

# 重视客户体验和感知 泰安联通营业厅全面转型

文/片 本报记者 赵苏炜



“如今通信终端新应用层次不穷,不亲自体验一下,就无法知道自己是否需要或者是否喜欢。”5日,就职于泰城一家大型企业的“白领”王女士在泰安联通广场营业厅体验新款手机时感慨地说。她表示,希望这样的营业厅将来越来越多,更多样式的体验活动满足更多用户。

3G与2G业务有着本质区别,必须通过体验才能让用户了解并喜爱。泰安联通广场营业厅打破了原有功能布局,为满足用户3G时代需求,按照客户营销动线对功能区进行设计,将其优化为五个功能区,于9月28日正式完成。



联通营业厅设置了多个不同的“体验区”。

## 联通营业厅新格局 让用户眼前一亮

广场营业厅是泰安联通服务泰城客户的重要窗口,座落在市政广场附近。走进营业厅,给人的第一印象是耳朵感受到了销售的氛围。刚走到营业厅门口,就有营业员迎上前来:“您好,欢迎光临3G体验店”。橙色的联通“沃”标志映入眼帘,非常醒目。业务柜台高度降低,更方便营业人员与客户交流。

超过700多平方米的营业厅里,优化为销售体验区、业务咨询区、休闲娱乐区、业务受理区、自助服务区五个功能区,除了最深处几个必要的营业厅人员坐席外,营业厅内绝大部分空间被设置为多个不同的“体验区”。在每个体验区,泰安联通都配备了不同的专业人员,根据用户的需要,随时为用户进行技术、资费等方面的讲解……泰安联通首家将“体验”完全置于核心位置的“沃”旗舰店,让用户耳目一新。

“这简直就像个乐园,我很快地交完话费,就在这里转了一圈,刚感受了一下20M的宽带速度,接着又参与了3G讲堂,内容真是丰富多彩。”一位

男青年高兴地说。

体验区里,营业人员亦亦乐乎地与客户互动,帮助客户下载应用软件,针对时尚人群介绍好玩的游戏、微博、微信等,针对商务人士为其介绍相关的商务应用,如手机天气、股票软件等。24台中高端手机随意让客户体验。一位中年客户迫不及待地将其心仪的手机拿在手中说:“这个真是好,试用两下我就全会了!”

## 打破传统“展示说教” 转向“互动沟通”

以往枯燥的等待变成了愉悦的真机体验;以往张贴在墙上的增值业务海报变成了真实的“3G加油站”,用户看到哪个感兴趣的应用直接掏出手机拍摄对应的二维码,几秒或者数十秒钟的下载时间,新应用的图标就在手机桌面放好了;以往需要排队等上半个小时到柜台办理业务,现在热情的营业厅引导员帮你功能齐全的自助终端上一分钟就可以全部搞定。

“柜台服务也实现限时办理,业务基本都能在10分钟左右完成,如今,还建立起完整的业务预留流程。业务繁忙时,顾客可以把联系电话和要办理的

业务留下。业务顾问办理之后,会给客户一个回电电话。”营业厅店长李菲说。

与“拿号排队、柜台业务”的传统营业厅不同,泰安联通旗舰店率先引入“体验式营销”模式,把“体验”置于核心,使用户通过交互式的亲身体验,最直观的了解3G业务,真正实现了“以用户体验为中心”的理念。营业厅中所有陈列的产品,都可以直接体验。

营业厅作为用户与运营商进行及时沟通的最重要载体,其服务功能的优化和改善,对于运营商有效了解用户感知,有着举足轻重的地位。为更加直观地向用户展现各种3G业务和应用,泰安联通通过在营业厅引入更多的“体验”元素,打破传统的“展示说教”,转向更为灵活的“互动沟通”。

泰安联通提升营业厅环境的聚客能力,人员的销售技能、销售的组织能力,从优化厅内布局、开展体验活动、强化销售支撑、深化销售培训等方面在自营厅强化体验式营销。

## 树立泰城营业服务 新标杆

凡是来过泰安联通广场营

业厅的用户,几乎人人都会称赞:“有趣,体验好,服务好!”如今,通信技术在更新,用户需求在变化,作为运营商与用户面对面接触的窗口,泰安联通的营业厅也随之改变。

泰安联通从今年开始着力打造营业服务,引领泰城通信服务新模式。在建设过程中,泰安联通根据用户的进行路径,进行了销售环境布置、销售引导、业务推荐和服务秩序布局,并根据每个营业厅的特点制定了个性化服务营销方案,有效促进了服务标准规范、服务营销执行、营业现场管理等工作的进一步改善。为提升营业人员的销售服务能力,公司还举办了服务营销技能大赛等,着力强化软服务能力。经过一系列努力,联通营业厅综合能力得到了显著提升,用户感知普遍较好。

泰安联通总经理李永涛表示,联通营业厅全面升级的初衷,就是让大家来体验一下3G,感受2G、3G网络在应用体验上的巨大差别。现在,选择和使用3G手机的用户已越来越多,手机全面进入3G时代已势不可挡。泰安联通将不断加强技术、业务、应用和产品创新,加快融合业务的发展,全面满足广大客户的综合信息服务需求。



联通3G手机拍客

柜台降低高度,方便与客户交流。

该图片由联通3G手机拍摄

业务员为新用户讲解。

# 齐鲁晚报招募泰安地区2012年“校园记者”

报名热线:0538-6982107 6982128

面向大中小学生,  
定期免费组织各类体验、培训及采访活动

亲爱的同学,你想参加社会实践,丰富课余生活吗?你想提高写作水平,开拓视野吗?快加入齐鲁晚报校园记者队伍吧。齐鲁晚报现面向泰安市广大学生招募2012年“校园记者”。“校园记者”将定期参加培训学习、生活体验等活动,其写作的优秀作品将在齐鲁晚报上刊登。

本次招募采取自愿报名的方式,只要学生本人或家长是齐鲁晚报订户(已经订报的,可凭2012年订报凭据报名;没有订报的,可拨打0538-6982107联系订报并报名),报名的学生需爱好写作,有一定的写作基础,如上述条件完全符合,齐鲁晚报将为校园记者颁发校园记者证。

本报将邀请专家为校园记者进行采访和写作培训,校园记者可以参加各种参观学习、生活体验、作文比赛、摄影比赛活动,对于本报一年一度的品牌活动——“报童营销秀”,校园记者拥有优先报名权。

在各种策划采访活动中,齐鲁晚报将安排专业记者,对校园记者的现场采访进行指导。校园记者采访结束后,齐鲁晚报将选出优秀作品刊登在本报。

除了上述活动,齐鲁晚报还将定期在校园记者中开展“齐鲁晚报校园优秀记者”、“十佳校园记者”等评选活动,根据每位校园记者的稿件质量和数量对其进行奖励,并颁发获奖证书。

校园记者