

手机支付随行 “刷”新精彩生活

我省启动首届移动电子商务体验月活动

私家车要加油了,到附近的中石化加油站刷一刷手机即可;出门忘带钱包,刷一下手机便可乘坐公交、出租车;买菜、买水果、买报纸,缴纳水、电、燃气费及电话费,甚至废旧电器的收购、信用卡还款等业务统统“一机搞定”。

11月2日,湖南省首届“移动电子商务体验月”活动在长沙万达广场正式启动。省政协副主席、湖南省移动电子商务产业联盟理事长张大方,省经济与信息化委员会主任谢超英,湖南省移动电子商务产业联盟执行理事长、湖南移动副总经理郭小明,省商务厅、中国人民银行长沙中心支行、长沙市人民政府、三大运营商、湖南银联等众多政企大单位的领导出席了此次启幕仪式。

据了解,本届“移动电子商务体验月”活动由湖南省移动电子商务产业联盟主办,由湖南移动、湖南电信、湖南联通及湖南银联联合承办,活动以“手机支付,‘刷’新生活”为主题,至11月30日结束,为期1个月。以长沙市为中心,覆盖岳阳市、邵阳市、郴州市等重点城市,并在全省开展各类体验活动。

首届“移动电子商务体验月”活动旨在进一步推动我省信息消

费,强化我省移动电子商务产业联盟内上下游企业的协同合作,最终实现有效扩大移动电子商务产业联盟成员在产业链上各环节的市场份额及行业用户的规模化应用。同时,以湖南移动、联通、电信、银联等为首的联盟成员,本着“便民、利民、惠民”的宗旨,纷纷打造了一系列方便快捷的手机支付产品,轻轻一刷、手指一点,就可开启美妙的消费体验。

据湖南移动相关负责人介绍,活动期间,用户可以通过手机短信和客户端等方式交纳水费、电费、有线电视费等便民公用事业费,以及购物、购买电影票与彩票、进行商旅预订等。活动的集中体验区位于长沙市五一核心商圈,届时在体验区内,商家将全部覆盖有移动支付功能的POS机,消费者可以使用任意运营商的手机支付业务轻松刷卡消费,体验一把无需带卡、无需现金的“快生活”。此外,长沙市步步高、家润多、华润万家等36家超市及中石化加油站等将开通手机支付便民服务——买菜、买水果、买报纸,交纳水、电、煤气、电话费,废旧电器收购,信用卡还款等业务统统“一机搞定”;公交出行也可以轻松刷手机,长沙、邵阳、郴州、岳阳四地的乘客出行时均可使用手机公交



务轻松刷卡乘车。

作为“国家移动电子商务试点示范省”,继2008年中国移动电子商务基地和手机支付平台落户湖南后,今年上半年,湖南成立了中部省份首家移动电子商务产业联

盟,打造产业合作平台,助推“数字湖南”加快发展。得益于省政府出台的一系列扶持政策,及各大企业紧跟时代潮流的移动电子商务发展模式,湖南省移动电子商务发展态势良好。省商务厅透露的一组数

据凸显了电子商务在湖南的蓬勃发展:去年,湖南电子商务交易额达600亿元,网络零售额达102亿元;今年,湖南电子商务交易额将突破1000亿元,网络零售额将达200亿元。 ■周跃 李菁莉

移动 3G 手机持续放量增长

湖南移动携手三星电子举办大型终端订货会

10月29日,湖南移动携手三星电子,以及中国移动湖南终端分公司、天音、爱施德、嘉域公司等供货平台,举行了一场盛大的移动

3G智能终端订货会,全省渠道踊跃报名参加,现场353家渠道订货近6万台。湖南移动李大川副总经理亲临现场并讲话。

在各厂家、平台、销售商以及广大客户的支持下,中国移动打破国外3G垄断,举起TD-SCDMA民族通信产业大旗,实现了3G市场三分天下的目标。一方面,移动3G终端销量持续增长,全国已超过1亿台,3G客户规模突破2亿户。在湖南,截至今年三季度,全省移动3G客户达到700万户,全省累计销售移动3G手机320万台,季度超过百万台,日均超过1.1万台,3G终端市场份额超过50%。另一方面,在移动3G大发展背景下,作为智能手机市场的“带头大哥”,三星电子从总部到各省都更加重视移动3G产品发展,并针对移动3G机型投入营销费用2.4亿元,开展“3G百天齐乐惠”大型营销活动。到今年年底,三星直供渠道移动3G机型销量占比提高到

50%以上,销售门店突破1万家。

湖南移动李大川副总经理在订货会上表示,此次订货会传递了几个强烈的信号:一是移动3G产品优势更加明显。根据工信部发布的终端入网信息统计,7、8两个月新上市3G终端达到300款,其中移动3G终端达193款,上市数量几乎是WCDMA和EVDO机型的四倍。二是移动4G快人一步。根据中国移动4G“双百”计划,年底移动4G网络将覆盖100个城市,4G终端销售100万台。预计到年底,湖南移动3G终端将达到1.2万个,覆盖所有乡镇;4G基站达到1万个,覆盖主要城区,年后即可具备4G放号条件。目前LET 4G手机已经上市13款,如此次推出的三星N7108D是一款货真价实、正式商用的LTE 4G智能机。三是购机送话费全面开放。湖南移动推出新的自选套餐合约计划。客户购买移动3G智能机,就可以自由选择话费套餐组合,客户选择话费套餐越高,折扣就越高,最高可达5折;配合自选

