

中移动全球通资费改革见效 新套餐用户超 2 千万

自 2011 年 5 月 17 日中国移动推出全球通统一套餐以来的短短半年的时间，便吸引了 2000 多万的客户办理量。来自中国移动的数据显示，截至 11 月 12 日，全球通统一套餐客户规模已经超过 2120 万，每日办理该套餐的客户也超过了 11.7 万户。

在通信市场渐渐饱和，移动电话资费价格弹性逐渐缩小的情况下，运营商要吸引用户来办理自己的套餐不是件易事。而中国移动全球通统一套餐价格水平的下调和资费结构的简化无疑给市场注入新的活力。而其能在短时间内引起较大影响，获得用户认可，并聚拢一大批使用者，也意味着中国移动对于套餐和资费的调整不只有降价吸引这么简单。

资费下调 + 透明消费

全球通资费改革首先是资费的下调和套餐的简化，并以此推进透明消费在客户端的感知。有一组数据可以说明客户对此种资费改革的接受程度，相关统计资料显示，90%以上的统一套餐客户资费满意度得到了提升，93.7%的统一套餐客户在体验后愿意向亲朋好友推荐他们目前正在使用的全球通统一套餐。

据了解，5 月 17 日新推出的全球通统一套餐在实现漫游、长途、市话一个价和全国接听免费的同时，还大幅降低了语音价格水平，增加了数据上网流量。其中全球通商旅套餐除了提供大量漫游通话时长外，还提供了专属的电话客户经理、营业厅优先办理、机场贵宾厅等服务，受到商旅客户的广泛欢迎。

为了提高客户感知，适应市场消费水平，

中国移动此次调价能在短时间内形成聚集效应。究其原因，主要是因为以往资费结构比较复杂，客户感觉消费不够透明。而本次全球通资费统一下调，呈现“长市漫统一资费”、“接听免费”、“资费结构简单”三个明显特征，更符合客户需求，客户对每一笔消费都更容易理解，客户的知情权得到了更好的保障。

有评论分析认为，中国移动对全球通资费的下调并不是简单的将价格降低，而是根据市场形势和用户需求在产品结构及消费服务上进行了调整。用户的消费行为一般都顺从自己的使用体验，若体验好便不会轻易转投他家，甚至还会去口碑相传形成口碑效应。中国移动此次推出的全球通新套餐，真正适应了用户最根本的需求，做到了真正从客户满意度出发，让利广大客户。

适应移动互联网发展趋势

据伦敦市场调研公司 Ovum 预测，2015 年全球移动互联网收入将从 2010 年的 90682 亿美元增至 1 万亿美元，增幅 10%。相比之下，2015 年全球移动语音业务收入将从 2010 年的 66336 亿美元降至 60791 亿美元，下降 8.4%。目前，中国的移动数据业务流量正以每年超过 200% 的增速呈现爆炸式的增长。移动互联网的快速发展带来了客户数据流量需求的迅速增长。

面对移动数据流量需求的增长，运营商必须对这一趋势有清醒的认识，从资费结构入手适应这一趋势，最大限度地满足和释放用户需求，顺应移动互联网快速发展的趋势。

本次全球通资费调整中，对数据流量的

全球通 GoTone

尊敬的客户：
进入VIP区域请主动出示您的电子VIP卡，
以便我们更好的为您服务。感谢您的合作！

全球通VIP评定标准：
银卡会员：3000分 ≤ 年话费积分 < 6000分
金卡会员：6000分 ≤ 年话费积分 < 11000分
钻石卡会员：11000分 ≤ 年话费积分

我能

资费设计进行了重大调整，正是为了满足客户对数据流量的需求增长，增进客户对于流量资费的满意度。一方面，在新的商旅套餐中包含 30M 流量满足客户基础的数据业务需求，另一方面，推出了此前没有的上网套餐，在满足客户基本通话需求的同时，包含了数百兆的流量，充分满足了客户的手机上网等数据业务需求。

资费改革后，客户的手机上网的成本将进一步降低，提升客户在资费层面对数据业务的满意度。全球通资费的调整将进一步促进客户使用数据业务的积极性，进一步普及各种基于移动互联网的手机应用。

■ 新浪科技

彩铃加加：打造自己的“独家彩铃”

