

“动感”飓风席卷校园

万名学子参与“动感向前冲”竞技活动



兄弟,来跳个“杠上芭蕾”吧。



“终于发现了身高腿长的好处。”



免费洗个澡。

关过程中,两位同学也默契地共同进退,甚至落水的同学也不忘拉上搭档一同体验动感赛道下的“清凉”!

在娄底湖南人文科技学院内,“同学齐上阵,动感向前冲”活动不断升级,首先是两位外国友人冲关吸引了在场所有同学的关注,两位来自美国的外教老师与同学组成搭档一起闯关,且历史性地闯入了最后一关!但更多同学加入了“落水争霸战”,其中一名男同学还在落水后,不服输不气馁,一次两次三次挑战自己,结果都不幸落入水中,虽然屡战屡败,但大家都为这位同学送去了鼓励的掌声。

在岳阳赛区,由岳阳移动分公司提供的冲关礼品相当丰厚,过第一关就能得到一瓶洗发水和一瓶沐浴露,过第二关能得到一对乒乓球拍和一对羽毛球拍,过第三关能得到一个篮球和一个足球,过第四关能得到自行车两辆!如此吸引人的奖品为在场的M-zone人带来不小的惊喜!

在株洲赛区,虽然天气有点冷,可观众和参赛选手还是里三层外三层。短短一天,株洲赛区报名的选手超过600人。比赛快结束时,仍然有大批同学在咨询报名事宜,株洲赛区堪称选手最踊跃的参与地区。

■吕三 周子

可爱无敌的双胞胎姐妹花、动感劲爆的B-BOX男孩、性感火辣的拉丁舞王舞后……湖南移动“同学齐上阵,动感向前冲”大型校园竞技活动自9月初在全省各大高校启动以来,吸引了一大批非常有个人特色的冲关选手,加上快乐男生邓人比,星姐贺玲、朱

柔妹的倾情加盟,该项活动已在全省掀起了一场“动感”风暴。据不完全统计,截至目前,参与活动的高校学子达到了上万人。

9月24日,细雨绵绵。当记者一行人来到长沙机电职业技术学院,却看到动感向前冲活动场地外围站满了穿着新生军

训服或制服的同学,人群中还时不时爆发出阵阵掌声,看来同学们都在享受着动感赛道给他们带来的乐趣。男生多女生少是长沙机电赛区最大的特色,举目望去到处都是精神抖擞的男同学,女生资源相当紧缺,偶尔亮相的女生很快就成

为在场男同学搭档冲关的抢手货,看来双人赛道为广大男同胞谋取了不少福利。

多才多艺的衡阳高校学生们在参加活动的过程中,最大的特色就在于他们之间的默契与友谊,常常都是一大帮兄弟姐妹一起站上冲关台,纷纷为伙伴加油打气,闯

号簿管家: 比客户更了解客户

我是一名在化妆品公司工作了六年的销售经理,我们对公司产品的诠释是“比女人更懂女人”。可是当我接触了移动推出的“号簿管家”之后,才发现那才真的是“比客户更了解客户”。

从刚进公司时的一名小小的推销员到现在的销售经理,不知不觉已过了六个年头。众所周知,做销售最重要的是要抓紧客户,所以,从刚进入这个行业开始我便牢牢记住这一点。久而久之,手机里存储的号码越来越多,而功能差一点的手机根本就存不了太多的号码,所以我只能在电话本上手写记录。可电话本上的号码记录没有规律可言,找起来很不方便,而且我平时就经常丢三落四的,电话本也不知道丢了多少本,每丢一次我都得重新收集客户号码,很是麻烦。

一天下班回家,我百无聊赖地坐在公交车上望着窗外,突然一段广告词引入我眼帘,“号簿管家:永不丢失的电话本”。顿时我的眼前一亮:“哇,还有这么好的事,居然有永不丢失的电话本,这不正是专门为我们这种做销售的人设计的吗!”于是我马上下车,就近找了一家移动营业厅,在营业员的详细介绍下,我更了解“号簿管家”了。“号簿管家”可以海量地存储号码,还能随时为手机通讯录备份,查找起来也更方便快捷,最主要的是每个月只需缴纳三元钱的业务费用,真是太划算了。于是我马上请营业员帮我开通这个业务,营业员还告诉我开通这个业务其实很简单,只需编辑短信“kt”发送到10658114即可办理。

