

有这样一群年轻人,他们将青春融汇到一份事业之中,努力实现着自己的梦想,用执着与热情,勇敢地承受工作中的困难和压力,在不断自我超越的历程中,以快速、坚实的步伐,实现从优秀到卓越的跨越,他们就是辽宁移动10086的客服代表们。

中国移动辽宁公司客户服务中心自2002年成立至今,现有员工2546人,其中大专以上学历63.5%,本科学历18.4%,平均年龄25岁,这是一支年轻、充满朝气和活力的战斗集体。走进客服中心,会被一种浓厚的企业文化氛围所感染,奋发有为的领导班子、科学完善的管理制度、延伸拓展的服务渠道、创新高效的服务理念,塑造了一个优秀的集体,一个具有“全国青年文明号”荣誉称号的团队。

秉承“正德厚生 臻于至善”的核心价值观,中国移动辽宁公司客服人用热情与真诚勾勒着充满人性化的服务。亲切的问候,甜美的微笑,通过有线的网络,传递无限的真情,从前台接入的每一个电话,到后台的专家支撑、投诉处理,再到质量监督,环环相扣的工作流程,承接有序,为客户提供优质、高效的服务,一切源自“沟通从心开始”。

真心 无线沟通,真情互动

在信息化社会,移动电话不仅仅是人们语言沟通的工具,还要满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求,“了解新形势,掌握新动向,以精湛的业务技能,提供专家级的客户服务”是中国移动辽宁公司客服中心一直追求的目标,科学合理的培训与考核制度,高水平、高质量的培训师队伍,为培养高素质的客服新员工奠定了坚实的基础。中国移动辽宁公司客服人通过精湛的业务技能,娴熟的服务技巧,根据客户不同的需求提供个性化的服务,将“客户为本,服务为本”深植于每个年轻客服人的内心。标准化问题前台解决,实现快捷服务;复杂问题专家解决,实现高效服务。严谨准确的业务介绍,科学合理的业务推荐,耐心真诚的矛盾化解,在专业气质与真心付出之中,获

得更多客户的信赖。

家住苏家屯区的李玉海大爷,因为遇到百年不遇的暴雨,居住的平房要倒塌了,处境十分危险。本想联系儿子来接走自己,但儿子的手机却因欠费停机而打不通,情急之下,李大爷用手机拨打了10086。向当天值班的客服代表孔祥东讲述了自己的遭遇,暴雨天气,交通不便,无法交费,孔祥东一面安慰着李大爷,一面毫不犹豫地出钱为李大爷交了欠费,使李大爷很快联系到自己的儿子,脱离了危险。客服人就是这样用真心、真情,博得客户的信任,为孤寡老人代发短信,为年幼的孩子联系家人,为身处困境的客户寻求援助,无论遇到何种难题,年轻的客服人总会展现自己开朗、热情、自信、坚毅的一面,用真心与客户一同面对,共同分担,使自己的客服工作更加生动而精彩。



诚心 诚挚服务,携手同行

中国移动辽宁公司客户服务中心一直倡导“主动服务客户”思维模式,结合服务工作的特点,在实际工作中营造出一种“协作、进取、创新”的工作氛围,养成“严谨、认真、规范”的工作态度,在为客户提供标准服务的基础上,更多地了解客户内心的隐性需求,为其提供更为细致周到的服务,从而有效地提升了客户的满意度。

用心做事,能赢得精彩,用心服务,就能赢得市场,客服人细致的服务无处不在:人工热线的问候语从简单问好式改为亲切询问式;客户的咨询从以往的被动回答变为适时的主动推荐;为客户介绍适合的业务功能,做到为客户省钱;为客户推荐快捷的电子渠道服务,做到为客户省时省力,在与客户交流的过程中,那种主动服务意识和专业技能在与客户的沟通中不断提高和完善。

在大连做生意的王臻业老板正在外地出差,由于手机欠费无法及时与客户取得联系,焦急之中求助于10086,客

服代表陈红接到电话后,立即查询了王老板手机号码的相关信息,发现王老板属于全球通VIP客户,信誉度等级较高,根据王老板的特殊情况,陈红立即与其客户经理取得联系,在征得客户经理的担保后,为王老板办理了开机,开机后王老板顺利与客户取得联系,王老板特意打来感谢电话,连声称赞“移动公司的服务真是太人性化了,时刻都为客户着想。”客户满意挂断电话,陈红心里无比欣慰。

客服人大都是年轻的80后,他们是自信、奋起、拼搏的一代,面对客户的挑剔,他们还以微笑;面对客户的责怪,他们抱以理解;面对客户的求助,他们送去温暖,虽然没有惊天动地的壮举和不可估量的价值,但是这群敬业的年轻人,在自己的工作岗位上尽责、尽力、尽心。无论是疑难咨询还是客户投诉,都是对移动业务的监督与鞭策,真诚的道歉,诚挚的沟通,“追求客户满意服务”,是客服人一贯的宗旨,客服人的苦和累都融化在客户的满意与感谢之中。



奉献爱心,传播温暖——辽宁移动客服中心员工慰问沈阳市儿童福利院的孤残儿童。

爱心 热线传情,关爱永恒

和谐源自人心,和谐产生凝聚力,“正德厚生 臻于至善”的企业核心价值观彰显了中国移动追求卓越、勇担责任的社会时代精神,身为年轻一代的移动互联网人,在分享通信给客户带来的便捷高品质生活的同时,也为整个社会的和谐快速发展提供助力。

