

行行出状元

“上海移动·客服之星”20进3由读者决定

几乎每个移动客户都拨打过中国移动的客服热线电话10086。10086客服人员的服务是否专业,讲解是否周到,态度是否和蔼,相信每个人的遭遇和体会都会有所不同。那么,谁将是你心目中最完美的客服呢?近日,上海移动公司推出的“10086客服之星”评选活动,就让你有机会选出心目中最完美的客服人员。

2007年9月,上海移动正式推出“10086客服之星评选活动”。从9月8日至9月18日的第一阶段电话海选期间,不少移动客户在拨打10086进行业务咨询或办理的同时,对客服人员的服务质量进行了评价,于是,满意率排名前20的客服人员脱颖而出,成为了此轮复选阶段的候选人,他们将一起角逐前三名。

从9月19日至9月30日,这20位客服之星的服务理念、服务特色及个人照片等信息将在上海移动网站www.sh.chinamobile.com及部分媒体公布。你可以通过手机短信(发送“PX”到10086)或

登录上海移动的官方网站www.sh.chinamobile.com给候选人投票,最后选出10086客服之星前三名。

投票有惊喜

在投票期间参与投票者,将有机会获得意外惊喜!上海移动将每周抽取10位幸运者,每人可获得价值100元的手机充值卡一张。

互动参观

10月18日至11月18日,上海移动将邀请部分积极投票的热心客户,身临其

境,深入10086客服中心进行现场体验,与这些服务明星来次面对面的亲密接触。

“10086客服之星评选活动”是继8月“营业厅缩短排队等候时间客户体验活动”、9月治理垃圾短信后,上海移动推出的第三个服务体验系列活动。不少人将通过这项“满意100,邀你体验”服务优势主题宣传活动,对上海移动的服务优势进行一次全方位的检验。

评“10086客服之星”,为你打造星级服务体验!你的每一票,都是上海移动前进的动力,赶快评选你心目中最理想的客服之星吧!

上海移动 10086 客服明星前 20 强榜单

发候“PX”到 10086 或登录上海移动网站 www.sh.chinamobile.com 给候选人投票吧！



编号:1
姓名:施玲
工号:K2646
服务口号:以优美的声音,拉近与客户的距离。用优质的服务,赢得客户的满意。

服务特点:语调优美,服务亲切。
服务格言:优美的声音,拉近客户的距离;优质的服务,赢得客户的满意。精益求精,真情服务无止境,微笑服务,爱岗敬业为客户!



编号:2
姓名:花静雯
工号:K2238
服务口号:认真工作,微笑服务,以我们的细心、贴心、用心来赢得客户的满意。

服务特点:业务娴熟
服务格言:对待客户的咨询要细心、对待客户的抱怨要耐心,以客为尊,真心对待每次客户来电,认真工作,以细心、贴心、用心赢得客户满意。



编号:3
姓名:张铮
工号:K2591
服务口号:认真、细致、耐心、周到地回答客户每一个问题,想客户所想、急客户所急!

服务特点:语音语调好,服务认真细致。
服务格言:不要把客户当成上帝,而是一个朋友,当他需要帮助的时候,我会积极予以协助,用我的专业知识,用我的热情服务,为我的朋友解决疑难问题。



编号:4
姓名:刁隐秀
工号:W0891
服务口号:小小的我,发出小小的光,用我的一颗诚心,尽我最大的努力,提供给客户最优质的服务。

服务特点:服务耐心、细心,语音甜美。
服务格言:微笑服务每一天、亲切接待每一刻、用我的努力换你的信任,你的信任就是我的动力;用我的诚信换你的满意,你的满意就是我的快乐!



编号:5
姓名:刘叶雯
工号:W0664
服务口号:服务只有更好,没有最好。满意只有起点,没有终点。
服务特点:第一时间领会客户意图,业务知识全面。

服务格言:用我的热心、细心和诚心,换取你的称心、放心和欢心。让每一个微笑都发自内心,让每一次服务都见证真诚。



编号:6
姓名:张金玲
工号:W0801
服务口号:用心服务,想客户所想,急客户所急。
服务特点:积极倾听,快速准确获得客户意图。

服务格言:踏踏实实做人,勤勤恳恳工作,把每一个客户都当成朋友真诚对待,多一份真心,多一份耐心,多一份虚心。沟通从心开始!



