

移动贺岁 精彩湖南

99.99%中奖:三湘大地乐翻天

2011年12月15日,湖南移动在全省14个州市正式启动“亿万大礼人人送 3G精彩在移动”贺岁促销活动,包括“移动年年有惊喜、贺岁连环三重礼”、“智能手机0元购、尊贵客户特惠”、“新春话费大降价、长途市话省到家”等系列分主题活动,吸引了众多客户参与。如在邵东,短短10天已有10万余人参与活动,中奖率达99.99%,现已刮出二重礼特等奖2名、一等奖4名,三重礼一等奖15名。

新年营销主旋律: 为民服务 创先争优

日前,为进一步提升为民服务水平,着力解决客户反映强烈的突出问题,让客户得到实实在在的利益,湖南移动全面启动服务窗口“为民服务、创先争优”竞赛活动,亮标准、亮身份、亮承诺,比技能、比作风、比业绩,成为近期湖南移动一线员工新年营销的首要任务。为了进一步督导“为民服务、创先争优”竞赛活动在基层开展情况,湖南移动领导班子一方面着手召开民主生活会,向广大移动员工征集意见与建议;一方面着手开展基层深入调研工作,掌握一手基层信息,现场办公解决一线困难与问题,为服务质量和客户满意度的提升提供了有力的保障。

新年营销重头戏: 感恩客户 三重好礼

一重礼:精彩好礼乐翻天。新入网有礼、预交话费有礼、月租包有礼、语音业务年包有礼、数据业务包有礼、集团业务年包有礼,众多好礼人人享。客户通过新入网、预交话费、预交数据业务包或集团业务年包费、预交语

音业务年包或月租包可分别参与一重礼活动各一次。在网三年及以上客户更享有两次预交话费拿礼品的特权,惊喜翻倍乐翻天。

二重礼:重磅大奖刮出来。参与一重礼活动中一次性预交100元及以上话费或99元数据业务年包费的新老客户均可参与二重好礼刮刮卡抽奖,三星i9108旗舰手机礼包、3D液晶彩电等您拿。

三重礼:手机大奖天天抽。参与一重礼活动中在网三年及以上客户、一次性预交200元及以上话费的客户或参与指定优惠购机活动的客户更可参加三重大礼的抽取活动,惊喜天天送不停,万台3G手机只送不卖。每天有1个价值4999元iPhone4手机礼包、138个价值1000元3G智能手机礼包等您赢。

新年营销新举措: 驻点营销 深耕集团

湖南移动新年贺岁促销是面向客户推出的重大回馈活动,也是显性化服务举措。除了普遍回馈客户以外,湖南移动还开展集团客户驻点服务,各客户经理根据标准化驻点营销服务流程,与数据业务专干、全业务专干、渠道代理商一道,统一着装,携带新年宣传横幅、海报、单页及促销礼品、3G终端等产品纷纷奔赴集团单位一线开展驻点服务。2011年12月至2012年2月贺岁促销期间,湖南移动将在全省几万家集团客户单位开展驻点营销服务,为800余万集团单位的移动客户带去新年问候与真诚服务。此外,湖南移动“福寿机”、“儿童机”、“3G商务座机”、“3G上网卡”、“WiFi”等产品及信息业务,为“移动龙腾庆瑞年、畅享移动福生活”贺岁促销增加了商务快捷、娱乐趣味、生活便利、祝福欢喜等关时尚元素。 ■黄宇 宁文彬



邵东县黑田铺观音阁移动客户黄叶明先生乐滋滋地接过特等奖。



图为湖南移动在省卫生厅开展集团客户单位驻点营销服务。

全球通 VIP 大讲堂: 玄学大师宋韶光谈风水



日前,湖南移动总第六十五期全球通VIP大讲堂在通程国际大酒店举行。本场讲座邀请了香港著名玄学大师宋韶光先生“谈风水”,让长沙520多名全球通VIP客户了解到了中国传统文化蕴含的丰富价值和独特魅力。

易经风水学是中华民族五千年文化的瑰宝,它向人们揭示了风水的奥秘和真谛。从古到今,从帝王到平民,多少仁人志士以其造福人类,趋吉避凶。宋韶光是蜚声国际的易经风水学者,全场的客户都是慕名而来且满怀期待。宋韶光从生肖流年运势、住宅风水及趋吉避凶两个方面,以科学理性的方式、温文尔雅的谈吐、幽默风趣的语言深入浅出地为大家讲解风水易学精华,探讨中国传统玄学内涵。整场讲座形象生动、内容丰富,使在场客户开拓了视野,

