

乡镇客户经理：移动让农村生活更美好



图为马底驿乡区域经理手把手教奔溪村留守老人使用新买的移动 3G 手机。 ■邓鸿

清晨 7 点,当大多数人还处在梦乡时,乡镇客户经理刘珊珊已经起床了。按照安排,今天轮到她值班,她要赶往离家 30 多公里的新市渡营销中心。当笔者赶到营销中心时,她早已换上工作服,仔细的整理好了头发,备好了

卡品、手机等准备前往网点。笔者不解,问她每天都这么早工作吗?刘答,是的。现在农村地区,手机就像日常用品一样必不可少,加上我们两节优惠活动的推出,营业厅里这几天业务办的可红火了,这不,几

个网点让我给赶紧给送刮刮卡和手机终端呢。

笔者跟着刘经理走访几个网点,果不其然,营业厅里人潮涌动,办理完业务的乡亲们提着礼品乐呵呵的往外走。网点老板接过刘经理送来的手机跟刮刮卡,高兴的嚷着:刘经理,您可真是救星啊!我这个客户刚好要预存话费拿一台三星 I9108,我正愁没货呢,您就给我送来了。

这下笔者更好奇了,农村也有人用三星 I9108 这种高价格的手机吗?刘说,看样子,你还不了解现在的新农村啊,这几年,通过“159 信息化工程”的建设,绝大部门农村地区都实现了农村信息化,农民使用手机上网的热情并不比城里人低。对于不少农民来说,装一台电脑成本大,上手难度也比较高,所以使用手机体验互联网正成为一种时尚流行在农村年轻人当中,这就需要我们做更多精细化的服务,细心提醒怎样节约流量,帮他们选择适用的终端和资费套餐等。像这类选择三星 I9108 终端的客户就属于农村地区的“领头人物”,我们可以利用他们的高端影响力带动大部分民众,给我们的产品做“流动宣传”啊。

正在笔者感叹新农村的变化时,刘经理的电话响了起来,接完电话,刘经理带着笔者赶到了一栋三层楼的农家小院前,开门的是一位 60 多岁的老人家,刘经理称他为王伯。王伯一见刘经理就热情的迎进屋子,像老朋友般攀谈起来,随后便见王伯拿出一千元现金交给了刘经理。

在回程的路上,刘经理给笔者讲起了她与这王伯之间的小故事:王伯一个人在乡下开了一家养猪场,由于年龄大了,耳朵有点背,打 10086 咨询时,常听不清楚提示音,所以有业务上的问题就经常打电话给我求助。根据王伯这种情况,我给他推荐了“老人机”,替他定制了农信通,通过手机就能随时随地了解养猪行业相关资讯。考虑到养殖业是新市渡的支柱产业,我还向新市渡镇政府成功推介了 MAS 移动代理服务器,现在新市渡的养殖户们都能定期接到政府发送的养殖知识与疫病防控通知。这一来一往的,王伯跟我的关系就变“铁”了。平时一有时间,王伯就会给我打电话,从工作到家常无话不谈。这不,听说他想交一千块话费时,我二话不说就上门服务来了。

笔者不禁感叹,您真是一位难得的负责的客户经理啊!刘经理谦虚地一笑说,其实责任感与爱心是我们每一个客户经理都具备的工作态度,我们在付出的同时也收获了更多的信任和真情。

■杨文燕

编后语:移动通信走进农村,农产品好卖了,农民见识到的东西更多了,发展的路更宽了,生活更便利了,移动与客户的关系也更亲近了。中国移动以更丰富的信息化应用、更全面的责任履行,让信息化成果实实在在地转化为农民发展生产、增加收入、改善生活的工具,让农村生活更美好!

“新春走基层”特别报道 4

每周一星之“寻找最美微笑”

不怕麻烦不言累

纤小的身材,微圆的脸庞上总是面带亲切的微笑,一身得体的职业装,活脱脱一个都市白领,见过她的人都会有这种印象。但就是这样一个普普通通略显纤弱的女孩,却在竞争激烈的移动服务前台,凭借良好的客服影响力、客服水平以及做起事来不管不顾的拼命三郎精神,游刃有余地闯出了一片天地,赢得了客户交口称赞。

