

明天是国际消费者权益日,为充分展现郑州通信行业的整体服务水平、全面强化通信行业客服人员的责任感、促进郑州通信行业的健康优质发展,郑州日报特举办“首届郑州通信行业十佳客服明星评选活动”,并推选出了一批郑州通信行业中的优秀客服人员,欢迎广大市民投出您神圣的一票。

网络投票:www.zynews.com 短信投票:编辑短信选手编号(如:01),发送至10661858166进行投票。

移动客服明星

目前在中国移动通信集团河南有限公司郑州分公司网优中心任网优机务员。工作中先后获得了“郑州市青年岗位能手”、“郑州移动公司百名功勋员工”等荣誉称号,并且在2007年11月被评为“首届郑州市自主创新优秀青年”,成为全市通信行业唯一一名获此殊荣的员工。张宇辰先后完成了“报表生成系统”、海量数据备份系统的软件开发等多个创新项目。



01 张宇辰

现任信息支撑中心业务主管。多年来,她运用自己所学到的知识和积累的工作经验,与综合班的同事们一道出色地完成了各项业务支撑任务,解决了工作中很多棘手的问题。参与了中心调整用户信用度及催停参数设定工作,经过对各类服务计划用户的分析和大量的数据对比,设定出了各服务计划的催停机参数标准,为公司欠费回收率的提高做出了贡献。

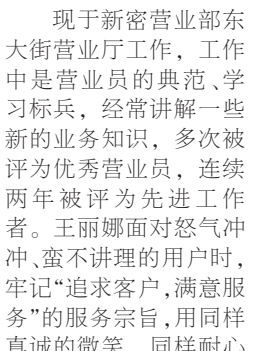


02 张春玲



03 杨静

郑州移动全球通俱乐部客服人员,自从来到全球通VIP俱乐部以来,能够坚决遵守公司各项规章制度,严格要求自己,自担任全球通俱乐部火车站贵宾厅值班主任以来,分别制定和完善了各项规章制度,在日常工作中敢于大胆管理,严格落实各项规章制度,树立了良好的形象。



04 王丽娜



05 杜蔚蔚

2004年至2006年在荥阳营业部索河路营业厅做营业员,2006年至今在荥阳营业部万山路营业厅做值班经理。曾获得以下奖励及称号:2006年“沙场点兵”岗位技能比武“营业部一等奖”;2006年度营业部服务明星;2007评为荥阳营业部工会委员;2007年营业部“岗位技能知识竞赛”第一名;2004年~2007年期间曾多次被评为服务标兵、微笑天使、岗位能手等。



06 张萌

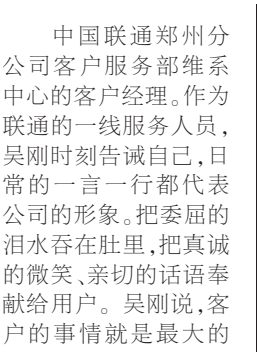
2006年6月加入河南移动郑州分公司上街营业部,在中心路营业厅做营业员工作。工作期间勤恳、努力,虚心向资深员工求教学习,积累工作经验。通过学习她在工作中解决了很多疑难投诉,受到客户与领导的好评。张萌一直都以热情服务客户为根本,以公司发展为目标。张萌坚信:一个热爱工作的人,才是真正热爱生活的人。

联通客服明星



07 芦亚萍

淮河路营业厅值班长,五星级营业员。2004年5月到郑州联通工作,获得过多种荣誉。作为值班长,芦亚萍在业务上下苦工、热心解决大家日常工作中遇到的困难和疑点。作为营业员,芦亚萍牢记“客户的事情就是最大的事情”,始终为用户提供优质的服务,并让用户在享受联通服务的同时产生“宾至如归”的感觉。



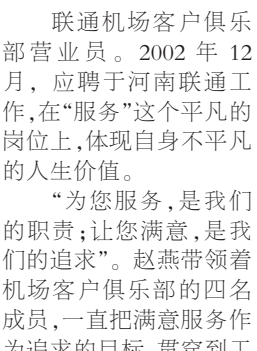
08 吴刚

中国联通郑州分公司客户服务部维系中心的客户经理。作为联通的一线服务人员,吴刚时刻告诫自己,日常的一言一行都代表公司的形象。把委屈的泪水吞在肚里,把真诚的微笑、亲切的话语奉献给用户。吴刚说,客户的事情就是最大的事情。



09 王红娜

来自新密营业厅,2005年6月到郑州联通分公司工作,经过短期培训以优异的成绩被评为三星级营业员,2006年底在公司组织的“百米冲刺”活动中获得部门第一名的奖励,期间的工作使王红娜更加了解一句话“态度决定一切”。