11 月 1 日起，湖南移动本着“服务民生、感恩客户”的宗旨，面向 3000 万移动客户正式商用推广“彩铃加加”业务。

“彩铃加加”是一项崭新的数据及信息业务：是指在播放彩铃铃音之前，播放用户自己编辑的语音信息，或者选择现有的个性化语音内容。您可以根据来电号码的不同，以及被叫时间的不同，自由组合自己的“彩铃加加”，为拨打您电话的好友送上个性的问候或特色的祝福。譬如，您的学友过生日，您可以先将彩铃设置为生日歌曲，前面再加上一句“彩铃加加”的内容“生日快乐！愿我们的友谊地久天长……”，当然会给当天过生日的那位学友一个大惊喜了！还有，如果您正在开车，您可以设置“彩铃加加”的内容为“我正在开车，请您 XX 分钟后打过来……”，实现温馨提醒，方便、快捷、易于操作。

据湖南移动数据部项目经理介绍，“彩铃加加”业务覆盖全球通、动感地带、神州行

三大品牌客户，客户可通过网站 (<http://jj.hn.12530.com>)、短信 (KTCLJJ-- > 10086)、网上营业厅 (<http://hn.10086.cn>) 开通彩铃加加业务，功能费 1 元 / 月。设置“彩铃加加”业务内容有两种方式，一是网站方式：客户可直接登录湖南移动彩铃加加网站 (<http://jj.hn.12530.com>) 进行设置，设置方式有自制铃声、选择预录音或本地上传；二是短信方式：编辑短信 (SZCLJJ+ 文字 / 铃音编号) 发送至 (10658638) 可进行铃音设置。

此外，湖南移动提醒客户，大家可以根据默认音、指定号码、指定时间段、纪念日等要素来设置“彩铃加加”内容所针对的来电者，成功后系统会覆盖原有的“彩铃加加”铃音，根据地区不同铃音设置可能稍有延时情况。其次，“彩铃加加”内容中凡不符合内容要求规范的文字，一律视为非法内容，会被系统自动过滤，这些内容包括但不限于：反动、色情、暴力、政治、赌博、毒品、垃圾广告等。

■ 黄宇

田间地头看天下新闻

11 月 21 日，湖南省通道侗族自治县陇城镇坪寨村二组龙挺、吴优、杨晓云在田间用手机看新闻。

湖南通道侗族自治县移动分公司为促进侗民政治、文化生活，着力向侗民宣传“手机报”，不但可以用手机读书、娱乐，还可以随时随地用手机看到全中国、全世界的最新重大新闻、快速、方便、实惠，受到广大侗民的欢迎。截至 10 月底，全县有“手机报”用户 4075 户，同比增幅达 129.69%，增幅排全市第一。

■ 吴家文 郑德春



寻找最美微笑



微笑是一种修养

“最美微笑”小档案

姓名：陈洁洁

单位：株洲移动茶陵营业厅

岗位：客户经理

服务座右铭：微笑面对客户，微笑面对人生。

服务事件：

月初，有一位大客户气势汹汹地跑过来质问为什么自己的手机停机了，要求查询话费等相关情况。陈洁洁刚要开口解释，怒气正盛的客户就指着她的鼻子尖，言辞激烈地骂起来：“你们移动公司是怎么搞的，要你们这些人有什么用啊！”陈洁洁心里很清楚，在这种情况下，勉强作任何解释都是毫无意义的，反而会招致客户情绪更加激动。于是，她只是默默地看着他，让他尽情地发泄，脸上始终保持一种友好的微笑。等到客户平静下来后，她首先对其表示歉意，接着心平气和地告知客户为什么月初会停机。给了客户合理并较为满意的

解释后，客户平静下来：“你笑起来很美，是你的微笑征服了我。”陈洁洁事后说，面对客户，她都会轻轻地扬上嘴角，露出八颗牙齿，面带微笑。

陈洁洁说：“人生中有挫折、有失败、有误解那是很正常的，要想生活中一片坦途，那么首先就应该清楚心中的障碍。微笑的实质便是爱，懂得爱的人，一定不会平庸；微笑能给自己一种信心，也能给别人一种信心；微笑是一种修养，它的实质是亲切、是鼓励、是温馨。真正懂得微笑的人，总是容易获得比别人更多的机会，总是容易取得成功。”

■ 侯亦杨

点评：在日渐繁重的工作和不断增加的工作、生活压力之下，在社会对我们的要求越来越高之时，在年复一年，日复一日重复的生活、工作中，我们的激情逐渐减弱，我们忘记了怎样保持微笑。就从现在开始吧，时刻保持微笑，因为那是一种风格，更是一种理念。