

先听广告,再做选择题,“享受”音乐后仍是“坐席忙”—— 客服热线电话打得人心烦

如今企业尤其是服务类企业大多有客服热线。尽管开通客服热线的企业都对消费者承诺“24小时恭候您的电话”等,但实际拨打起来却没有那么“轻松”,不是请你听长篇累牍的广告,就是给你做“1、2、3、4、5……”的多项选择,好不容易听明白按哪个数字键可接人工服务,没想到最后却是“坐席忙”,让你听上一大段音乐。

先听广告

客服热线电话顾名思义是为顾客服务的电话,首要任务是为顾客解答疑惑,方便顾客办理业务,但如今很多企业的客服电话首先成了本企业的广告电话。本报曾批评过 114 在接听前“插播”叫卖大闸蟹的广告,不听完就不让你问电话号码,昨晚记者再次拨打时,虽然也有大闸蟹广告,好在可能是有坐席已在空闲状态,广告播了一半,客服人员就接了电话。

最让人着急的是联华客服热线 96801,拨通后首先是公司搬迁公告,接着是“福利彩票投注”新业务广告,然后从 1 报到 9、0,最后这个“0”才是人工服务,还找不到客服人员,在长时间的音乐声后,依然是一句“抱歉,电话暂时无人接听”,似乎

有意在“考验”顾客的耐心。

大段音乐

客服热线是企业直接面对消费者的窗口,保持畅通既是为了维护企业形象,也是为了快速帮助消费者解答疑问。但如今许多企业客服电话的设置不够人性化,要找个人工服务“直接对话”难上加难。

记者昨晚试着拨打了中国电信 10000 和中国联通 10010 客服热线,发现找人工服务都得等。在一级菜单中都没有设置“人工服务”的选项,必须耐着性子听完各项业务的分类,按键选择进入需要办理的业务类型后,才可能在一长串数字的最后,听到“人工服务”按“0”的提示。如果遇到“忙”,依然要听完大段音乐,才能接通客服人员。而中国移

动 10086 客服热线的第一级菜单中也没有“人工服务”,不过按 0 可选择“如需帮助”。

读者陈先生对这种漫长的等待深恶痛绝:“打客服电话本来就是有问题要解决,心里已经很急了,遇到没完没了的音乐,不仅浪费顾客的时间,有的客服热线收取电话费,让顾客利益受损。”

层层选择

如今的客服电话很少有“一键通”,即一拨打就有人接听的,往往让消费者做“多项选择题”,绕来绕去能把人绕晕。

如拨打工商银行电话银行 95588,一进去就让你选择“1.个人客户,2.企业客户……”好不容易听到“9”是人工服务,按了 9 后又是“1.个人客户;2.企业客户”;再选择“1”,又是“1.投诉挂失,2.业务咨询……”如果一不小心“输入错误”,让你再回“起点”。这种层层分类、多项选择让顾客不胜其烦。

还有读者反映,申付卡电话缴费热线 962233 设置不够合理,有时好不容易正确输入了所有的账单号码、卡号,到最后一步往往会因“坐席忙”而前功尽弃,从头再来,让人胸闷不已。 本报记者 徐轶汝

热线快评

客服不是“让客人服了”

真服了你!

不少客服热线电话,年纪轻的顾客一打,火气上升;年纪大的顾客一打,血压上升。音乐大师们大概也没有料到,那些诸如“致艾丽丝”的美妙旋律,在被当成了挡箭牌后,让人听得心烦。

客服热线电话是企业设的,目的是更好地服务顾客,而不是让“顾客服了你”。服务内容暂且不说,这服务形式本身,就基本上没站在顾客的角度考虑。

所以,本报记者综合顾客的意见,提出 3 条建议,供参考:有人工接听的,请放在选择项的前面,不要老放在最后一位;根据电话流量,增加坐席员;线路繁忙的话,早一点告诉顾客。 高兴

