

践行“心级服务” 塑造优质体验

——郑州移动各区县分公司总经理“零距离”倾听客户心声

为主动提升客户服务感知,加强与客户之间的沟通交流,为客户带来更好的服务体验,围绕“3·15”国际消费者权益日,郑州移动在辖区14个自有营业厅开展“沟通10分 悦享臻心”客户沟通日活动。

活动现场,郑州移动各区县分公司总经理化身一线服务人员,主动倾听客户心声,受理客户咨询,收集客户的意见和建议。同时,现场设置的说说“臻”心话、猜词“臻”有趣等互动活动,也拉近了与客户之间的距离,让客户在欢声笑语中对移动“心级服务”有了更深入的了解,为郑州移动持续深化服务能力提质提优提感知夯实了基础。

倾听客户心声 全力优化服务品质

“在日常使用中有没有遇到什么困惑?”“家里的网速咋样,看视频或者直播有没有卡顿的情况?”“手机营业厅现在也能办理很多业务,有没有不会操作的地方?”……3月15日,在郑州移动农业路营业厅活动现场,郑州移动金水分公司总经理刘志杰化身一线服务人员,主动倾听客户心声,受理客户咨询,帮助客户解决难题,收集客户的意见和建议。

“这个总经理待人可随和了,耐心倾听并解决了我的问题。”来农业路营业厅查询套餐使用情况和增值业务开通情况的王女士说,“本来打算来这里问问,没想到这么快就查询出来了,还教会我怎么在手机营业厅上查询,以后自己在家就可以操作了。”

不仅如此,刘志杰还走进一线台席,跟踪各类业务办理流程,针对办理时间较长、流程较为复杂的业务进行重点记录,对业务流程进行梳理优化,提高客户体验。郑州移动农业路营业厅主任裴芳说:“这是我们推出的‘站店听音’活动,即管理人员走进一线营业厅,把管理视角转变为服务视角,全流程追踪服务各环节,直接听取客户意见,及时了解客户诉求,推动问题解决,以表率作用带动公司上下更加重视服务工作,提升客户满意度。”

据悉,客户沟通日已成为郑州移动的常态化活动,正常情况下,每月第三周的周四上午都将在指定营业厅开展,移动的总经理们也都会在这一天为客户提供贴心服务。

“臻心”互动交流 让客户说出心里话

“天天开心 流量用不完”“服务真好”“祝郑州移动越办越好”……活动现场的“臻”心树上挂满了客户的愿望和对郑州移动的祝福。

“这是此次客户沟通日活动中策划的说说‘臻’心话活动,客户可以在心级服务卡牌上写下自己对郑州移动的祝福和建议。”裴芳介绍说,还有猜词“臻”有趣活动,每个猜词板上都有四个图形,客户通过观察图形来猜测词语,只要参与这两项活动,就可以从移动定制直柄伞、折叠伞和餐具套装礼品中任选一个领取。

“每个猜词板都代表一个词语,拳头代表

‘全’,爱心代表‘心’,阿拉伯数字1代表‘意’,可不就是‘全心全意’嘛!”前来办理宽带业务的李女士直呼活动太有新意,“还有心级服务、让爱连接、10分满意、面面俱到,这不就是一直以来郑州移动坚守的服务品质嘛!”

“玩得很开心,而且还有礼物拿,移动的服务真是越来越好了!”移动20多年的老用户范女士因为手机卡密码输错被锁,来农业路营业厅办理解锁业务,刚好遇到了此次的客户沟通日活动,她说,“移动营业厅的小姑娘不仅服务态度好,待人真诚,而且移动公司推出的优惠活动力度也越来越大了,必须得为移动点个赞!”



创新服务渠道 业务办理更便捷

“看!打开中国移动河南App,话费、流量账单以及流量用在哪里了,怎么享受优惠活动,都一目了然。”移动老用户史先生说,如今,移动业务自己在家就能办。

为了让客户办理业务更便捷,郑州移动与时俱进,推出大量面向未来的新型服务,包含互联网在线客服、音视频智能客服等,通过官方微博、微信等新媒体客服

渠道,实现了业务、套餐、宽带、终端、号卡及自助充值等业务的在线查询订购,以及在线咨询服务的全面承载,以聊天互动的方式与客户交流,了解客户需求,快速解决客户疑难问题,7×24小时为客户提供智能、透明、自助、安全的服务。

自2021年底发布“心级服务”品牌以来,郑州移动对广大客户关心的问题,包

括网络质量、透明消费、信息安全、便捷服务等,都推出了具体的举措和目标。此外,郑州移动推出家庭宽带六项服务承诺,包含24小时上门服务、免费上门测速、WiFi测速承诺、WiFi速率不达必赔、装机慢必赔、维修慢必赔,让客户享受“一点受理”、全程无忧的畅快WiFi上网体验。

提升服务品质 让“心级服务”更舒心

信息技术飞速发展,当“数字化”遇到“老龄化”,提供普遍的适老化服务迫在眉睫。为更好帮助老年人享受智慧便捷生活,移动营业厅专门设置了老年窗口,优先为老年人办理业务;准备了老年人爱心座椅,以及包含针线盒、老花镜、医疗包、酒精棉片在内的便民服务箱;还有为老人解决“数字”问题的“小移课堂”,真正满足老年人的通信上网需求。

此外,依托“心级服务”品牌,郑州移动还推出账单清晰展示、质差主动治理、超套智能提醒、消费一键查询等主动服务举措;开展“阳光行动”,全面规范业务订

购关键流程;针对65岁以上老人推出“银发暖心”十项服务举措,并对全省营业厅进行适老化改造,为老年人送去科技服务“及时雨”。同时,筑牢信息安全防线,采取源头治理、技术管控、专项治理等措施,保护客户信息安全。

接下来,郑州移动将坚守服务初心,主动倾听客户声音,认真了解客户需求,持续深化服务能力提质提优提感知,全力打造“心级服务”品牌形象,进一步丰富“心级服务”内涵,用百倍努力争取客户10分满意。

苏立萌 陈春晓



学习践行《郑州市文明行为促进条例》

倡导文明旅游 爱护旅游资源



中共郑州市委宣传部 郑州市文明办