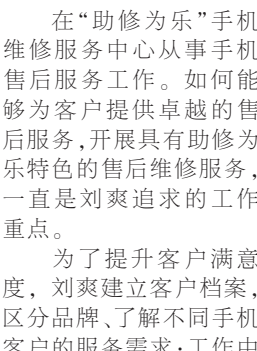
10 赵燕

联通机场客户俱乐部营业员。2002年12月,应聘于河南联通工作,在“服务”这个平凡的岗位上,体现自身不平凡的人生价值。“为您服务,是我们的职责;让您满意,是我们的追求”。赵燕带领着机场客户俱乐部的四名成员,一直以满意服务作为追求的目标,贯穿到工作的每个环节中,让客户从中真切地感受到中国联通“客户事情就是最大的事情”的服务理念。



11 张燕燕

毕业于郑州大学经济管理学系。现任郑花路营业厅值班长。2006年以来,由于张燕燕工作当中的突出表现,她从普通的二星级营业员,升为了4星级营业员,还获得了“河南联通营业服务标兵”、“河南联通2007年度服务明星”荣誉称号。



12 刘爽

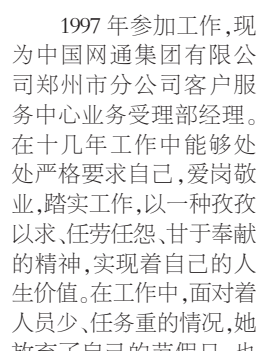
在“助修为乐”手机维修服务中心从事手机售后服务工作。如何能够为客户提供卓越的售后服务,开展具有助修为乐特色的售后维修服务,一直是刘爽追求的工作重点。为了提升客户满意度,刘爽建立客户档案,区分品牌,了解不同手机客户的服务需求;工作中刘爽诚恳又有耐心,详细解答客户的一切疑惑,有时候还要承受来自客户的指责。在服务过程中,刘爽还会提供一些细节上的温馨服务,让用户充分感受联通的体贴。

网通客服明星



13 丁红梅

现任郑州网通公司客户服务中心值班主任。丁红梅是一位复员军人,虽然脱下了军装,但她把军人严谨的作风带到了工作中,她在担任电话导航业务受理部主任期间,建立健全了电话导航受理规范,短短的一年时间,就为公司创收500万元。她处处关心员工、体贴员工,帮助员工度过心理成熟期。她的工作得到了同事和领导的认可,年年被评为公司优秀员工和优秀共产党员。



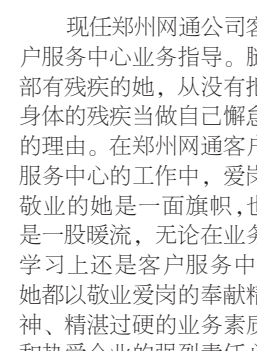
14 高培菊

1997年参加工作,现为中国网通集团有限公司郑州市分公司客户服务中心业务受理部经理。在十几年工作中能够处处严格要求自己,爱岗敬业,踏实工作,以一种孜孜以求、任劳任怨、甘于奉献的精神,实现着自己的人生价值。在工作中,面对人员少、任务重的情况,她放弃了自己的节假日,也顾不上照顾年幼的女儿,带领全班组人员主动加班做业务。曾多次被评为公司青年岗位能手,服务明星、先进工作者等。



15 靳芳

现任郑州网通客服中心话务三部值班主任、团支部书记。她带领话务三部全体员工,为确保中心圆满完成公司下达的各项生产任务做出了贡献。在确保10060客服平台当班人工接通率的同时,她根据当班情况合理调配业务人员,公司完成发展目标贡献了应有的力量。她先后多次被评为先进员工、工会积极分子、优秀共产党员,客服中心团支部多次被评为公司优秀团支部,她本人也被评为优秀团干。



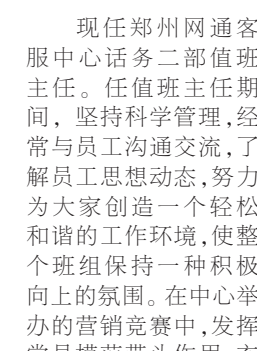
16 孙丽群

现任郑州网通公司客户服务中心业务指导。腿部有残疾的她,从没有把身体的残疾当做自己懈怠的理由。在郑州网通客户服务中心的工作中,爱岗敬业的她是一面旗帜,也是一股暖流,无论在业务学习上还是客户服务中,她都以敬业爱岗的奉献精神、精湛过硬的业务素质和热爱企业的强烈责任心处处做表率,带动和激励着周围的同事,她曾多次被评为部门标兵和公司服务明星,并曾荣获河南省邮电优质服务先进个人、公众客户服务明星、中国网通杯优质服务标兵。



17 勇珩

现为中国网通(集团)有限公司郑州市分公司客户服务中心投诉处理部经理。从事客服工作近十年,从未发生过差错,多次受到客户的表扬。在她领导的投诉处理部门,曾被授予中国网通集团公司“先进班组”。先后取得了国家职业技能鉴定中心颁发的“电信营业员”、“电信机务员”、“电信营销员”等资格证书。工作至今连续十年被评为“先进工作者”、“工会积极分子”,还被评为公司服务明星、科标兵、局风建设先进个人、青年岗位能手等光荣称号。