年轻的中国移动辽宁公司客服人,在“中国移动人的责任”系列活动中,加深了对企业社会责任价值观的理解,更自觉成为中国移动社会责任观的塑造者、执行者和传播者。在寻求自我超越

的过程中,中国移动辽宁公司客服人在确保热线服务的同时,更积极地承担社会责任,参与环保、教育等公益事业,奉献爱心,服务社会。

实施关爱工程,每年一次走访社会福利院,探望孤残儿童,关注儿童福利事业。为福利院儿童送去一份温暖,奉献一片爱心,让客服人的爱传递的更远;参与环保事业,客服年轻人组成环保志愿者,定期参加植树绿化、回收手机旧电池等各类环保主题公益活动,以年轻人的热情发动全社会的力量共同推动环

保事业,让客服人的爱播种的更广;开通“爱心热线”,在四川汶川地区发生地震后,中国移动辽宁公司客服人具有在灾难面前所应该承担的社会责任,组织捐款捐物、发送抗震救灾公益短信,通过10086爱心热线受理客户的寻亲及求助,调动一切资源协助抗震救灾工作,让客服人的爱奉献的更多。

优秀的企业文化塑造高素质的人才,在爱心传播的过程中,年轻的客服人对人生的价值有了更深刻的认知,对生活的意义有了更崇高的诠释。

贴心 融化冰雪,温暖你我

企业的发展离不开客户的支持,在深化精诚服务的同时,客服人用无限的热忱换来客户的信任,尽职尽责,无私奉献,在传递信息的过程中,拉近了与客户之间的距离。

2007年年初,沈阳遭遇了百年不遇的暴风雪袭击,整个城市的交通陷于瘫痪,沈阳各企事业单位及中小学停课停课,这是一场对城市人民的考验,也是对客户服务中心员工们的考验。年轻的客

服代表们没有一分钟停止服务,他们不辞辛苦,顶风冒雪严寒步行四五个小时,及时来到单位,以对工作负责,对客户负责的态度,迅速投入工作,有的员工为了不耽误第二天的正常工作,连续几天住在单位宿舍,用实际行动向社会和广大客户履行自己的承诺:全年365天、每天24小时不间断为客户提供优质的服务。台席上,客服人用亲切的语言安抚客户焦虑的心,台席下,客服人放下手中的耳麦,加入除雪大军中,为社会交通的

畅通贡献自己的力量。

在抗击暴风雪灾害中,中国移动辽宁公司客户服务中心承担起抗灾自救的义务宣传工作,充分发挥通信优势,客服热线积极配合政府抢险救灾的各项举措,通过10086、12580短信平台及时向移动客户发布政府公告、公益信息、交通提示信息等,为全省人民战胜雪灾,恢复正常交通、生产秩序,稳定人民群众生活,发挥了重要作用。

创新 服务拓展,突破求新

工作与生活的真谛在于创新,创新的根本意义就是勇于突破企业的自身局限,革除不合时宜的旧体制、旧办法,创造更多适应工作发展的新体制、新举措,进一步占领市场,赢得客户。

服务模式从以往被动的业务介绍转变为主动的营销推荐;关机无信号时,可以保证不丢失来电信息的“来电提醒”功能;适用于经常拨打长途电话客户群体的“定向长途优惠包”;针对前卫新潮的年轻客户感兴趣的“无线上网套餐”等,针对不同的消费群体,客服年轻人承担起“移动业务助理”的角色,让客户在消费中更舒心、更放心。

业务办理渠道快速便捷,引导客户使用立体化的电子渠道业务功能,使客户足不出户,实现快捷服务。网站、自助语音服务、短信、WAP等电子化渠道,让客户随时随地享受“便捷、安全”的移动服务,同时也为客户带来更好的业务体验。

外呼营销方案推陈出新,使客户拥有更多选择,12580综合信息服务的交叉营销推广,将天气预报、列车时刻、指路问路服务与本地特色的彩铃业务相结合,不仅提高了客户对移动业务的认知度,而且扩大了新业务的使用率。

年轻的客服人在移动通信市场的新格局、新形势下,秉承中国移动“正德厚

生 臻于至善”的企业核心价值观,始终坚持以“客户为本,服务为本”,创新思维,整合资源,优化流程,为客户提供方便、快捷、优质、高效的服务,建立行业领先的服务竞争优势,谋求可持续发展,向优质服务客户服务中心的目标迈进。

年轻的客服人,用诚挚的语言和真心的沟通,赢得了客户的心,他们主动承担责任,大胆融入社会,坦诚面对未来,与时俱进,提高素质,完善自我,用丰富的知识证明自己的价值,展示中国移动辽宁公司客服人年轻一代的风采和魅力。因为理想而自豪,因为奋斗而快乐,因为收获而幸福。在平凡的岗位中,用真心、诚心、爱心服务每一位客户,用“心”服务,用“新”创造,年轻的中国移动辽宁公司客服人用自己的梦想成就移动通信的希望,在前进的航程中不断书写新的篇章。



辽宁移动客服中心共青团开展“珍爱绿色,美化沈城”植树活动。

年轻的梦想 移动的希望

记中国移动辽宁公司客户服务中心员工成长

靳朝晖 夏璐娟 秦宁/文



风雪无阻,热情无阻,辽宁移动客服人冒着暴雪奔往工作一线。



一通电话,一句问候,真心服务客户,沟通从心开始。



辽宁移动10086呼叫中心工作现场。



风雪无阻,热情无阻,辽宁移动客服人冒着暴雪奔往工作一线。



深化业务技能,提供优质服务,随时随地开展学习交流。