评论 07092610701

高架拥堵遇内急 就地方便太难堪

在高架道路上遇长时间堵车,司机“上天无路,入地无门”,发生尴尬——有人尿憋急了随地小便。更有甚者,一些司机索性停车,自己方便去了,让拥堵的道路雪上加霜。昨天,相继有两位读者向本报反映这种让人难堪又无奈的情况。

读者沈先生向本报发来电子邮件反映,前不久一天下午 2 时,他陪一位美国同事从金沙江路赶往陆家嘴。车子开到延安路高架靠近中环广场时,路面开始拥堵。沈先生的车子随着车流慢慢前行,看到了令他十分难堪的一幕:一辆红色尼桑轿车停在车道上,和前面拥堵慢行的车辆“脱节”一段距离,车主下车后,光天化日之下在高架路边上小便。由于一个车道被堵,造成几十辆车子不能正常前行。沈先生认为,这样的行为实在太不文明。

人有“三急”。在高架道路上行驶碰到堵车,出现尴尬,也有人表示理解。俞先生反映,有一次他乘长途车回沪,在立交上堵了近 1 个小时还未下到地面,同车的一名男子实在憋不住,央求司机在车辆“动弹不得”的时候暂开车门,到一边就地解决。“还好是位男同志,要是女同志咋办啊?”他建议,高架是相对特殊的地方,能不能在适当的地方,比如“Y”形几根车道交汇处,安置流动厕所,或者设置一些指示牌,提示“前方下匝道附近有厕所”之类。

高架上建流动厕所的想法显然有点异想天开,不具有可操作性。上海交通大学传播系副教授阎峰认为,高架上小便,属于个人原因,政府部门不需为了这些个人问题建立流动厕所或设指示牌等公共设施。司机在上高架前应该先解决好“个人问题”。

实习生 卢梦君 本报记者 陈浩



垃圾入箱 送上鲜花

昨天,在南京路步行街自觉将垃圾扔进废物箱的市民都会意外地收到志愿者们送上的一枝鲜花。原来这是黄浦区文明办、爱委会等正在开展的“文明在手中”宣传活动,旨在使“垃圾不落地,步行街更美丽”,用鲜花勉励市民讲文明、讲公德、讲卫生。 杨建正 摄影报道

晚到一步 饭店不打招呼换客

“状元楼”中秋宴泡汤

本报讯 (记者 王勤俭 乐梦融) 昨晚,读者张女士致电本报 962288 热线反映,她预订了一桌中秋宴席,因晚到一步,饭店不打一声招呼,让人鸠占鹊巢。

据张女士反映,为了能和父母在中秋节晚上吃一顿团圆饭,昨天上午她打电话到古北路上的状

元楼饭店,预订了晚上 6 时 30 分的晚餐。当时接电话的服务员报了一个席位号,并记下了她的手机号码。由于路堵,当他们一家 5 口赶到饭店时,已超过预订时间十几分钟,她预订的席位已被人占了。张女士找服务员交涉,对方表示现在没有席位,请他们另找饭店。

预订的席位换客人,饭店为何事先不与张女士通个气?据该店一位工作人员向记者解释,饭店已等了张女士一家十几分钟,还不见他们的踪影,而服务员又将张女士的手机号码记错了,无法联系上她,以为他们不会来了,故将张女士订的席位让给了别人。

账号被盗 10 万元装备险归零

漫漫“征途”坎坷不断

本报讯 (实习生 李雯涵 记者 孙云) 在重庆工作的邹先生是一名“征途”网游玩家,他在一年多的“征途”中投入 10 万元巨款购买游戏装备,没想到,9 月 16 日他账号被盗,虽然使用了密保卡,玩家无法盗用其装备,但他自己也无法找回装备,心急火燎的他特意跑来上海,希望找公司讨个说法。 邹先生每月至少花 2000 多元用于玩“征途”。9 月 16 日他发

