说出你的故事

身处世界500强企业,众人眼中的都市白领,光鲜亮丽或者干净帅气的背后,其实也有不为人知的心酸事。 今天起,三湘都市报《移动周刊》策划《说出你的故事》栏目,挖掘移动人光鲜亮丽的背后,触动人心的故事。

坚守13年,"受气包"工作仍新鲜

无论在哪里做客服,给人的感觉都是 当"受气包"。

即便是移动这样的世界级品牌企业, 依然会有人因为受不了客户的谩骂、刁难 而离职。可她,这个同样被父母关爱长大的 独生女,却一干就是13年。

她说她有着自己的坚持,一件事要么 就不开始,开始了就要做到最好。没有因为 困难,就中途放弃的。

她是湖南移动长沙分公司客户服务中 心投诉管理室主任王莹。

娃娃脸、笑起来眼角微微上挑,充满孩 子气;说话秀秀气气,慢条斯理却又极具章 法。6月10日,长沙微雨,初次会面的王莹给 人的感觉就是邻家温暖的大姐姐。

采访中王莹笑说, 自己是典型的巨蟹 座。不论被骂哭过多少次,却从未退缩,而 是越挫越勇;也曾为了一件投诉多次上门, 只为用户满意;甚至连续加班4个多月,也 依然毫无怨言。

没错,这是个真挚细腻,善良大方.坚 韧执着,有着不屈不挠意志力的姑娘。

■记者杨迪

【谈工作】 也曾当场被骂哭

别看如今的王莹已经练成"金钟罩、铁 布衫",能够游刃有余地处理工作中遇到的 任何问题,即便是客户刁难。

但曾经刚出校园,还很青涩稚嫩的她, 也曾被骂到偷偷哭, 甚至有几次忍不住一 边解释,一边掉眼泪。

记:每天上班时间有多久?

王:早上8点到晚上10点。我们是轮班, 五天一轮,周末、节假日大家放假的时候, 就是我们最忙的时候。

记:工作中,遇到的最困难的事情是哪 件?

王: 早两个月, 一个客户因为住在一楼 信号受屏蔽的事情举报我们, 其实此前我 们已经多次上门,调整天线,他觉得不行, 免费安装手机伴侣,他又不愿意。

没办法,除了写报告说明情况外,我们 每天主动联系客户,最终客户还是被我们

记:被骂了会觉得委屈吗?哭过吗?

王: 当然会, 之前经常哭, 这几年才 慢慢成熟了。因为我们是代表公司,所以 不管怎么样, 也要耐心解决客户遇到的

有一次客户打电话来说话费有问题, 其实是没有问题的,但是解释客户不认可, 最后客户很激动地骂起来, 当时觉得好委 屈,难受得哭了。不过后面还是解释清楚 了。

记: 说说你觉得自己做得最满意的事

王:2014年1月我们遇到有史以来最 大的投诉处理高峰,受客服系统重构发生 多次故障及系统支撑不到位等原因影响, 长沙公司的投诉量较前一年同期上涨了 近7倍,最高峰系统工单达到20000余件, 在人员严重不足的情况下,我一直坚守前

就这样,在连续停休奋战整整两个月 的情况下,终于将工单降到正常水平。我沉 着稳重、处变不惊的工作态度得到了领导 及同事的一致认可,2014年我带领班组共 处理各类投诉385369件,升级投诉3869 件,上门处理疑难投诉1732件,工单处理 及时率达到98%以上。



湖南移动长沙分公司客户服务中心投诉管理室主任王莹近影。

【对后辈】屏蔽负面,感受挑战

以前,移动客服是按年 限记薪酬,往往新员工因为 动力不足,又天天负面情绪 爆棚而离开岗位。出生前 线,又一直坚守前线的她, 为鼓励投诉处理员的工作 能动性,率先在全省开展投 诉处理人员量化薪酬工作。

记:量化计薪酬有什么

王:投诉处理计件真正 实现了以"质"为先的计件 模式,一方面提升了工作质 量,长沙公司投诉处理员平 均日处理量由2013年的 29.66件上升至37.22件,员 工工单差错率由1月的 5.72%下降至2.58%;另一方

面拉大员工工资差距,提升 了员工工作积极性,最大薪 资差距由量化前的1505元 拉大到量化后的3494.18元, 通过计件工资的横向比较, 投诉处理人员形成你追我 赶的局面。同时,《投诉处理 员计件薪酬研究与实施》创 新项目获全省服务创新-

记:还有什么方式留住

王:为了带动同事的积 极性,我制定了《优秀小组 评选》、《优秀个人评选》、 《最佳建议奖》、《处理能 手》、《投诉处理员委屈奖》 等奖励,大大地带动了大家

的积极性。除此之外,我们 也会不定期组织活动,加深 互相之间的感情,比如去千 龙湖做游戏、聚餐、班组博 客上传文章等。

记: 你是如何做到13年 坚持不言弃的?