全球通VIP大讲堂以名家智慧激发思想,为全球通VIP客户创造一个提高自身修养和提升自我价值的文化学堂。长沙移动相关负责人表示,将继续秉承“尊崇备至 享我所想”的服务理念,以全球通VIP大讲堂为平台,引领VIP客户“做人生的赢家”。 ■易林 欧阳柳

中移动取消手机话费有效期

中国移动宣布,从明年1月1日起,对新入网用户将不再推出设置话费有效期的产品。有“有效期限制”的存量用户,也将在明年2季度后得到“松绑”。

前,三大运营商的预付费用户都设置了余额有效期限制,到有效期后,卡内的余额将不可使用,必须再次充值才能激活沉淀余额。据悉,存量用户选择该项服务后,只要在2个月内存在正常的通信消费行为,即可使账户余额长期有效。在客户销户或停止号码使用时,对于通信账户话费余额,移动提供了余额转移服务,客户可将余额全部转移至客户指定的其他本地号码。

中国移动表示,目前已对大部分用户取消了有效期限制,仅针对无月租、无套餐等没有消费限制的少量神州行标准卡设置了余额有效期,目的是为了避开号码资源被客户闲置、甚至被不法分子囤积倒卖而造成号码资源的短缺或浪费。近年来,中国移动陆续推出了延长有效期、增设保号期、到期后余额转移等多项灵活的处理措施,有效降低了神州行标准卡客户的消费压力,目前已被客户广泛接受和使用。

每周一星之“寻找最美微笑”

“最美微笑”小档案

姓名:刘莹滢
单位:长沙移动望城中心服务厅
岗位:厅经理
服务理念:让客户找到做“上帝”的感觉
曾获荣誉:百岗明星、服务明星、先进员工、工会积极分子……

刘莹滢,作为一位连续3年被公司评为“百岗明星”的厅经理,她时刻提醒着自己,当面对怒气冲冲,蛮不讲理的客户时,她牢记“用户永远是对的,用户就是上帝”的服务理念,遇到委屈的事让泪水流在心里,把真诚笑脸给用户。

有一次,刘莹滢在值班经理岗当班,因工作没有忙完,到了下班的时间却浑然不知,这时一位女客户直奔值班经理台就满口脏话。面对如此怒气冲冲的客户,她倒了一杯温水递上,但客户情绪非常激动,将倒的水往刘莹滢身边重

重一摔,水花立即溅满裤脚。刘莹滢仍然微笑面对,先请客户坐下,希望客户能将问题仔细述说。原来客户需要补卡,而户名为其先生。因先生身份证和手机一起丢失,又要上班不能来营业厅,用户只带了户口本。但是前台需要身份证才能办理业务。刘莹滢很耐心地听完客户的投诉,微笑着解释为什么需要本人持证件办理,还一边联系了其先生进行核实,得到肯定答复后,她马上为其补卡。为客户办理完业务后,客户已经没有来时的情绪,反而惭愧地对她说,“真的很不好意思,刚才我态度不好。你们都是考虑客户的利益,我还难为你们,真是不应该!”类似这样的事情不胜枚举。在一次与客户的真诚沟通中,刘莹滢越来越深入地理解了“服务”这两个字的概念——只要你微笑地面对,站在客户角度多思考,就一定能够成为一个让每个“上帝”都满意的服务天使。



移动网上商城可“优惠购机”

近日,湖南移动网上商城终端销售正式上线。客户可通过湖南移动门户网站首页“优惠购机”栏目参与移动3G合约计划、新春特惠促销等活动。

此活动面向全省移动客户开展,商城销售的终端机在全省统一零售价基础上,直降100元。具体赠送优惠请以移动网上商城为准。目前上线的活动机型有三星i9008L、摩托MT620、酷派8810等9款活动机型。最低档返话费总额360元,分18个月每月返20元;最高档返话费总额4992元,分24个月每月返208元,月保底消费388元。在信号覆盖范围内,还赠送12个月手机电视功能费。该活动有完善的售后和正品保证,客户购买手机后,可任意选择一档低于手机零售价的合约计划。 ■彭丽芳 林莉