

精彩为您

创新服务,湖南联通立行业标杆

“只有优质的服务才能赢得客户、才能赢得口碑、才能获得长远持续的发展。”湖南联通秉承着这一理念,不断提高服务效率,创新服务方式,以客户的事情为最大宗旨,立起了通信行业的服务标杆。

在行走中,笔者感受到湖南联通的客户服务正发生着变化,长沙、湘潭、岳阳、吉首……无论走到哪里,走进联通营业厅,都会看到红色中国结映衬下的营业厅明亮温馨,而功能分区也更清晰,营业员温暖的问候与引导更让人舒服;10010 客服电话随时拨通,有问题很快就能得到解决;VIP 服务更人性化,更周到……这些直观的变化正是湖南联通客户服务提升的缩影。

■记者 杨刚

温馨服务,用真诚换真心

服务是一项需要不断创新的工作,只有随着用户需求的变化不断创新服务手段和服务方式,才能赢得用户的持续满意。

服务没有最好,只有更好。一个简单的生日电话问候,让客户记住了联通的真情。

“滕先生,您好,我是常宁联通客户服务经理郭丽芳,祝您生日快乐。”滕先生愣了半天,想不到竟然有人会记住他生日。

“我当时特别的感动,因为从小到大都没有几个人能记住我生日,这20多年来我只庆祝过一次我自己的生日,而今年却不一样,一个与我从未谋面的女孩让我记起我生日,令我很惊讶也很感动。”滕先生表达了对联通的谢意。

联通与用户的关系不仅仅是服务与被服务的关系,更大程度上可以是朋友。联通用户邓美绒因车祸受伤严重,经过医院抢救后终于脱离危险。客户经理陈英了解到情况后,第一时间赶往张家界市人民医院看望。

“考虑到用户因车祸导致下肢不能活动,我特意为用户购买了许多她平时与我们交流时透露感兴趣的时尚和保养杂志,让她排遣在院的时间。”看到联通工作人员的到来,邓美绒很是感动,“谢谢你们的鼓励!”

在长达半年的恢复过程中,陈英一直

和客户保持密切联系,对客户的要求,有求必应。伤好后,用户和家人一起,专程找到陈英感谢联通的真心服务,并办理了宽带业务。

VIP 服务,用行动换信任

通信行业竞争,谁能够在服务上领先一步,谁就能够在市场上领先。一直以来,湖南联通凭借VIP 专属服务,赢得越来越多的消费者信任。

陈先生到外地出差,手机意外丢失。陈先生由于公务繁忙完全无法脱身去办理业务,想到以前客户经理小刘说过,有什么事情可以联系他,于是陈先生马上给小刘打了电话。

“小刘的服务态度很好,马上告诉了我需要提供的证件、委托书等资料和具体的办理流程。”陈先生说,在他将证件、委托书传真给小刘之后,没想到第二天下午他就收到了小刘寄过来的卡。“真是解了我的燃眉之急,太感动了。”陈先生一回到长沙就特意打电话对小刘表示了感谢。

在湖南联通,每一个VIP 客户都有一个专属服务经理,他把客户的事当作最大的事。

王先生到乡镇去查看工作,手机却已欠费。“我急得像热锅上的蚂蚁,我有急事必须要和家里联系。”王先生拨通了联通客服热线,请求紧急开机。但是王先生这个



湖南联通带给您全新尊贵的服务感受。

月开机次数已经使用完了,不能再开机。

“我一下想到了我的客户经理钱明霞,我告诉话务员,叫她帮我通知一下我的客户经理给我回一个电话,我有急事找她。”王先生忐忑地等待着。

过了一分多钟电话响了。“我告诉她我在一个很偏僻的村子里,附近没有代办点,也不能上网缴费。”王先生说,看能不能帮他想想办法。钱明霞二话没说,冒雨到附近营业厅帮王先生缴纳了费用。

“湖南联通真的是想用户之所想,急用户之所急。”王先生说,湖南联通让我感觉到作为大客户享受到了无微不至的服务和一个客户经理对我的信任。

细心服务,用细节换满意

“服务工作是一门学问,更是一门艺术。不断的完善细节,做到比别人更细心,一直是我们追求的宗旨。”湖南联通负责人告诉笔者。

谭先生的手机停机了,通过10010 查询流量费用超了100 多元,他没有看电影,也没下载,怎么会超了这么多钱。谭先生非

常气愤。

了解到情况的客户经理小姜细心安抚着:“谭先生您好,请您不要着急,如果是我遇到这样的情况,我会和您一样生气的。流量为什么会超,让小姜来为您查询一下好吗?您放心,小姜不会让您的钱扣得不明不白的。”

听小姜一阵轻声细语的安抚后,谭先生稍稍冷静了下来。小姜帮他调取了流量详单,应用软件未关闭,下载的软件更新消耗了大量的流量。了解情况后,谭先生不好意思地笑了。

小姜耐心引导了谭先生怎样使用手机、怎么节省流量,并邀请他参加第二天举办的3G 手机使用技巧讲堂。

第二天谭先生如期而至,小姜耐心地教导3G 用户如何正确使用手机,告知了一些节约流量的小技巧。谭先生现在调动到北京工作,虽然号码在外地使用会有一些不便,但是他的联通号码一直都没有变。正是有了小姜细心的服务,才会有谭先生那满意的微笑和对联通的信任执着。

联通服务事例

出差回来先到客户家

对于王潇来说,她24 小时都是属于客户的。王潇的妈妈经常抱怨说“耕田的都没这么晚回家”,她一笑置之,继续早出晚归。老公抱怨她总是半夜接电话,要她手机关机,她不愿意,怕客户找不到。

2012 年5 月9 日,正在长沙出差的王潇接到心急如焚的客户刘先生电话。因为他使用的苹果手机突然不能正常上网,无3G 信号。因为刘先生是通过手机上网完成订货的,只好求助于正在长沙学习的客户经理王潇。听完刘先生的请求后,本来可以第二天上午再回古丈的她快速处理完手头上的事情,连夜坐车从长沙到古丈,拖着行李就到刘先生家。

“当我看到王潇拿着行李站在我

家门口时,我吓了一跳。”刘先生说。王潇顾不上解释,马上就查看刘先生手机为什么不能正常上网,她还原手机设置,查询手机无信号原因等,这些问题都处理好,已是凌晨。



一封客户的感谢信

尊敬的联通公司领导:

您好!

我是手机号码186****300 的主程鹏,同时也是iPhone 终端合约计划的用户。2012 年4 月5 日手机遗失,然后到联通营业厅补了卡。

4 月27 日客户经理小潘给我做日常回访时了解到我的手机遗失后只是做了补卡,并未申请串码更改,当时小潘耐心地为我讲解了手机遗失后需要办理的一些手续和注意事项,提醒我带上相关的证件去长沙的自有营业厅申请重新捆绑串码。我当时在外地出差,一时半会回不来,小潘就主动提出帮我代办。在我把购机证明、身份证

传真件、遗失证明以及委托函传真给小潘后,小潘立刻帮我进行处理,并在5 月份串码重新绑定后主动联系我告知我已经重新绑定成功,6 月的话费返还不受影响,且细心地提醒了我以后要注意机卡匹配使用。

小潘很及时很认真负责地帮我解决了问题,为表达我的谢意,我当日就拨打10010 客服热线要求对客户经理小潘进行表扬,在此,我再次对客户经理的服务表示感谢!

感谢人:程鹏