

2010

从心开始

移动

# “便捷服务 满意100” 不断提升服务便捷客户

2009年3月12日,中国移动启动“便捷服务 满意100”主题服务活动,在2008年推出“五心”服务举措的基础上,又推出多项便捷服务,在创新服务举措、提高服务品质方面迈出重要一步。

时至2010年3·15,中国移动对“便捷服务 满意100”进行了更进一步的服务提升,通过一系列切实有力的服务措施,客户将享受到更加方便更加快捷的移动通信服务。

## 从一个窗口到无处不在 ——以指代步的电子渠道

十年前,办理移动业务还只是电信局的一个窗口,而如今,只需动手手指,江苏移动近五千万客户就可以方便地查询或办理业务。凭借着无处不在的渠道优势,中国移动让客户以指代步,便捷服务无处不在。

不用去营业厅排队,只要点点鼠标或发个短信,就可以完成移动业务办理。随着网络技术的发展,江苏移动的网上营业厅、掌上营业厅、短信营业厅、营业厅自助终端等多种电子渠道陆续开通,方便快捷、安全实用、全天候的电子化服务正逐渐改变着我们工作与生活的方

## e100 网上营业厅: 鼠标当作向导

e100 网上营业厅是业务受理最全面的电子渠道,目前可支持500多种移动业务的办理。网厅365天不打烊,客户无需排队等候,除了过户等一些双方必须到场的业

务外,90%的业务均可通过网上营业厅办理,大大方便了客户。上网搜索“江苏移动”并进入中国移动江苏公司的门户网站,在右侧登录框中输入手机号码、服务密码和验证码,就能开始快捷地在线办理了。除了业务定制、话费信息查询、手机充值、积分兑换等基本功能,现在又新增了“i8在线”——24小时在线客服,接受客户的业务咨询与服务建议等。

## 话费理财有门道 资费导购帮大忙

现代都市人离不开手机,当然也离不开每月面对的手机账单,如何选择适合自己的话费套餐呢?怎样让自己掏出的每一分钱都能用得物超所值呢?在通常情况下,这些套餐的选择更多是基于消费者的感性判断,是否合理就全凭自我感觉。日前,江苏移动倾力打造的全方位资费导购系统正式与广大客户见面,该系统包括实体营业厅、网上营业厅、10086热线等多种渠道的导购服务。10086服务热线和营业厅资费导购是整个系统的第一扇窗口。接通10086,客服人员会一



移动服务团队

一解答客户的资费问题,提供专业的套餐选择服务;在移动各营业厅,你可以直接向营业员询问如何选择资费。

## 看导购图找合适资费

如果希望亲自了解选择资费的窍门ABC,那么在各营业厅随处可见的“资费导购图”将是你的好助手。查看导购图,随着问题步步递进,如“你是否经常在国内出差?”、“你平均每天发多少条短信”,便能迅速找到符合要求的套餐了。

## 移动新业务“先尝后买”

随着移动通信行业的快速发展,不断推陈出新的新业务种类,广大客户感到“眼花缭乱”,陷于“难以抉择”的境地,到底哪一种是自己适合自己的呢?前几天,刚刚体验完移动新业务的蔡先生愉快地说:“以前,

到营业厅打听个新业务,总感觉营业员小姐在说天书,根本听不懂,也不觉得这移动新业务跟咱有啥关系。现在不同了,营业厅设置了新业务体验专区,咱可以先尝后买,呵呵……移动推出再多的新业务,咱也不用‘愁’,逐个体验,反正都是免费的,用好了再定制,你情我愿,省去好多麻烦。”中国移动的新业务体验式营销就是通过服务人员有效借助现场体验设备,能够让消费者省心、舒心、全面地了解移动产品。针对移动推出的诸如飞信、无线音乐俱乐部、移动证券和手机报等层出不穷的一些产品,光靠服务人员“背诵式”的全面介绍,可能会让客户听得一头雾水,而体验式营销恰恰能够起到弥补作用,把抽象的业务平面化,使客户一目了然,真正了解到产品的卖点,开心、放心定制业务。  
快报记者 俞婷