现被盗号后,联系客服,被告知,在他反映前,有人用他的名字点击了“被盗装备找回”程序,所以,系统自动默认帮他找回被盗时游戏人物穿戴的装备,其他则清零。但是,邹先生说自己从没申请这一服务。这意味着,盗号者发现无法使用他的装备后,恶作剧地申请了“被盗装备找回”,导致这笔价值 10 万元的装备泡汤。 网络公司客服人员向记者表

示,如果玩家使用密保卡,基本可保证“即使被盗号,对方也无法使用被盜者的装备”,同时,公司为达到一定条件的玩家提供每年一次的装备找回服务。但是,只能找回被盗时游戏人物穿戴的装备,其余金币等都会被清零,无法通过公司追回。因此,建议玩家报案。不过,考虑到数额巨大,最终经反复交涉,公司已同意返还邹先生全部装备。

突发新鲜事 感人 962288

E-mail:xwrx@wxjt.com.cn
MSN:xwrx@hotmail.com
传真:62672491
线索一旦采用即付酬金

新闻追踪

外环线无证汽修摊 整治今展开

本报讯 (记者 张欣平 特约通讯员 吴润元) 今天上午,城市交通行政执法总队、城市交通运输管理处联合发出“加强对汽车维修市场整治的通知”,一场综合治理“黑维修户”的持久战今起展开。

本报 9 月 21 日《读者之声》版刊登《无证汽修团伙外环线上撒野》一文,披露了一伙违法从事汽车修理的摊店在外环线附近撒碎玻璃、拉客修车、乱收费等。据执法部门调查,外环线匝道口及附近道路无证修车点日趋增多,不仅占用车道、绿化带,还大量使用伪劣汽车配件,敲诈客户,严重扰乱了汽修市场秩序。

城市交通行政执法机动督察大队率先行动,与南汇交通执法大队、浦东执法大队在外环线浦东段整顿非法汽修户,前、昨两天,共有 34 个黑汽修店被取缔。

为取得长效的整治效果,城市交通行政执法总队、城市交通运输管理处今向各区县执法大队、各区县运管所、署发出的开展汽车维修市场整治的通知,要求对汽修市场加强监管,严厉处罚无证汽修户;有条件的地方要建立相适应的服务点,填补空白点,让用户放心修车、方便修车,从源头上制止无证汽修户进入市场。

本报讯 (记者 方毓强) 9 月 16 日本报刊登《九岁女孩转眼走失 高二女生热心送回》一文,报道了一位不知名的高中女生将迷路的 9 岁女童安全地送回家。昨天中午,这位高中女生已被找到,她是省吾中学高二(4)班的浦蓉蓉。

9 月 15 日下午,初二女生王同学带 9 岁的表妹到华山路淮海中路一家理发店理发,结果表妹走失。王同学的父亲马上报了警。当晚 6 时 20 分许,就在全家人焦急万分之际,表妹被一位高中女生送回了家。送到后,她不肯留下姓名就走了。

采访时,王同学说她当时好像听到了“沈苒”两个字。记者分析,这可能不是她姓名的发音,而是“省吾”两个字,这是长宁区一个中学的校名。记者将自己的分析告诉了王同学的父亲,他就前往省吾中学寻找了。

昨天中午,王先生在省吾中学找到了这位女生——浦蓉蓉。经了解,15 日那天,她是到华山路补课的,为了将小女孩送回家,花了一个多小时,而自己回到家时已是晚上 8 时了。

962288 热线专递 >>>

【不给发票】

昨晚 10 时:读者张先生来电反映,9 月 4 日,林内热水器工作人员上门保养,收费 120 元。他向对方索要发票,工作人员称忘带了。此后,他多次致电林内客服热线,但至今未补给发票。 王勤俭 乐梦融 整理

上海名门国宾门诊部
地址:浦东大道 2554-1 号三楼 电话:58717750
上海名门国宾门诊部 沪卫字(2007)第 006-18-C197 号有效期至 2008 年 6 月 17 日止