“以心交心,用心换心”是孙迎虎服务客户的心得。“只要我们真心实意地为客户服务,客户看在眼里,记在心头,无形中就会产生对我们的信赖感。”孙迎虎说。

8 月下旬的一天下午,一位女士满头大汗地冲进营业厅,向前台诉说自己话费被人盗用,要求帮她把开户到现在使用的全部话费算出来,否则就换号码。客户的号码 2002 年开通,每月话费都不低,8 年通话费用,要一一算清,工作量之大,可想而知。看着客户一脸焦急的样子,孙迎虎马上将她请进了接待室,一边端茶递水,一边承诺尽快帮她算清楚。安抚好客户的情绪后,孙迎虎叫来了另一名客服人员,当着客户的面逐笔清算话费请单。“呀,你胃病是不

“最美微笑”小档案

姓名:孙迎虎
单位:邵阳移动红旗营业厅
岗位:值班经理
座右铭:客户永远都是对的
曾获奖誉:湖南移动“百佳服务”明星

是又犯了,要不要先吃点东西再来算啊。”晚上 8 点钟,话费还没算完,另一名客服人员却发现孙迎虎脸上略显痛苦,知道她老胃病又犯了。“她因为经常帮用户处理投诉耽误吃饭时间,有严重的急性胃炎。”客服人员向客户解释道。“没关系,只剩下今年的了,算完再说吧。”看着一直等在旁边,满脸期待的客户,孙迎虎婉拒了客服人员的好意。晚上 9 点,客户拿到了所有话费清单及汇总额后,终于松了一口气,一面对孙迎虎二人表示感谢,一面承诺说:“小孙啊,就冲你们这服务态度,我这个号码会一直用下去。”后来,这位客户不仅认准了孙迎虎,而且说服好几位亲友放弃了其他通信商,到孙迎虎这里选用了移动号码。

“对待客户,一颗热心,有时候就能让他们永远记住移动的服务品牌。”这是孙迎虎在多年的客服工作中获得的最大感悟。

今年 8 月初,一位中年男性客户在营业厅办理业务途中,脸色一下变得极其苍白,抱着肚子叫痛,并慢慢瘫倒在地。看到客户痛苦的样子,孙迎虎马上拨打了 122



急救电话。“我可能是急性阑尾炎。”客户解释自己是个医生,需要一些消炎和镇痛的药。孙迎虎一边通电话一边叫客服人员赶紧把营业厅准备的应急药品拿出来,端水给客户服下。谁料想,122 急救电话接通后,却告知救护车全出去了,临时不能派车。病情不等人啊,孙迎虎当机立断,马上跟另一客服人员,架起中年男性客户,到大

街上打的把他送到了医院,挂了急诊,并等到用户家人赶到医院后才悄然离去。

“你们移动的服务,真的没话说。”半个月后,当孙迎虎他们慢慢淡忘了这件事的时候,那位中年男性客户却带着锦旗和谢意,来到了营业厅。“顾客是上帝,这是我们应该做的。”面对客户的谢意,孙迎虎平静地说。

■刘颖



日前,衡阳移动组织四个区营业部在城区各中心广场、商业区开展了“百万手机大派送”路演抽奖促销活动,现场人头攒动、人声鼎沸。活动当天参与一重奖抽奖的客户达 2845 人,销售各类 3G 终端 223 台。图为中奖客户喜笑颜开。 ■魏智慧 高娅 彭涛

湘潭移动：为高校学子送上“优惠大餐”

2 月 18 日、19 日,是湘潭大学开学的日子。

18 日上午,春寒料峭,乍暖还寒,湘潭移动公司的员工们却牺牲了节日休息时间,早早来到了湘潭大学校区,为春季开学的高校学子们送去了衷心的祝福和移动优惠“大餐”,使他们足不出户就可享受到移动业务的优惠和方便,受到莘莘学子的欢迎。

湘潭移动精心挑选 3G 手机终端、动感地带学生套餐、预存话费丰厚的礼品等供学子们选择,使这场“礼享主义”的主题活

动在这春寒料峭的日子里异常火爆。湘潭大学法学院的陈同学是大一的学生,在去年秋季时办理了一张“动感地带”的学生卡,今天刚一开学就到现场营销点上预存 400 元话费推走了一辆折叠单车,他高兴地说道,“等了半年,终于免费拿了一辆单车!”原来,陈同学上学期在学习过程中发现,在偌大的校园里,没有一个代步的工具,还真不方便,他一直后悔“当初办卡的时候为什么不不多存点钱,搞辆单车?!”今天他终于如愿以偿了。

■扎丽娜 彭子倩