编号:7
姓名:刘文斌
工号:K2456
服务口号:相信自己,我可以是最棒的。
服务特点:服务热心,准确领会客户意图。

服务格言:“先客户之忧而忧,后客户之乐而乐”,始终站在客户的角度来考虑问题,以帮助客户做为自己的工作乐趣。



编号:8
姓名:彭雯琼
工号:K2632
服务口号:每天都会遇到不同的客户,但每次都会提供最好、最满意的服务。

服务特点:语音语调甜美
服务格言:勤劳、坚持、忍耐、积极、努力、恒心,生活态度决定了工作态度,每天都会遇到不同的客户,但每次都会提供最好、最满意的服务。



编号:9
姓名:王器泓
工号:K2758
服务口号:用我们的热情和专业,让无形的服务变的“有型”起来。

服务特点:服务人性化,服务中与客户有积极的互动。
服务格言:随时设身处地为客户着想,随地投入百分百的工作热情,不断提升专业知识,用我的热情和专业,让客户用心感受微笑服务。



编号:10
姓名:王力
工号:K2655
服务口号:即使不是最智慧的,我也要成为最努力的。
服务特点:服务周到细致,及时领会客户意图。

服务格言:即使不是最智慧的,我也要成为最努力的。用自己最真挚的服务,为每一位客户排忧解难,就是我每天的工作。



编号:11
姓名:侯炜煜
工号:K2486
服务口号:用心聆听,微笑服务。
服务特点:服务热情主动,有耐心,声音甜美,业务娴熟。

服务格言:聆听每一位客户的问题、解答每一位客户的疑惑,用微笑化解客户怨气,服务从我做起,沟通从心开始。



编号:12
姓名:魏文杰
工号:K1879
服务口号:把客户当成朋友,一切以客户为重。
服务特点:想客户所想,把客户的事当成自己的事,尽力解决客户的问题。

服务格言:今天,我们给客户主动热情的服务,明天,客户会报以我们满意的微笑。荣誉只是代表过去,未来的路还很漫长我会更加努力。



编号:13
姓名:严倩
工号:K3328
服务口号:热情、真诚地对待每一位客户。
服务特点:服务态度热情,语气亲切,面对所有的客户都保持微笑服务。

服务格言:一如既往地,用耐心、真心、细心、诚心地为每一位客户服务。做到“没有最好,只好更好”。



编号:14
姓名:吴影沁
工号:V0583
服务口号:用心认真接好每一通电话,不但是对客户负责对工作负责,也是对自己负责。

服务特点:用服务化解抱怨
服务格言:真情服务,满意一百。持续提升、努力带动,用最真诚的服务赢得客户的信任。



编号:15
姓名:杨凤美
工号:U1404
服务口号:以诚感人者,人亦诚而应。
服务特点:始终以客户为本,始终以热情饱满的语音语调为客户服务。

服务格言:一流的服务不仅仅要靠过硬的业务技能和丰富的业务知识,更靠主动、热情、微笑的服务做支撑,只有通过迅速准确优质的服务,才能赢得更多客户的满意。



编号:16
姓名:蒋韦莉
工号:U1447
服务口号:用心倾听每一个声音,真诚对待每一个来电,微笑服务每一位客户,让客户感受到心的温暖。

服务特点:语音柔和亲切,语调节奏适中,能站在客户角度考虑能耐心倾听,化解客户预投诉是一把好手。

服务格言:用真情传达温馨感染每一位客户,用真情传达关怀赢得客户的信任。让客户信赖移动是我最大动力,获得客户感谢是我最大快乐。



编号:17
姓名:霍净
工号:V0409
服务口号:用心服务,以诚感人。
服务特点:永远把客户的满意放在第一位,在每天平凡的工作中体现自身的不平凡。

服务格言:专心去聆听客户的心声,去感受客户的需求,诚心去对待我们的客户,沟通从心开始。理解客户,关怀客户,为客户考虑永远是我们应有的职责。



编号:18
姓名:陈晓燕
工号:U1453
服务口号:移动沟通世界,服务成就梦想。
服务特点:热情服务,善于从与客户的交流中发

现营销机会,积极进行交叉营销。服务格言:每天,作为一个新的起点,我将用心、用责任服务好每一位客户,在平凡的岗位上实现我的人生价值。客户满意,所以我快乐!



编号:19
姓名:李卫
工号:W0684
服务口号:让每位客户感受到移动的服务是最好的。

服务特点:业务娴熟,沟通能力强。
服务格言:对客户而言我代表公司,对公司来说我代表客户心声,提供真切服务,筑起沟通桥梁,100分的服务,如一杯淡淡的清茶,平凡之中体现真诚!



编号:20
姓名:孙剑芳
工号:W0603
服务口号:尽一切所能为客户解决问题。
服务特点:高超的投诉处理技巧,亲切甜美的语音语调,娴熟的业务处理能力。

服务格言:用心聆听客户的问题,微笑化解客户的疑问;诚意架起与客户沟通的桥梁,让每一位客户满意是我奋斗的目标。