套餐合约计划推广,湖南移动还将优化流量资费,让客户买了3G手机之后可以放心使用流量。四是移动佣金政策优化调整。从11月1日起,原来的后合约佣金将改成“次月首返佣金+后合约佣金”,同时,2014年湖南移动将拿出5-6亿元作对优秀渠道给予奖励。五是实施精品渠道工程。湖南移动将联合厂家、平台,建设一批形象统一、服务规范、销售强劲的3G手机店、专区、专柜。此外,网上B2B订货平台还将进一步升级完善,提供更加方便快捷的订货服务。六是解决售后服务后顾之忧。湖南移动将建立十四个市州维修中心,确保95%以上终端售后在市州解决,彻底解决渠道、客户的维修难题。

此次订货会表明,随着中国移动3G强势的发展势头,以及三星公司的重大战略调整,预示着未来智能手机市场或将迎来新一轮洗牌,与移动紧密合作的厂商、平台、渠道将有更多的发展机遇。 ■江晨 郭磊



图为订货会现场,模特展示三星移动3G智能手机系列新品。

刘美: 服务要从每个细节上下功夫

服务是一种坚持,更是一种责任!在张家界移动桑植分公司连续担任集团客户经理的八年,刘美尽职尽责、至诚服务客户,她所服务的集团单位无一流失,客户满意度达100%。

挫折中懂得真理——零距离服务

2005年,刘美被调任为桑植县移动分公司集团客户经理,负责县委县政府等重要单位的服务工作。全面接触这项工作后,她发现比想象中的要困难的多。工作毫无头绪,有好多次走访客户都战战兢兢不敢敲门,害怕与领导打交道,也不知道如何与客户交流。面对重

重困难,她甚至开始怀疑自己的能力。在客户领导的信任下,鼓舞下,她重拾信心,并下决心一定要成功!于是她本着“沟通从心开始”,手牵手为客户服务。每天为了集团客户办理业务而忙碌,不辞辛苦,上各单位走访,向各企事业单位介绍她们的新业务。吃闭门羹,看客户脸色是常有的事,对客户没用过的业务反反复复的上门为客户演示讲解,对客户的问题不厌其烦一一解答,特别是答应为客户办的事情,她都会记录下来,以备提醒自己,从不因遗忘而失信于客户。这样慢慢地赢得市场和客户的信任,她“用心、用脑、用情”的“零距离服务”深受单位领导的喜爱。

知己知彼做好个性化服务

多拜访单位领导做好个性化服务,挖掘单位产品需求。桑植林业局是她片区重点单位,熊局长是一个非常严肃,做事要求也非常严格的人。刚开始服务,她感觉很有压力,但她把压力转换为一种动力,她通过办公室工作人员,了解到熊局长比较喜欢户外活动,所以特地邀请他们单位和她们公司搞烧烤联谊活动,活动举办的非常成功,单位领导对她的服务也非常肯定。服务做好了,关系拉近了,单位领导也会对她的工作进行支持,她通过走访了解到该单位要开通内部网,她马上邀请公司领导以及技术人员一起拜访熊局长,让他深入了解移动专线的稳定性,并成功签约。现在该单位全部使用中国移动手机,且使用中国移动宽带,并办理了354户集团彩铃。

点滴小事彰显服务根

服务关键人不一定要为他做什

么大事,只要从小事做起。原桑植县常务副县长尚生龙对此深有感触:一次他的母亲要去台湾旅游,他打电话叫刘美帮其母亲开通台湾的国际长途及漫游,她查了号码后看里面话费不多,就悄悄地帮忙垫交了500元话费并开通了国际长途及漫游。

刘美后来告诉记者,她知道尚副县长平时工作一定很忙,就在网上找了一些去台湾应该带哪些东西、注意哪些、有哪些好玩的地方、以及在台湾打电话的方法和资费送给他母亲,他母亲非常开心,并因此打消了之前去台湾的犹豫!之后尚副县长专门打电话给她表示感谢。在刘美多年循序渐进的用心服务基础上,2012年,桑植移动成功赢得县政府的信任,签订了建设电子政务专线80条的协议。

刘美说,回首在移动公司的八年,是一段激情燃烧的岁月,是一段无怨无悔的人生。虽然多少次因为工作放弃了陪伴孩子和家人,多少次因为工作错过了与朋友相聚,但

这都值得。她还说,只要用心去服务客户,从每个细节上下功夫,一定会成功。

“最美移动人”专题报道



图为刘美上门为客户解决业务问题。