。大冷天来到移动营业厅办业务,营业员会主动送上一杯热水;行动不便的老年人走进营业厅,会有营业员过来搀扶;带小孩办业务的客户,可以把孩子放在营业厅提供的婴儿车里照看;各类新业务、各种促销活动介绍一目了然;交话费不用再排长队了……

中国移动泰安分公司成立十一年来,以卓越的品牌和真诚的服务,得到了泰安300多万移动客户的认可和支持,实现了跨越式发展。2011年,泰安移动人站在高起点上,又给自己提出了更高的工作标准和要求,这就是“客户为根,服务为本”的“大服务”理念。

## 细节入手,塑造贴心满意服务

随着生活节奏的加快,很多市民越来越希望享受到更为便捷的服务。那么,怎样才能做到让客户满意的服务呢?泰安移动泰山分公司的相关负责人说,他们广泛开展了客户问卷调查活动,从营业厅的环境整洁、营业秩序、营业人员的礼貌热情、认真负责、业务能力、解答问题清晰程度、办理速度、厅内设施设备齐全、办理业务排队等候时间九个方面请客户评价打分,提意见,通过对客户意见进行整理、分析,了解了客户对于等待时间、业务办理时间等问题的期望值和新要求。

随后,泰安移动重点针对客

户流量大的城区各营业厅进行了彻底整改。他们根据营业厅忙闲程度合理调整服务台席,对客户习惯前往办理业务的东岳大街中心营业厅、岱宗大街营业厅、唐馨路营业厅等增加台席,增设服务引导员,并对各服务区域明确功能,将厅内客户有序分散到客户所需办理业务的位置,如体验区、新业务演示区、终端产品展示区、自助缴费查询区和休息区等,从客户心理层面缩短等待办理业务的时间。同时,他们进一步优化业务办理流程,为缩短客户咨询业务的时间,他们加大了营业厅内的业务宣传力度,在营业厅设立电子显示屏,

滚动播放各类产品及促销活动信息;在手写海报、展架、宣传卡片上用通俗易懂的语言向客户介绍各种新业务及套餐标准;公开手机靓号和办理标准,让客户在等待时就可提前选择号码,并及时了解办理要求。

“元旦、春节期间,移动公司开展了预存话费送G3手机、预存话费送加油卡、预存话费送花生油及信息机等好多回报客户的优惠活动,到营业厅来办理业务,参与优惠活动的客户比以前多,但我没看到很多人排队拥挤的现象,办业务还是很快的。”在东岳大街中心营业厅办理业务的刘女士对记者说。

## 拓宽渠道,营造无限沟通空间

泰安移动拥有300多万客户,在泰安移动客户市场中占有近八成的比例。为了让广大客户在自己生活工作的区域内方便快捷地办理业务,他们一直在努力。随着泰城各类住宅小区、专业市场雨后春笋般地建成使用,泰安移动联手合作伙伴,增设营业服务网点,缩小营业厅和合作渠道的服务半径,基本保证了每个小

区和专业市场周围,以及泰安各大高校内都有移动自建营业厅或合作营业厅。目前,遍布泰安城区的近2000家移动服务网点不仅为客户就近办理业务提供了方便,也为社会提供了更多的就业岗位。

除了加强实体渠道建设外,泰安移动还立足当前网络时代发展要求,逐步引导客户改变传

统的到营业厅办理业务的习惯,进一步加大了网上营业厅、掌上营业厅、短信营业厅等电子渠道的宣传力度,并开展了“以指代步、便捷有礼”优惠促销活动,让更多的客户足不出户便可随时随地享受“便捷、优惠、安全”的移动服务,为客户带来了更贴心更随意的服务体验,提升了客户的满意度。

## 自我加压,健全“大”服务体系

“请问您对我的服务满意吗?”一句看似平常的日常用语,却蕴涵着时刻以客户为中心的服务理念,能够时时把客户放在心上,说到容易,做到难。

泰安移动泰山分公司一位工作人员介绍说:“所谓的‘压力’就是指客户的需求。压力通常反映在服务窗口,但解决却需要跨部门、跨专业的全员联动,需要有‘大服务’的理念作支撑,以保证客户的需求尽快传递到问题‘瓶颈’处,得以解决,最终让客户满意。”

为此,泰安移动落实首问负责制,借助支撑系统,深入分析客户行为,主动把握客户需求,提供

针对性服务,努力实现服务投诉“件件有着落,事事有回音,以客户满意为标准”。并通过开展灵活多样的竞赛活动,提升窗口人员工作能力和服务技巧,缩短投诉处理时限,提升客户满意度。他们建立、完善了服务反馈机制,定期汇总客户咨询的热点、难点问题和投诉反映的焦点问题,及时反馈给相关部门。对服务环节中出现的复杂问题定期召开联席会,分析原因,提出解决措施,明确改善方案,及时整改,使得市场、网络、帐务中心、客户服务中心间的壁垒被打破,形成了后台支撑前台的流程穿越机制。

前不久,一位移动客户反映他通过“企信通”向其他地区的客户发送短信,页面提示“已发送成功”,但是客户却总是收不到信息的问题,泰安移动服务人员、市场部、网络部通过协作查明,原来是接收方客户的手机关机超过48个小时所致。听到这一反馈结果,该投诉客户称赞说:“你们的工作流程清晰明了,部门团结协作,仅仅用了不到一个小时的时间就把事情解决了,了不起!”

正是这种“大服务”的机制和理念,推动着泰安移动的发展,“追求客户满意服务”已由“压力”变为提升服务工作的动力!



泰安移动公司的细节服务。

本报通讯员

王晓燕

摄



泰安移动公司工作人员正在热情地为客户演示业务。 本报通讯员 王晓燕 摄