## »版面互动

移动用户编写100000发送到10658655,即可免费获得本期**海量版e时代!**(通信费、信息费均免)

## 南京有线: “五心级”服务推置换

伴随着一年一度3·15消费者权益日的到来,南京有线惠民置换工作也开展得如火如荼,在南京地区引起不小反响,借此机会,记者近日走进南京有线,对其服务理念等各方面进行了深入了解。

日前,南京有线机顶盒以旧换新置换工作的推出,提前预热3·15,活动力度之大,引起了广泛的关注。互动电视业务使用户从“看电视”转变为“用电视”,这种颠覆性的变革,加上“零门槛”的置换优惠政策和小区现场办理、安装的“一站式”服务,大大激发了用户的置换热情。据南京有线相关负责人介绍,置换工作上周末刚刚启动,在雨雪天气的影响下,各小区仍有六成以上的用户参与了置换。南京有线相关负责人表示,近年来南京有线一直竭力打造“热心、诚心、耐心、细心、贴心”的“五心级”服务,置换工作的阶段性成功与这项服务的开展是密不可分的。据了解,免费升级置换工作将在南京分区、分片、分阶段地推广,而每增加一位互动电视用户,需新增设备成本约980元。南京有线负责人表示:“互动电视是当前有线电视技术发展的最新成果,为了让老百姓能尽早享受到这一成果,公司承担所有置换成本得到了广大用户的普遍好评。”2010年的消费日紧紧围绕“消费与服务”的主题而展开,南京有线此次置换工作中,将一如既往地秉承“五心级”服务的理念与水准,始终坚持以人为本,以用户为中心,从全方位方便用户出发,努力做到置换“一站式”服务。由于置换工作是分小区逐步开展的,为了方便用户了解置换时间,南京有线在《现代快报》“快知道”版面、《南京晨报》“特别服务版”定期公示近期置换小区名单及置换时间,并于置换前在各小区张贴公告。

快报记者 徐勇

**百脑汇 Buynow**

**戴尔青春灵动秀**

**明星制造**

我的梦想我要SHOW

网络报名: www.Buynow.com.cn

**DELL YOURS IS HERE**

**报名方式 SHOW**

即日起,凡年满18岁,爱展现自己,怀揣梦想积极向上的在校学生,持身份证或学生证均可参加报名

南京赛区报名电话: 025-68586645/68586646

报名地点: 珠江路333号百脑汇三楼办公室/二楼客服中心

**奖金设置 SHOW**

南京区奖项: 冠军5000元、亚军3000元、季军2000元、最受欢迎奖1000元

华中区奖项: 冠军10000元、亚军3000元、季军5000元、最受欢迎奖3000元

**开学欢乐购**

3月 13-14日

March

- 活动期间至商场购买DIY电脑或笔记本电脑的顾客可凭有效购物凭证及实物至活动区返现现金50元
- 参与活动时出示学生证可加送精美小礼品一份

活动数量有限,赠完即止

**返现金,得礼品!**

**开学购机更开心!**

歌舞青春

DELL

UUSee.com

东方卫视

晨报

yesky

珠江路在线

易购网 yingou.com

**江苏互动 InteractiveTV**

**机顶盒**

**“以旧换新——单向换互动升级置换”**

**全市推广中!**

机顶盒“以旧换新——单向换互动升级置换”工作将在南京有线辖区内逐步推广,届时用户可将机顶盒免费置换为互动机顶盒,尽享影视点播、节目回放、新闻时移、卡拉ok、电视游戏等多种互动新体验。

已置换小区用户因故未能参加现场置换,可前往南京有线营业厅办理或拨打96296预约上门置换。对尚未置换的小区用户,各营业厅不办理置换手续。置换时间请关注小区公告。

详情请咨询客服热线: 96296 网址: www.njcatv.net

江苏广播电视网络股份有限公司南京分公司

JSCN

江苏广播电视网络股份有限公司南京分公司

JSCN