全民免费，升级 4G 好时机

——移动 4G 钜惠空前，你就购了吧

一直以来，岁末年初都是国内商家角力的主战场。每年这个时段，各种促销让利层出不穷，给广大消费者带来实质优惠。那么，今年通讯运营商又将给消费者带来何种惊喜呢？小编有幸截获到一则重磅消息：湖南移动 2015 年新春促销全面来袭！优惠之多，力度之大，诱惑挡不住。湖南移动春促到底有多劲爆？且看下文。

全民免费升 4G，岂止是 0 元购机！

“再便宜，也便宜不过免费。”深谙此道的湖南移动在 2015 年春促大打“免费”牌，无论是买 4G 手机还是换 4G 卡、办 4G 套餐，流量、话费、礼包都能免费拿！细品湖南移动“全民免费升 4G”优惠大餐，小编也是“醉了”，闲话不多说，晒政策先！

招牌菜——4G 手机 0 元购：只需花 299 元就可领取一台 4G 手机，还送 342 元话费及价值 1000 元的手机流量。如此算来，岂止是 0 元购机？

佐餐美味——话费免 50%：购买移动指定机型并办理 4G 套餐，即可享受话费最高 5 折优惠。开胃小点——30G 流量免费送：办理 4G 套餐，30G 省内流量免费用。

暖心鲜汤——通话短信免费拿：办理一定档次 4G 套餐，即可畅享 1800 分钟国内免费通话，外加 7200 条国内免费短信。

餐后甜点——免费换 4G 卡：首次更换 4G 卡不仅可以享受免费优惠，还能白得 100M 省内流量。

五道大菜吃下来，除了心满意足，还真不知道该如何形容小编心里的鸡冻！但是，如果你认为优惠就只有这些，那就大错特错啦！究竟湖南移动还给消费者准备了哪些惊喜？莫着急，待小编为你一一道来。

存费入网办宽带，怎么算都不及移动划算！

尝过了湖南移动“全民免费升 4G”的实惠大餐，我们不妨再来看看移动为普罗大众们精心准备的特惠好礼，至于划不划算？你懂的！

存费就有礼，多存多送你：从现在起，去湖南移动办理业务存费，就可免费拿红包，存越多送越多，让你红包拿到手软。

上个移动号，送你 300M：办理入网，不仅可以免费领取 300M 流量，还能免费畅享家庭网、咪咕特会、来电提醒、彩印四重业务，并领取移动提供的超值数字贺岁礼包。

宽带不捆绑，包年更实惠：移动 10M 光宽带不捆绑，包年低至 440 元，20M 光宽带包年低至 730 元，还可选 1 年免费网络电视；无线宽带包年仅需 480 元，让你月月畅享 50G 大流量！

升级流量套餐，移动为你买单：现在起，通过短信、网厅、手机营业厅或者自助终端升级移动流量套餐，套餐差额移动将以话费形式全额返还给消费者，购买流量包还可享最高 7.5 折优惠，办理流量转赠，还送话费，多转多送！

除了存费、入网、宽带、流量四重大礼，湖南移动为了照顾春节返乡的乡亲们，特意准备了 4G 拜年卡。市话仅需 1 毛，还享 400M 流量。您要是觉得不够，还可以办理 4G 拜年包，畅享 150 分钟市话、50 条点对点短信，支持最多 10 次叠加，让你新年回家畅快上网畅快聊，真正的“省钱到家”！

另外，要特别提醒的是，通过移动电子商城（登录 hn.10086.cn）办理业务，除可享促销优惠外，还可额外获得电子券红包，最高获赠 2015 元。

钜惠千万家庭，移动真是蛮拼的！

对于钟爱移动的千万家庭用户，湖南移动今年更是准备了两份特别礼物。

全家用移动，10M 宽带免费送：现在起，办理家庭版移动 4G 套餐，全家多部移动手机话费合计消费满 188 元，湖南移动就送你 1 年 10M 免费光宽带和 1 年免费网络电视。

4G 套餐一人办，语音流量全家享：办理 4G 套餐，即可开通语音流量共享功能，一人付费，全家老小共享套餐通话流量，既为家人献爱心，又不浪费剩余话费流量！

全家用移动，宽带和电视费都省了，真正的一举两得。能打出这样的实惠组合，湖南移动今年真是蛮拼的！

中国 99%的 4G 用户都在移动，你没选错！

据最新资料显示，截至 11 月，中国移动 4G 用户数已突破 6000 万。全国 99%的 4G 用户都在使用移动 4G。从湖南情况看，湖南移动 4G 基站建设数量超过 3 万个，已实现全省城乡覆盖，堪称湖南省内信号最强最广的 4G 网络。相比 3G，移动 4G 不但网速提升十倍，资费更便宜了 50%，4G 手机也超过 500 款。凭借自身过硬的实力，移动 4G 不但成功奠定了其行业领先地位，也赢得了众多消费者的认同和青睐。

无论是价格，还是品质服务，移动 4G 都可以说是上上之选，而移动今年打出的“全民免费升 4G”的“油爆”特惠，想必已让广大消费者心动不已，小编我也是有点按捺不住。那么问题来了，2015 年 4G 促销哪家强？?现在，想必不说你也知道了，如此钜惠就购了吧！

