

# 用我的微笑换来您的满意

## 济宁移动秉承“沟通从心开始”服务理念,全力打造“满意百分百”服务品牌

“您好!欢迎您光临济宁移动汶河路营业厅,请问您需要办理什么业务?”走进济宁移动汶河路营业厅,笔者首先听到的就是这句亲切的问候。

宽敞明亮的汶河路营业厅,让人感到无限的轻松与惬意,连接互联网的电脑传来动听的流行音乐;各种人性化的小工具摆放整齐……这里不是什么高级餐厅,也不是亲朋好友的聚会,而是济宁移动的营业厅,洋溢着温馨,充满了惊喜。

在济宁移动,像这种能够提供优质服务的客户家随处可见,济宁移动的每一个窗口,处处让笔者感受到贴心的服务甜美的微笑,让人如沐春风,这里的每一个人,每一个团队,都在经历着济宁移动公司企业文化的洗礼,每一个动作,每一张笑脸,都能让客户赞不绝口,济宁移动的“一切为了客户满意”的创优理念时时闪现在每一个员工的举手投足之间,这也正是济宁移动不断超越进取给终端用户通信行业的制胜法宝。



▲在移动汶河路营业厅,工作人员正在为市民提供微笑服务。

### 为什么580万济宁人选择了移动?

“客户满意”永远是最高评价标准。济宁移动目前拥有580万用户,平均每两个济宁人里面就有一个在用移动。目前拥有“全球通”、“动感地带”、“神州行”三大品牌,新推出全球通本地、上网、商旅套餐、全球通市话王和全球通省内商旅套餐,“拥有10086客户服务热线及免费短信查询系统,近年先后推出了手机导航、车主服务、手机阅读、199手机邮箱、手机冲话费、12588等多项新业务,在原有业务的基础上,积极满足客户数据业务和多种增值业务的需求。”

在济宁移动负责人的眼中,作为运营商,就是在用自己的网络资源为客户提供服务,服务工作是通信运营商的基本功,是和其他运营商实现差异化竞争的一个重要因素。如果没有好的服务质量,济宁移动就不可能成为优秀的运营商,也不可能拥有580万客户规模。

济宁移动的核心价值是“正德厚生,臻于至善”。“臻于至善”就是要求我们持之以恒地不断提升服务质量、服务品质的提升。移动通信随着多年发展,与广大人民群众密切相关。济宁移动一直坚持“客户至上”的服务理念,并将客户至上的理念贯穿于企业工作的全过程,全力做好服务工作,使服务质量每年都有新的改善和提升。

在过去很长一段时间以及未来的工作中,移动公司会始终秉持不断扩容、升级网络,着力提升网络优化水平,使网络品质始终保持非常优秀的水平,为客户提供一流的网络服务;不断拓展实体服务渠道(目前全市已超过17000个服务网点),并在不断优化和提供更贴近、贴心服务的基礎上,加大电子渠道的发展,使客户通过手机和移动网络就非常方便地办理各种业务,让客户足不出户就可以享受到移动业务和移动网络带来的方便和快捷,真正实现移动业务“无所不在,无所不能”。

同时,济宁移动不断研发、创新适合各类客户需求的业务和产品;通过深入开展“为民服务创先争优”、“网络深度覆盖天线整治活动”、“一月一事消灭盲区”、“三大短板改善满意度提升”等活动,使网络服务质量和窗口服务质量保持了较高满意度,服务质量继续保持了业内领先;不断创新技术创新信息应用,促进济宁无线数字城市建设,发展物联网应用,力争为济宁经济、社会发展作出更大贡献;积极参与公益事业,奉献于环保计划、农村帮扶、做好应急公益短信普及。



▲3·15消费者权益日当天,济宁移动服务人员为市民提供咨询服务。



▲温馨服务,移动改变生活。

### 功在不舍 让优质服务成为一种习惯

秉承“沟通从心开始”的服务理念,济宁移动不断提升营业厅服务水平,促进全市营业厅客户满意度水平的进一步提高。2012年济宁移动相继推出了“优质服务,满意100”、“用我百倍努力,让您十分满意”、“五心文化”等服务标准,每年济宁移动都要开展“岗位服务之星”、“优秀员工”评比,在内部形成你追我赶的竞赛氛围。通过外呼、问卷调查等各种途径征集社会各界对移动服务工作的意见,使基层的管理做到“精细化、制度化、流程化”,为创建“先锋企业”打下了坚实的基础。

