

需要什么就选择什么

## 中国移动推出全新自选套餐

“套餐我自己选的,物有所值”、“需要什么就选择什么,没有什么强制性,心理感觉特别好”、“给朋友介绍新选的套餐,会觉得这个简明、实惠”。这是中国移动推出“自选套餐”后很多客户的真实感受。

5月17日,第45届世界电信日,中国移动宣布将全面推出18-48元的自选套餐,客户通过中国移动统一门户网站(www.10086.cn)即可完成自选套餐的办理,同时还可享受优惠购机、充值折扣、套卡网购等多种优惠。

据介绍,“自选套餐”是运营商资费设计的一次全面创新,其理念源于充分满足客户的个性化需求,尊重客户的自主选择权。在本次中国移动推出的自选套餐中,客户可以根据自己的需要,自主、自由地选择所需要的语音通话、上网流量和数据业务,从而组合出自己满意的资费套餐。具体包括:语音通话有18元、28元、38元、48元等多档选择;上网流量有5元、10元、20元、30元等多档选择;数据业务有短信包、彩信包、手机邮箱、

手机报等丰富的业务可供选择。

与此同时,为了能够方便客户办理自选套餐,除了营业厅外,中国移动还提供了10086热线、短信和门户网站等多种办理渠道。在移动营业厅,客户可以体验到“点餐式”的套餐选择方式;在中国移动统一门户(www.10086.cn),客户可以体验到“购物车式”的自由配置方式。同时,客户还可以发送短信“自选套餐”到10086,完成自选套餐的查询办理。

中国移动秉承“客户为本,服务为本”的理念,早在2012年初率先提出了“自选套餐”的全新设计理念,即由客户自由选择、自主组合出个性化的资费套餐。随后,2012年下半年,中国移动又陆续在陕西、四川、新疆、湖南等省进行了“自选套餐”的试点推广。据统计,在短短半年时间内,选择“自选套餐”的客户超过800万。在几个省的试点推广过程中,中国移动收集了大量的客户意见,结果显示,超过90%的客户给予了积极评价,客户使用满意度

明显提升。为了使更多客户享受到这种个性化的资费服务,中国移动在2013年世界电信日当天,正式在全国范围内推出“自选套餐”。

此外,在湖南,为了使客户享受

到更多实惠和优质的服务,湖南移动倾情推出“移动联欢惠,多彩网购季”优惠活动,登陆中国移动统一门户(www.10086.cn),办理银行卡签约送话费、手机支付交费低至98

折、用移动3G送3G流量、购动感地带18元套餐卡送话费……多项活动等您来参加!参与以上活动的客户均可获得一次实时抽奖机会,有机会赢取1000元手机支付电子券。

3G用户激增

## 中国移动新建11万3G基站

业内专家李进良近日撰文指出,中国移动TD-SCDMA“预计完成6期第二阶段建设后,中国移动TD-SCDMA总基站数将达到45万个左右,新建约11万。”

根据中国移动此前的TD网络建设规划,今年年底TD基站数将至40万个,这表明,中国移动调

整了TD 6.2期网络建设规划。

今年2月,媒体报道称,中国移动在TD6.2期将建8万个基站,但当时通信世界网从多个可靠渠道获悉,TD 6.2期规模较之前规划变动不大,中国移动原计划6.2期新增基站约6.7万个。

该文指出,当前中国移动

TD-SCDMA手机用户为1.1437亿,而基站为30.3万。激增的3G用户数必然对现网覆盖和容量扩大提出了更高要求。到今年年底要增加1.2亿用户,那么基站也应翻一番才行。为了适应需求,中国移动已经决定将于近期与TD-LTE二期同步启动TD-SCDMA六期

第二阶段大规模招标,此次招标再次刷新之前的单次规模之最,成为中国移动规模最大的一次TD-SCDMA招标。对于TD 6.2期具体规模,中国移动相关人士电话无人接听,多位业内人士表示对此并不知情。

另有信息显示,中国移动

TD网络建设并不会止步于TD 6期。4月底,业内传出中国移动将于8月启动TD-LTE商用。这意味着,面临竞争对手的步步紧逼和互联网业务的异质替代,中国移动在推动TD-LTE智能手机成熟的商用路径上将采取稳健而非激进的举措。 ■彭英福