“湖南移动 4G 先锋”系列报道之三

黄莉：喜欢“自找麻烦”的耳麦天使

4G 时代，湖南移动客服中心积极响应热线营销转型号召，积极主动、创新思路开展 4G 营销服务工作。黄莉就是其中的典型代表，因为人缘很好，办公室的人都喜欢叫她小名娟子。

2012 年年末，娟子成为了湖南移动客服中心的一名客户代表。“真诚、执着”是她的做人准则，“用心、负责”是她的真实写照。她就像一株朴实的蒲公英，服务了一批又一批客户，将“想客户之所想，急客户之所急”的主动服务意识传播给周围的同事。

在日常工作中，娟子始终保持着敏锐的洞察力，当公司有新的业务流程或者营销案更新时，她总是第一时间掌握新上线业务。她经常把新知识下载到邮箱里，下班回家继续钻研，准确了解新知识点的精髓，明确工作重心。分类整理之后，她还会群发给同事，让大家的目标更加清晰，工作更加高效。

在每天 200 多通接线量的巨大压力下，话务员做到态度好、响应快、回复标准已经相当不易，娟子却经常“自找麻烦”，对客户反映的疑难问题，从不轻易派单至二线客服。“能解决的尽量当场解决，不能因为事情难就推脱不做。”她常说，对待客户的投诉和抱怨，我们要将它视为比金子还要珍贵的财富，因为它为企业提供了一种市场反馈信息，促使我们设身处地去理解客户所处的情景及面临的困难，并且尽可能提供解决问题的快速方法。客户的满意是我们的行为指引，不是问我们应该做什么，而是客户需要我们做什么。

黄莉正在认真接听热线。

一天，一位王先生打电话怒火冲天地责骂起来。原来，王先生最近在长沙出差，因为上网速度太慢影响到工作正常进展，可是岳阳办理的手机卡却不能在长沙进行 4G 换卡，客户经理在为客户邮寄 4G 卡之后，客户收到卡却无法激活。期间，他多次拨打 10086 咨询，话务人员根据知识库内容，告知可通过短信方式激活，并下发了相关的激活方式短信。可王先生操作之后一直提示失败，认为客服代表告知的短信激活方式有问题，故意敷衍推脱，愤而投诉。在安抚客户的情绪之后，娟子承诺一定尽快解决问题。她利用午休时间，联系了长沙的几家自办营业厅，询问是否可以进行异地 4G 卡激活，没有得到想要的答复。后来，她又主动联系了客户经理，被告之目前 4G 卡邮寄工作已经承包给三方公司，激活方式已经改变，所以会出现客户所说的操作失败现象。娟子在进行仔细沟通之后，第一时间将激活方式详细记录再反馈给王先生。因为操作步骤比较复杂，她还使用自己的手机编写了短信发给客户，最终为客户解决了困扰多日的问题，客户一再致谢。事后，娟子又利用便签系统提醒其他同事，告知省内 4G 卡邮寄激活方式与知识库记录有差别，建议提醒客户仔细查看收到的快递说明，避免因为信息不一致导致客户不便。

娟子还善于从大量营销案例中总结成功营销之法。2014 年，10086 热线迈开了营销转型的步伐。初期，客户代表们进行 4G 手机销售总是“吃闭门羹”。于是，娟子连续半个月下班后调听客户录音，将涉及手机购买的电话录音全部记录下来进行分析，并且听取外呼部门销售量高的优秀员工录音，研究沟通技巧。她还买来十几本营销书籍，学习营销经验。最后，她终于总结出“五个多”手机营销技巧，即“多听、多想、多揣摩、多资料介绍、多联系”。这个技巧让她在 2014 年 10 月完成手机销售 100 台，占大区销售总量的 5.3%，真正做到了知识构筑理念，理念指导心态，心态影响行动，行动成就人生。

■周跃 曹丹

中国移动“和包”缴话费交易量月均破 6 亿

2014 年，中国移动电子商务基地主动积极与各省沟通，推广网厅网银、和包账户及热线缴费的合作。截止 12 月，全国 31 省网厅均已完成和包网银、和包账户的接入，并且以和包支付默认为首选支付方式。

目前，和包在各省网厅渠道的缴费交易量月均 6 亿以上，交易量渗透率近 60%。手机支付 10086IVR 非签约缴费已接入湖南、湖北、云南、山东、上海、北京、天津、宁夏、广西、贵州、内蒙、西藏、浙江、吉林、河南、新疆、陕西 17 省，占据全国半壁江山。交易量保持高速增长，年累计单边交易量超 16 亿，月均单边交易超 1.5 亿。 ■杨茜期

全国首例 4G 路考项目在湖南湘潭正式运行

近日，基于 TD-LTE 4G 网络的路考项目——“车载监控系统”在湘潭市九华驾考中心正式上线运行。该项目成为全国首例基于移动 4G 网络的路考车载监控项目。

该项目由湘潭移动公司与湘潭市交警大队合作推出，采用移动 4G 网络技术，在考试车辆上安装车载监控终端，并与驾考中心服务器建立连接，通过 4G 网络上传采集的考试车内情况、考场发车区域、考场电子地图、考生信息等，考试中的任何细节，包括动作和声音，都会通过 4G 网络实时传送到考试中心的监控画面上。驾考中心监控大厅实时掌握考试过程，实现了全程无人随车、电子监控，确保了路考项目的公平公正公开。 ■刘洋波