笔者在济宁移动红星东路营业厅了解到,每天主动提前20分钟到岗似乎已成为他们之间的约定俗成的事情。“每天早晨8:00点,我们会准时开门为客户服务,但其在7:40左右,我们要开个简单的晨会,分配当天的重点工作,理清个人的主要工作。”

大到全天工作的分配,小到为饮水机打开加热制冷开关,准备好充足的纸杯,开启自助终端机并检查运行状态,检查后的衣袋整理,迅速进入最佳工作状态……每一位一线的服务人员都已将这样的要求习惯化,以最饱满的热情,在开始营业的那一刹那迅速进入积极的工作状态中。正如一位一线服务人员所说的那样“每天从第一位客户开始都能感受到最真诚的服务”。

为了减少用户在营业厅的等候时间,除了开启所有服务台同时运作外,更多流动性的服务也在同步展开。“让营业厅的每个角落都有人,只要用户需要,随时就地进行解答,并且半坐席式服务,发现用户‘寻找’的眼神,就要立即上前询问是否需要帮助。”正是这样默默人微的服务,事无巨细的态度,才真正让服务入了所有济宁移动用户的心。

几年前通信行业主要拼的还是技术和业务,而今早已今非昔比。微笑入眼,服务入心,面面俱到,超常规一站式服务,才是赢得用户之心的关键所在。

### 将心比心 换取用户一个满意的微笑

“客户至上,客户满意是我们一切工作的出发点,客户就在我们的身边。”在济宁移动客服中心的文化墙上写着这样一句话。

公司设立了客户关怀卡,如五月初、月底业务办理的高峰期,会提醒客户先行进行预约办理;遇到雨雪、大风等特殊天气,该营业厅不仅通过短信提醒客户注意出行安全,还在当天早晨让每一位步入营业厅办理业务的客户受到同样的爱心提醒。“亲情服务”、“首问负责制”、“转接负责,双倍返还”、“全球通尊贵服务……”济宁移动一次又一次的引领了移动通信服务新时代,济宁移动的每一名员工尽心尽责,用点点滴滴奉献成就了优秀的品牌。

在采访过程中,笔者无意间碰到了客户贾晋博,厚厚的留言簿中写满了客户的赞赏和关心:“我是济南的,电话出问题了,谢谢你们帮我办理相关业务,让我在异地也能保持正常通讯”、“你们不仅做到了技术升级,礼仪也升级了,支持你们”、“我选择移动,就是冲着你们的优质服务来的,继续支持你们”,朴实的语言寄托着大家对移动的认可和信任。笔者还发现,每页留言下面都有营业厅相关负责人的认真回复。

### 春风化雨 有一种真情可以听得到

“您好,这里是济宁移动,请问有什么可以帮您?”“对不起,让您久等了。”“麻烦您,请这样操作。”但凡打过10086客服热线的移动用户一定对这些话语不陌生,几乎每一次拨打都会听到这样温暖的应答。在济宁移动,每一个接线员都在上岗前接受过专业的训练,普通话、普通话、普通话……严格的训练,超高的标准,造就了让每一位打进10086人工服务热线的用户都能从他们的回答中“听出”微笑,让每一个应答都贴心、贴心、贴心。

笔者特意深入10086,从其中一位接线员那里了解到,在他们之中,广泛流传着这样一句话:“每一个用户,都是哥哥姐姐,弟弟妹妹,

叔叔阿姨,甚至是父亲母亲”,因为济宁移动用户群不仅仅本地用户就已达近600万户,有上了年纪的老者,也有还在上学的孩子,但每一个用户都是自己的亲人,如亲人般对待,如亲人般尊重,是这些接线员必须要求达到的素养。正如接线员小张告诉记者的那样,每一个济宁移动10086的客服人员,都像一部移动终端,可以倾听用户提出的困惑后,在繁多的门类中快速找到最佳答案;也要拥有最高的EQ,会管理自己的情绪,无论在生活或者工作中遇到任何状况,只要身在岗位,连心都要真诚的微笑,因为客户就是亲人。