在我办理“号簿管家”后不久,它很快地在我们公司流行起来。同事们都用上了移动的“号簿管家”,以后我们再也不用担心电话本会丢失了,也不用千辛万苦地再去收集客户号码,轻轻松松就可以把号码存起来。

■欧阳一平

专业团队打造一流服务

记“2010年度全国通信行业用户满意企业”郴州移动

1 服务专业化——素质提升

多年来,郴州移动始终坚持三个“全员”原则,在内部形成全员抓服务、全员重服务、全员做服务的良好氛围,将“大服务”理念灌输在每个员工、每个层面。客户满意度全员挂靠,郴州移动将服务指标分解到所有与客户服务相关的各级部门;客服分析会全员参与,从客户的视角看移动,实施4年多来累计解决疑难问题200余项,2009年通过分析会共处理客户意见4552份;投诉量指标全员考核,郴州移动将投诉量分解到11个县(市)、区分公司及各专业部门,2009年所有投诉得到有效

解决,无被判责投诉。

只有专业的服务团队,才能打造真正的满意服务。郴州移动自始至终将服务团队的建设作为重点工作来抓。建立了专业的员工学习模式,每周一次学习,每月一次考试,每季一次服务技能比武,每半年一次集中培训,年度一次服务评比;成立了专业的员工培训管理部门,组建了专业的员工学习室和移动网上学院;执行专业的员工激励制度,每月评选“服务明星”,每年开展优秀员工评比,不定期对服务创新、员工金点子等实施奖励,全方位激励员工学先进、赶先进。

2 服务便捷化——客户满意

郴州移动围绕客户业务办理中的体验关键点,实施配套便捷服务措施,提高客户满意度。一是动态管理“促”便捷。合理设置服务台席,并在营业厅入口处、客户等候处以及台席处实施不同的三级分流手段,最大程度促进便捷服务的实施。二是业务提示“传”便捷。自办厅所有台席全部开通双屏显示,用户通过外屏了解本人相关信息和目前促销活动等信息,营业员通过内屏查看办理注意事项等内容;统一制作业务办理提示

卡,实施业务预受理提醒;三是资费优选“施”便捷。自行开发资费优选平台,根据客户消费详情,为客户推荐最适合的品牌套餐,切实帮助客户省钱。四是广布渠道“拓”便捷。2009年该公司共投放了82台自助缴费终端,296台自助详单打印机,建设了31个24小时自助营业厅。据统计,郴州移动在全市设立了21个自办营业厅、90个社区服务站、736个社会渠道网点、2900余个村级服务站,服务网点遍布城乡。



近日,从中国通信企业协会传来喜讯,郴州移动获得了中国通信企业协会颁发的“2010年度全国通信行业用户满意企业”荣誉称号,是全省唯一获此殊荣的单位。郴州移动以“以客户为根,以服务为本”,将满意服务落实到各个细节当中,获得了客户、上级公司和社会各界的一致好评。2009年客户满意度达84.89%,客户满意度考核连续7年得满分。同时,郴州移动被郴州市人民政府授予“2009年度全市消费维权工作杰出贡献单位”,被郴州市质量技术监督局授予“服务质量放心承诺单位”。



图为郴州移动客服人员正在引导客户办理业务。

3 服务个性化——亮点频出

郴州移动率先提出服务显性化理念,首创客户对服务的感知模型图,开展了系列客户满意服务亮点举措。一是“便捷服务满意100”活动娱乐化传播。在营业厅内播放“六项便捷服务举措”动画剧和主题语音广播,在厅内设置便捷服务使者,让客户在轻松、欢快、娱乐的氛围中感受和接受移动服务。二是长途/漫游资费显性提醒。根据不同品牌、不同套餐、不同消费性质客户,每月有针对性地发送长途/漫游资费提醒短信,提高了资费的透明度。三是话费余额智能化催缴。根据客户

需求,以客户上一年度平均消费值设置50、30、20、10、0元五种催缴额度,根据客户消费习性实施智能化催缴。四是传播垃圾短信防骗知识,将典型垃圾短信进行归类,将案例拍摄成记录片,在各渠道投放,告知客户垃圾短信防骗知识,彰显郴州移动对垃圾信息治理的诚心。

郴州移动表示,将再接再厉,继续开展好“便捷服务满意100”活动,以更高标准,诚信经营、用心沟通,服务广大消费者,服务经济发展,服务社会和谐,让更多的客户信赖移动。

■胡玲莉 蒋艳华