

## 德州联通携手创业社提升校园服务

为更好服务即将入学的大学新生,促进青春创业社成员的更快成长,德州联通携手青春创业社这一社团组织,在校内开展丰富多彩的活动,在丰富校园生活的同时,也不断提升了校园服务水平。

青春创业社是由团市委与德州联通共同管理,德州联通提供资金和项目支持的社团组织,是青年学生进行自我管理

的校园创业、就业服务平台。德州联通校园中心的负责人马经理说,“我们为那些有创业意愿的大学生提供实践平台,让他们将创业激情变为现实,亲身体验如何做一名成功的创业者”。近期,德州联通联合该社团组织在德州学院、德州汽摩学院、德州职业技术学院三所高校,组织创业社干部及骨干,对上学期各学校创业社工作进行了总结,同时对开学时创业

社成员提前返校工作进行了安排。

为提高社团成员的业务素质,德州联通在三大高校举办了“未来青春创业社联通业务知识比武大赛”,通过闭卷考试的方式对各校创业社成员进行了业务测验,检验上学期各创业社的业务掌握情况,进一步提高他们的业务素质。在实践活动中,德州联通还发动创业社成员在校内

进行联通手机营业厅软件推广,并组织创业社成员现场讲解联通手机营业厅软件的使用方法。同时为了给大一新生提供良好的上网环境,德州联通还利用暑假时间,组织创业社成员对学校宿舍的宽带网接线盒出现的故障进行了统计,并协调维护部门进行了修复,为新学期宽带业务发展扫除了隐患。  
(王其斌)

### 德州联通 强化管理

近日,家住平原县王打卦乡南刘村的村民刘春生家中购进一台电脑,搬回电脑的第一件事,便是来到村内超市办理宽带入网手续。该超市为新建的联通业务代办点,足不出村办理入网手续后,刘春生高兴地说:“太方便了!”

今年,德州联通打破现有农村区域行政管理模式,将全市农村市场划分123个渠道网格,118个集商客及驻地网网格,遍布城乡的渠道代理商已经越来越多的融入到百姓的日常生活中。

随着渠道建设的规模发展,加强渠道管理成为德州联通考虑的首要问题。一是加强业务培训,组织内部培训师队伍深入到基层,与代理商面对面,提高代理商的业务技能和营销水平。二是加强渠道的投诉考核。在渠道建设过程中,德州联通加强随后的考核管理工作,让基层管理者既重视渠道建设,又重视渠道的维系与管理。三是加强对渠道的帮扶工作。渠道建立以后,德州联通相关部门组织巡视队伍、代理商QQ群等,从不同侧面加强对代理商的帮扶,提高对他们的支撑力度,解决发展的后顾之忧。

#### 通信资讯

### 临邑联通>>

#### 客户服务细微之处见真情

随着3G业务快速发展,客户所使用的移动终端后期维护等工作随之提到日程,为切实做好客户通信服务工作,减少因终端维护而引起的投诉,山东临邑联通本着一切为了客户着想,急客户所需的原则,出台了后台支撑办法,进一步把客户服务工作做实,做细。对客户手机终端后期服务工作进行了明文规定,要求绝不能出现把问题交给客户自己去解决的现象。

该公司强调,客户的直接发展人是第一责任人,负责把客户出现的问题进行接手并协

助解决,改变重发展轻服务的现象,同时这也是做好客户日常维系工作重要时机,客户维系服务做好,发展的人脉关系就会更加广泛。

分管部门安排专人进行解决客户终端使用过程中所出现的问题,由公司指定的专业维修人员共同做好手机终端的维护工作。营业厅、集团客户中心人员共同做好客户终端技术支持工作,负责客户手机终端使用过程中所需要的软件安装、调测等工作,让客户在使用过程中无后顾之忧。

### 德州联通>>

#### 手机营业厅成客户新选择

“登上咱联通的手机营业厅后,根据缴费界面的提示,你可以通过银行卡进行支付了,非常方便。并且咱这个手机营业厅和实体营业厅没有什么区别,基本的业务都能够实现。”德州湖滨路营业厅的张明月正在向客户介绍手机营业厅。目前,德州联通正在大力推广手机营业厅,让方便、快捷的服务能更多地惠及到客户。

随着智能手机的进一步普及,让更多的客户使用手机营业厅成为可能。为推广这一业务办理方式,德州联通通过客

户经理和渠道大力推广手机营业厅客户端。中国联通手机营业厅客户端是一款提供查询、缴费和办理等自助服务功能的客户端软件,可以实现话费查询、交费充值、积分兑换、3G套餐变更、密码修改等功能。

日前,德州联通将推广此项服务的目标人群锁定在中青年客户身上,尤其是青年客户群体,希望通过这一方式,让更多的客户参与其中,让更多的客户能享受到真正的方便和快捷,提高客户对联通服务的感知度。

疯狂盛夏,冰爽大礼任您拿!酷派7235手机,小鸭洗衣机,超值话费,7.2G流量,8M宽带带回家!

#### 活动内容

- 1.加入“沃家庭B计划”,预存基础套餐两年年费960元,选择66元3G套餐,得酷派7235手机(4.0寸大屏,双核处理器,双卡双模)一部,免费获赠小鸭牌半自动洗衣机一台,同时合约期内每月获赠20元套餐外通话优惠或300M省内流量,宽带免费升级至8M(限LAN接入方式用户)。
- 2.入网联通3G,预存799元话费,得酷派7235(4.0寸大屏,双核处理器,双卡双模)一部,同时获赠小鸭半自动洗衣机一台、合约期内每月另获赠20元套餐外通话优惠或300M省内流量。

活动时间 2013年7月24日-2013年8月31日

获赠酷派7235手机,需用户参加预存话费送手机合约计划。

活动及业务资费详情请咨询联通营业厅。

选3G 就选沃

www.10010.com 10010