

湖南移动携手郴州市政府 启动“无线郴州”建设



9月10日,郴州市人民政府与湖南移动在郴州举行了构建“数字湖南”建设郴州“无线城市”合作协议签约仪式。郴州市人民政府常务副市长李评、湖南移动副总经理周晓春代表双方签订了合作协议。

李评副市长表示,“无线城市”建设是一项系统工程,涉及面广、政策性强,需要各方的共同努力和全力配合。郴州市政府将认真落实协议各项内容,为湖南移动公司在郴投资发展创造良好的外部环境。全市各级各部门要按照协议要求,切实履行职责,加大服务力度,积极推进项目实施。

周晓春副总经理强调,湖南移动将牢牢把握这次战略合作协议签署的重要机遇,努力发挥自身品牌、网络、服务、应用、运营等方面的领先优势,通过现有 GSM、TD-SCDMA、WLAN 以及即将到来的 TD-LTE 4G 移动通信等技术,实现无线宽带网络在郴市的无缝覆盖,为郴州“无线城市”提供优质的基础网络环境。同时,湖南移动将全面推进“无线城市”信息平台 and 郴州“国家高技术服务业产业基地”建设,大力推广电子政务、物联网、移动电子商务等应用,建成集电子政务管理与社会公共服务于体的统一、高效、开放的“无线城市”信息平台,为政府提供“一站式”政务办公服务,为市民提供“一揽子”民生和“一键式”便民生活服务,并根据郴州的的城市特点,全面加强与各行业的深度合作,为民众、为各行各业提供全方位信息化服务,打造一个“便民、利政、惠企”的智能数字郴州。

■张佳丽 刘振华

一位地产老总和移动集团网的故事

湖南移动“十项服务 10分满意 千万客户有奖体验”系列报道

近年来,随着移动资费的不断下调,广大客户已经真切感受到了越来越多的实惠,每年客户都可以享受预存话费送话费、预存话费送礼品、预存话费送手机等一系列形式多样的优惠回馈活动。但如果要问客户最喜欢的优惠是哪一种,很多人都会回答是集团网业务。

戴先生,30岁,衡阳一家房地产公司的总经理,移动钻石卡用户,他的公司拥有员工30余人。以前公司内员工

之间由于日常工作联系比较多,造成了内部通话费用较高,很多员工每月都要要求报销电话费,戴先生头疼不已。

通过朋友介绍和移动个人大客户经理的推荐,戴先生为自己公司组建了移动集团网,为每位员工都开通了集团短彩码和集团彩铃业务,不仅通过集团彩铃统一了企业的对外宣传形象,员工之间短号互拨也更方便,同时大大降低了员工每月由于内部通话产生的费用。戴先生每年年初要求公司办公室一

次性为全体员工统一支付48元的移动集团彩铃年包费,所有员工均可享受一年的集团内部通话优惠,同时可以参加移动公司的两节促销三重礼抽奖活动。

谈起移动公司的服务,戴先生不禁竖起了大拇指,对自己服务的大客户经理曾经理赞不绝口,并要求他们公司营销部的员工一定要学习移动公司的优良服务,任何时候都站在客户角度为客户考虑问题。在移动其他业务上,客户经理曾经理又结合房地产

公司有对外短信发送的强烈需求,将移动企信通业务推荐给戴先生,一次性为该公司开通了3000元的企信通年包。现在,每当戴先生公司新楼盘开盘、客户交房、办理房产证手续的时候,他都会要求营销部人员通过移动企信通业务向客户进行短信群发通知,既方便快捷,又安全可靠。现在,曾经理正在结合戴先生即将完工的新楼盘,准备将移动铁通宽带业务进行接入。

■唐滨

每周一星之“寻找最美微笑”