18 郑艳

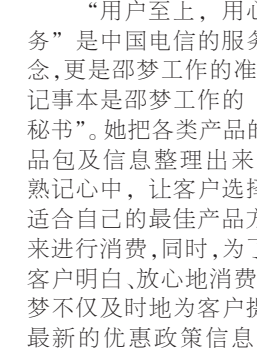
现任郑州网通客服中心话务二部值班主任。任值班主任期间,坚持科学管理,经常与员工沟通交流,了解员工思想动态,努力为大家营造一个轻松和谐的工作环境,使整个班组保持一种积极向上的氛围。在中心举办的营销竞赛中,发挥党员模范带头作用,充分调动话务二部广大团员以及员工的积极性和主动性,在营销外呼过程中,及时与业务人员沟通交流营销成功的经验,努力提高营销外呼的成功率,取得了二等奖的好成绩。在参加工作的10年中,多次被评为青年岗位能手、先进员工、工会积极分子。

电信客服明星



19 李雷锋

2006年11月份进入郑州电信公司金水路营销中心工作,一直奋战在最基层的装维一线。2007年3月,他接手枣庄机房,该机房位于都市村庄内,线路装机维护难度极大,2个月内将枣庄机房整理得井井有条,枣庄机房从一个脏乱差和故障多的机房一下子变成金水中心的模范机房。2007年底,2008年初郑州连续大雪,他坚守机房6天6夜,保障了祭城区域电信用户的正常通信。2007年,李雷锋获得了“先进工作者”、“工会积极分子”、“先进装维员工”等多项荣誉称号。



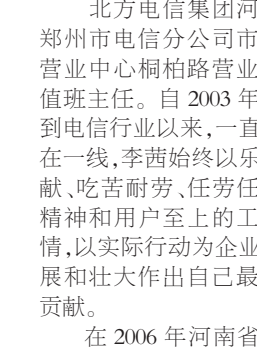
20 邵梦

“用户至上,用心服务”是中国电信的服务理念,更是邵梦工作的准则。记事本是邵梦工作的“小秘书”。她把各类产品的礼包及信息整理出来,并熟记心中,让客户选择适合自己的最佳产品方案来进行消费,同时,为了让客户明白、放心地消费,邵梦不仅及时地为客户提供最新的优惠政策信息,使客户得到最大的实惠,还迎合客户的消费心理,根据客户的消费需求,为客户提供更加全面的电信服务,使之充分了解、信任中国电信的产品和服务,成为中国电信的固定消费群体。



21 时和利

自2006年参加工作以来,一直在线路维护岗位上兢兢业业、勤勤恳恳地工作。连续几年所在班组无人身安全事故发生。在这个平凡的岗位上,时和利尽到了自己最大的职责,那就是在“用户至上,用心服务”服务方针的指引下,全心全意地为用户提供更优质的线路服务。在岗位上,通过与用户的沟通、交流掌握了更多的服务技巧,得到了更多用户的好评;2007年,被公司评为年度“先进工作者”。



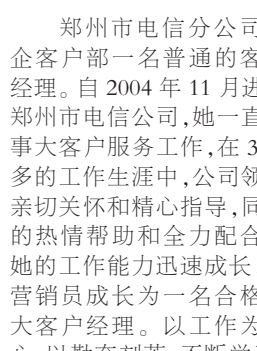
22 李茜

北方电信集团河南省郑州市电信分公司市场部营业中心桐柏路营业厅的值班主任。自2003年加入到电信行业以来,一直工作在一线,李茜始终以乐于奉献、吃苦耐劳、任劳任怨的精神和用户至上的工作热情,以实际行动为企业的发展和壮大作出自己最大的贡献。在2006年河南省电信公司组织的营业员技能大赛中,获得团体第一,2007年中国电信集团公司和河南省总工会联合组织的营业员技能大赛中,获得个人第一、团体第三的好成绩。



23 兰化民

中国电信郑州市分公司市场部营业中心红旗路营业厅值班主任。在2007年集团公司组织的营业厅暗访检查中,红旗路营业厅多次排名本地同行业第一名;在河南省电信公司组织的营业服务暗访中,多次排名全省第一;在河南省总工会、河南省电信公司组织的营业员技能大赛中,取得团体第三名的良好成绩;红旗路营业厅还荣获共青团郑州市委“市级青年文明号”;河南省慈善总会“慈善爱心单位”称号;兰化民荣获2007年度共青团市委“青年岗位能手”称号。



24 宋飒

郑州市电信分公司政企客户部一名普通的客户经理。自2004年11月进入郑州市电信公司,她一直从事大客户服务工作,在3年多的工作生涯中,公司领导亲切关怀和精心指导,同事的热情帮助和全力配合让她的工作能力迅速成长,从营销员成长为一名合格的大客户经理。以工作为圆心,以勤奋刻苦、不断学习、尽职尽责的工作态度为半径规划着通信这项伟大事业的轨迹,得到了骄人的业绩。在没有硝烟的大客户烽火阵地上,她始终本着“用户至上,用心服务”的服务理念,努力为客户提供亲情化、个性化服务,以真诚、热情的服务赢得了客户的信任。