导读:她叫张良红,在湖南移动客服中心10086运营一部从事呼入管理工作,在湖南移动客服战线奋斗了11个春秋,曾经为了一份专业的客户满意度提升报告而彻夜未眠;曾经在系统升级时跑到几公里外的自助终端上为客户缴费;曾经忘我地投入工作,即使在做心脏手术期间还惦记着她的工作和客户。

## 张良红:客服前沿的“阳光天使”



“服务不是我们做了多少,而是客户感受到了多少”

2013年1月,在白天瑞雪过后,长沙的夜里寒意更浓。那天晚上已经23点半了,在长沙南城的10086热线机房里,还有一个忙碌的背影在不断的用手机在电话联络着,她还在处理一位客户的投诉问题。楼下机房里那几百名上夜班到23点的一线员工们,早已陆续回家了,晚上值班的话务现场管理,也被她在半小时前催促着天空仍在飘着絮雪,楼下公交站里那最晚的一班公交,早已经错过……

作为一名客服人,张良红从事10086热线服务工作,已有10多个春秋。各种一线解决不了的疑难问题,到她这里总能处理得妥妥当当。湖南10086热线人工的挂机满意率近三年连创新高,今年更是达到了97%。她常对身边的同事说“服务不是我们做了多少,而是客户感受到了多少”!

记得有一次夜班时,一位员工向她反映有位大客户情绪非常激动,强烈要求移动公司不能停他的手机。因为客户在高速路上,车

抛锚了,手机余额只剩下1.86元,马上就会欠费停机,如果停机,那么客户接下来与交警、家人的联系,都将无法进行。当天晚上正值热线系统在进行升级,前台无法为这位大客户操作赠送信誉度。张良红接过电话,快速地想着各种可能的解决方案,“先生,我先帮您代缴吧”,“您在12点多了,帮您处理好……”。22分钟后,张良红找到了……”的自助话费缴费终端……。

十年寒暑,张良红和她的团队累计获得客户来电、来信、登门表扬超过千次,相关领导由衷感慨“金杯银杯不如客户的口碑,这一千多次表扬就是一千多个奖杯啊!”

## 大灾面前,她总是彻夜守在机房

2008年,冰雪肆虐,湖南成为了重灾区之一。10086成立了救灾“生命线”。那期间,她整天彻夜与员工一起守在机房,紧盯每一通客户来电需求,生怕错过每一个“生命电话”。困了就临时打个盹,半夜饿了就在休息室啃口冰冷的馒头,接着又继续工作,紧急地落实着救灾专线的系统需求、开展救灾服务流程策划、拟定服务口径、开展员工培训、紧急处理客户需求……,那段时间,作为女儿,在母亲手术时却没能陪在老人身边,她在5.12汶川大地震及最近的雅安大地震期间,她又和团队在第一时间启动紧急服务预案,让10086热线同时成为了“关爱热线”。她虽然没能去到

灾区第一线,但却一

直守在客服第一线,还主动带头捐款、捐衣,将希望延续,将温暖传递。在灾难面前,她总是舍小家顾大家,为移动客户送去更贴心、更温情的服务……。

她有阵发性室上性心动过速,高强度的工作随时可能让她犯病,可高度的责任心让她无法停歇。2009年,她在领导和同事的极力劝说下进行了手术,养病期间,她还惦记着,电话每天问着同事“昨天的接通率是多少,客户问题的解决率是不是稳定……”。

## “在情绪劳动的客服行业,一定要让员工开心工作”

张良红不仅是长沙市、湖南省直工委优秀共产党员、中国移动通信集团劳模,她还是一名“心理导师”,是同事心中的“阳光天使”。工作之余,她自修了“客户服务管理师”、“人力资源管理师”、“心理咨询师”。她说“在情绪劳动的客服行业,一定要让员工开心工作”她利用自己的“心理导师”,85后小琴遇到婚变,遭受了很大的打击,由于父母不在长沙,身边失去亲人的陪伴与开导,小琴一度产生了强烈的离职意愿。张良红看着与自己妹妹同龄的小燕,非常心疼与担心。她凭着自己在“心理咨询师”方面学到的知识,开始经常与小燕谈心,休息时经常一起运动、散心,主动对小琴进行开导。两个月后,小琴的脸上重拾了昔日的笑容,当年不但没有离职,而且年度工作绩效还获得了“优秀”。 ■方喜中