

全球通新套餐资费 一年惠及3500万客户



5月18日,全球通统一套餐客户数突破3500万。自2011年5月17日开始,中国移动在全国启动资费改革方案以来,已经有超过全球通客户规模总数达30%的客户加入这一新套餐计划,日均客户办理量接近10万户。

比对新老套餐,中国移动在全国范围打造“全球通上网套餐、商旅套餐以及套餐专属数据可选包”的全新资费套餐,一改过去的传统计费方式,实现了全国范围内长途、市话、漫游主叫通话资费标准的统一,以及被叫通话的全部免费。新资费方案增加了套餐内的国内通话时长,也达到了降低平均通话费的目的,价格降幅达到15%以上。

在过去将近一年的时间里,全球通3500万客户的选择,给移动资费改革带来良好的开始,也是一个完美的启示:移动运营商的未来发展之路,就是要持续推动资费体系向更加透明的方向发展,满足差异化客户需求,来真正满足客户所需要的移动通信服务。

1

告别复杂的“被收费” 持续推动透明消费

在移动营业厅,笔者向前来办理全球通信资费套餐的赵先生了解到,“以前也有过这样的经历,在移动营业厅,用话费详单自助打印机,打了长长的资费详单,核对每一笔消费记录。”

赵先生解释道,他所在的公司提供出差长途话费的补贴,但“那时候长话市话的资费标准不统一,统

计起来还是有点不方便,也不太环保。”现在,新的资费标准出来,赵先生更换的新套餐,不仅降了平均通话费成本,他的业务话费报销也变得简单多了。

全球通新资费套餐的“长市漫一口价”,以及全国被叫全免费,彻底让移动话费看得懂、看得明白,其改革理念正是充分理解客户,考虑

到客户选择和使用的方便性,让套餐变得更简单、透明起来。

在移动通信业高速发展的今天,部分客户仍然对电信资费存有质疑,不得不说这仍然是过去的“吸费陷阱”造成了信任感不足的现状。随着中国移动推动的资费改革持续受到客户的欢迎,移动通信资费透明的透明度也正在逐步提高。

始于2011年初,中国移动在业界率先全面推出的“透明消费服务”,更让乱收费业务“无处遁形”,为客户带来更好的服务体验。这个“透明消费服务”包括了“业务扣费主动提醒”、“增值业务0000统一查询退订”和“精准计费,双倍返还收费误差”三大举措,通过增值业务扣费提醒、已定制业务查询与退订以及计费误差补偿等环环相扣的流程,确保了移动客户实现透明消费,彻底打破客户“被收费”的疑虑和困扰。

2

满足差异化客户需求 套餐选择更自主

和赵先生不同,小王没有频繁的差旅通信需求,小王是典型的手机玩家。手机邮件、微博、语音短信以及数不清的手机APP……小王的生活每时每刻都和手机紧密关联,移动互联网更是他与世界沟通和对话的一个窗口。

小王选择的是全球通上网套餐88元档,包括了充足的200分钟漫游、长途、市话主叫时长和全国 unlimited 免费接听,还包括了300M全国

漫游的上网流量,这让小王手里智能手机的功能发挥到淋漓尽致。即使超出基本套餐,小王所选择的套餐外主叫单价也只有0.19元/分钟,数据流量还有5、10、20元等可选的叠加流量包!小王说,像在超市购物一样,通过网站操作,从“语音、流量、数据业务”中选几样自己想要的业务组合,DIY套餐非常方便省事。

在过去,复杂的套餐不仅增加了客户的选择难度,还因此而带来

不必要的误会。比如,客户因为选错套餐而带来的抱怨,往往就会加在运营商身上。而过于繁杂的套餐也会带来管理上的难度,以及不够透明的价格,让消费者望而生畏。

而此次5·17电信日之际,中国移动升级官方网站资费专区(<http://www.10086.cn/service/tariff-zone/>),为客户创造更灵活、自由的资费选择空间。“语音、流量、数据业务”套餐可在网站资费专区内一

目了然,客户可根据自身使用偏好对号入座,方便清晰。若需要办理相关业务可以直接在网上操作或发送短信办理,DIY自己的资费套餐。同时,全球通品牌主打的“上网套餐”、“商旅套餐”,正是从根本简化了套餐设计的复杂程度,并且让客户可以根据自己的需求,选择适合自己的套餐内容、套餐档次。全球通统一资费套餐能够收到客户的持续认可受到不断的好评,也正是说明了中国移动的套餐选择让客户更自由自主,真正实现客户差异化需求的满足。

3

便捷服务配套 强化“服务为本”理念

一直以来,中国移动坚持“客户为根,服务为本”的客户服务理念,为客户提供包括短信(10086)、10086热线、网上营业厅(www.10086.cn)、以及传统营业厅等更多方便客户选择和办理的便捷服务渠道。

随着此次全球通资费改革的持续进行,中国移动凭借自身的技术优势与多年的客服经验,为客户提供更为升级和完善的配套服务,打造更为丰富和成熟的人性化服务体系。套餐88元档以上的客户,都可以

享受“专属电话经理服务”,当套餐客户遇到任何问题时,可直接拨打客服电话与专属电话经理沟通,就可以更好更快地解决问题。

此外,288元及以上套餐还可额外享受VIP银卡、金卡、钻卡服务,包

括VIP机场贵宾厅、VIP大讲堂、VIP专属俱乐部等相关服务或活动。

回顾历时一年、大刀阔斧的资费改革,中国移动开启的透明消费已成为大势所趋,3500万客户感受到了便捷自主、透明资费带来的变化,而在畅享更低话费的同时,感受不变的是中国移动更高品质的移动通信服务。

幸福为你绽放 移动改变生活

缤纷新业务 掌上随我行

生定制的校园WLAN套餐学期包、学年包,学生朋友也能没有负担,轻松享受无线上网;推出手机视频、手机阅读、来电提醒、短信回执、便民气象、上海快讯等诸多业务优惠体验。

无线幸福,就在掌上!

Tips

一触即享WLAN更优惠

以往每次搜到无线信号,都要反复输入用户名、密码,麻烦又不好记。有了WLAN自动认证,当你的手机首次搜获CMCC-AUTO无线信

号,输入用户名和密码完成配置登录认证后,即可登录高速无线网络,以后使用无需输入用户名和密码。

此外,它的资费也相当灵活、实惠。20元的月功能费,可享受不限时长的1G流量。当然,1G的流量可能满足不了你的需求,建议你再办个叠

加包,5元包含250M流量,10元包含500M流量,以此类推。不办叠加包的话超出部分要按0.1元/MB收取费用,所以办理时你需要多加注意了。

即日起至2012年9月底推广期间,月功能费仅10元,如果你已办理了移动数据流量套餐50元及以上或全国统一的全球通88套餐88元以上档次,更可免去当月月功能费,流量超出部分需另行收费。



对习惯随时随地挂在网上的人来说,幸福就是上班路上,用手机继续昨晚的韩剧或是一部最新穿越小说;幸福就是在旅途中,用手机微博@家人朋友,一起分享每个风景;幸福就是,迷路的时候,手机导航领你走出迷途……

而让人感到更幸福的是,手机上网现在更便捷了:上海移动推出一键登录的WLAN自动认证服务,让手机上网更“傻瓜”,9月底前半价优惠,上网更省了;推出专为学