王:目前我们工作组有 80多人,只有5个男生,其他 都是女生,女孩子从事客服 工作有优势,却也确实脆弱 一点。我想对她们说,坚持 其实很简单,从生活出发, 整理自己,屏蔽消极和负 面,对自己说能行,积极乐 观地面对工作,每天就都是 新鲜有趣、富有挑战的,自 然也就坚持下来了。

【谈生活】为工作错过父亲最后一面

如果说"子欲养而亲不 待"让人遗憾的话,没有见 到至亲最后一面应该就是 痛苦了。

记:讲讲你的故事?

王:在我父亲去世的前 一个月里,为了减轻我母亲 的压力,我基本上每天都往 作,晚上去株洲医院照顾我 的父亲,直到深夜,第二天 早上天还没亮又要从医院 出发回公司,由于没有充分 的休息,基本上每次都是到

终点后司机把我从睡梦中 叫醒。有几次,父亲都用极 微弱的声音劝我,请个假 吧,我对父亲摇了摇头,告 诉他:"没事,你也会好起来 的。"2012年8月16日,我刚 刚下班,准备回株洲,接到 母亲打来的电话,父亲突然 肺部血管破裂,正在抢救。 返株洲和长沙之间,白天工 我急忙赶回株洲,行到一 半,母亲又打来电话,告诉 我,父亲去世了。回家后母 亲和我抱在一起哭了起来, 母亲问我:"为什么不请假 呀,请假还能见到你爸爸最

后一面。"

记:为什么不请假回去呢? 王:2012年的时候,我 们班组还只有60多个人,当 时工单量很大,全员都加 班,加了4个多月。大家都很 辛苦很累……

记:现在你觉得工作重 要还是家庭重要呢?

王:都重要。现在我拥有 一个非常幸福的家庭,我儿子 今年5岁,工作之余,我都会陪 他到游乐场或者户外玩。

红领巾榜

今年,王莹被公司推荐参选全国敬业奉献模范。

从2003年至2010年王莹连续七年被评为长沙移动"先进工作者"、2009年被评为长沙移动 "标兵工作者"、2010年被评为湖南移动"满意100"服务明星。

她所带领的班组投诉管理室连续五年被评为长沙移动分公司"先进班组"。2014年由她牵 头开展的各项创新及QC课题均获得了很好的成绩,《投诉处理员计件薪酬研究与实施》创新 项目获全省服务创新一等奖、《有效缩短投诉工单处理时长QC课题》获省优QC课题。

资讯

移动亮相 云计算大会

6月3日-5日,第七届中 国云计算大会在北京国家会 议中心召开。本次大会上,中 国移动围绕一站式的云计算 解决方案——"移动云",现 场展示了其丰富的产品体 系、先进的基础设施、自主研 发的核心技术"大云"产品, 以及移动云在教育、医疗、交 通等行业的典型应用,得到 了与会者的广泛关注。

在移动云产品展示区 域,中国移动围绕新型基础 设施、移动云核心技术、交通 及医疗健康信息化等内容进 行展示,并搭建了IDC运营 系统、远程视频监控机房实 景及IDC机房定制化工地实

作为移动云产品的核心 技术,中国移动自主研发的 "大云"产品也亮相此次展 会。"大云"建立了国内最完 整的云计算和大数据产品体 系,在移动云、私有云、大数 据平台等多个系统中实现超 过100次应用试点和商用。 其中,移动云产品通过了可 信云认证, 云服务也通过了 服务管理及信息安全领域权 威认证(ISO20000及27001 认证),成为国内首批也是唯 一通过上述认证的云服务

在行业解决方案区域, 中国移动展示了自主品牌 4G车联网终端——4G多功 能车机和4G·OBD盒子,通 过搭载地图、咪咕音乐等丰 富云端应用,以及保养、美 容、汽修、保险等无处不在的 服务,让传统汽车升级为互 联网汽车,实现"行享合一、 知车知道"。该产品已经开始 预售,并受到热捧。

展区还展示了中国移动 依托云平台及大数据优势, 打造和健康医疗平台, 在提 供惠民医疗健康服务的同 时,打造合作共赢的生态系

6月4日,中国移动还将 参加"互联网+"高峰论坛、 基于新技术的远程医疗建设 和实践论坛、云计算平台构 建与实践论坛等分论坛,并 分别作主题演讲, 阐述中国 移动结合云计算和大数据方 面的技术优势,在智慧城市、 生态健康和云计算应用等方 面的实践和成果。

■中国移动通信集团公司