替客户分忧是我最开心的事

姓名:赵明辉
单位:邵东移动集团客户部
岗位:客户经理

服务座右铭:把一件简单的事做好就不简单,把每一件平凡的事做好就不平凡。

赵明辉2006年进入湖南移动邵东分公司,她先后从事营业员、咨询导办、客户经理,虽然她个人业务发展在整个邵东分公司年年名列前茅,但当组织评优评优考虑她时,她总是谦逊地说:金杯银杯不如客户的口碑,我都老同志们了,多鼓励鼓励新人吧,我能帮客户多分忧解难就最开心了。

主动替客户省钱——邵东县人事局潘局长是移动的忠实用户,但老觉得资费很贵。为了弄清楚这件事,她登门拜访潘局长,潘局长生气地说:“你们移动公司是不是乱收费,我200块钱一个星期就没有钱了。她认真聆听了潘局长的抱怨,然后把潘局长最近六个月的账单都打印出来,帮着分析其消费情况,发现并没有收费上的错误,于是她向潘局长推荐新套餐:“根据您的账单,您漫游比较少,但是本地通话量和长途都比较多。使用奥运畅聊版或者市话版的套餐更划算。根据您的消费情况,选择中国移动奥运系列套餐可能更合适”。潘局长答应更换套

餐试一个月。一个月后,潘局长不好意思说“想不到平常打的电话变多了,但话费更少了,以前错怪移动公司了,更想不到你端移动公司的饭碗还主动替我们客户省钱。”她又一次成功获得客户的信任。

解决问题才是服务的本质——某天,金卡客户刘红卫先生极其烦躁地反映:“我从昨天下午开始就接到一个显示号码不详的电话,一接通对方就不说话,刚挂掉就打过来了。这个号码打过来已经不下100次了,我其他的业务电话都打不进。这怎么得了喽?!”她立即协助客户查询,详单记录对方的匿名号码显示出来是一座机号码,且该号码归属地为贵州遵义县。但拨打此号码对方却提示号码为空号,她建议客户将此号码设置为黑名单用户,再通过来电提醒功能将客户手机调置成关机状态。这样即使黑名单设置不成功,对方打进来也只会通过短信方式提醒,且不会遗漏其他来电号码。先暂时将此状态调置一天,如果号码不再频繁打来就可将此功能关闭,如对方还不断进行骚扰可直接拨打当地的110可请求协助调查。第二天中午,刘先生主动打电话过来感谢她:“昨天下午就再没接到骚扰电话啦!太谢谢你了!”替客户解决了烦恼,她感到特别高兴。

■宁文彬



湖南移动推出 “畅聊版”资费套餐

为进一步让利于民、服务百姓,中国移动湖南公司近期推出了新的“神州行·大众卡畅聊版”套餐与“畅聊话务包”,并联合开展多项优惠让利促销活动,让广大客户享受到实实在在的优惠。

据介绍,“神州行·大众卡畅聊版”主要针对新入网的移动客户,打遍全省移动网内用户只需8分钱每分钟。老客户不愿更改品牌的也没关系,使用最新的“畅聊话务包”,一样可以享受打遍全省网内电话8分钱每分钟的优惠。

为了得到用户对新版“神州行·大众卡畅聊版”的真实感受,笔者在某移动营业厅实地观察了一个小时。据统计,在这一小时里约有20名客户办理了新入网业务,其中17名客户在听完营业员对“畅聊版”套餐的介绍后,主动选择了“畅聊版”套餐。其中一名李先生对客服人员说:“你们移动公司的资费,一年比一年便宜,办了这个畅聊版,我上大学的女儿打几个小时电话也不心疼了。网络好,覆盖广,资费又这么便宜,怎么算怎么合适,受实惠的都是咱老百姓。”

■江小凤 罗炜

编者语:随着湖南移动资费套餐体系的日益完善,相信在今后的日子里,像李先生这样实实在在享受到优惠的客户会越来越多。湖南移动作为省内通信行业的重要力量,以实际行动诠释了“让利于民、服务百姓”的宗旨,也为通信企业的良好发展做出了模范带头作用。