我的笑容 你听得见

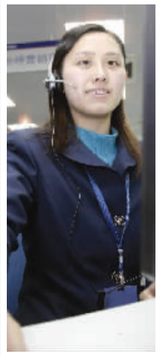
■人物档案

姓名:杨蓉

年龄:25 岁

职业:114 话务代表

职场宣言:声音里要带着微笑。



南京人耳熟能详的 114,从一句简单的 “您好,请讲……”演变成现在的 “号码百事通”,帮您指路、订餐、订机票……114 话务员将其灿烂的微笑融进她们的声音,她们不希望像流星般划过天际,而想成为一颗新星,把光亮带给更多的人。只要沟通就没有距离。不变的是笑容,升级的是服务。”

“您好,很高兴为您服务。”

……

“给您提供禄口机场大巴的咨询电话可以吗?”

伴随着一声悦耳的服务语,头戴耳麦的杨蓉在征得用户同意后,敲击键盘输入查询代码,“请您听好。”随即,她的手指也轻轻敲了下空格键,发出语音提示的指令。这是记者在市电信分公司号码百事通信息中心 13 楼看到的情景。大厅里数百位话务员正紧张忙碌接听来自各方的电话。

一切为了用户

每次上班前,杨蓉总是先调整好自己的情绪,不将生活中的坏情绪带到工作中,牢记“用户至上,用心服务”的理念。“有的用户拨打 114 不仅是查号,而是希望得到帮助。因此绝不能因为怕麻烦就敷衍,即使查不到也要向用户解释清楚,不让他带着遗憾挂机。”杨蓉一直坚持用这种态度为用户服务。有时用户有特别的需要,或年龄比较大听不清电脑报号,杨蓉就会为他们人工报号,以免重复拨打,浪费时间和话费。而遇到用户不熟悉的地名或名称,她总是放慢语速,逐字为他们解释,直到他们明白为止。

有一次上早班,杨蓉接到一位下岗工人打来的电话。电话中,那位下岗工人想查询净菜公司的电话,与净菜公司做业务,寻找新的就业机会。下岗工人希望杨蓉能多报几家净菜公司的电话给他,让他能多联系几家。于是,杨蓉连续人工为他报了三个号码。下岗工人边记录边连连道谢,“太谢谢你了,小姑娘,你真是帮了我大忙……”杨蓉压根也没想到自己的举手之劳,会让这位下岗工人如此感谢她。

听得到的微笑

有时当你拨打 114 查号或咨询时,话务员可能刚刚遭受了一顿无理谩骂,或接到一个骚扰电话,但她依然对你微笑应答,因为这是她们的工作,也是她们的职责。

当然,杨蓉并不是每个电话都能顺利处理。有些用户带着火气,一打进电话就开始抱怨甚至说些难听的话。这时,杨蓉总是先让用户把话说完,她则保持好情绪,不因用户的态度发生变化。了解完情况,若确实是她们工作失误导致客户不满,杨蓉首先向用户道歉,再根据用户的要求为他服务。比如上一个话务员号码给错了,立即为他换个正确的;一个电话打不通就多为他提供两个号码,尽量让用户的不满在她这儿终止。如实在处理不了,再转给班长处理。

有一次,杨蓉刚接通电话就听见耳机里用户生气地抱怨:“你们刚刚给我的是什么号码?怎么给我一个空号,太耽误我的事了?赶快重新给我一个号码。”杨蓉听完立刻向他道歉,“请问您查询的是什么单位,我帮您重新查询,好吗?”“我要火车站售票处的号码……”杨蓉输入查询代码后发现,显示的号码与那位先生刚才拨打的一样。杨蓉无意中看到来电显示器,原来是外地手机号码。“请问,您刚才如何拨打这个号码的?如果您是外地手机,在拨打前需要加拨 025。”听杨蓉这么一说,用户的语气缓和了许多,“不好意思,我忘记拨 025 了……”

城市“便民”话务员

“能帮我订饭店吗?”“能帮我买演唱会的票吗?”随着业务不断拓展,2006 年开始用户拨打 114 不仅能查号,还能订机票、订房、购物以及查询火车车次、自驾路线等与衣食住行相关的各项便民信息服务。

要让用户觉得拨打 114 方便,话务员对这些新业务就得更熟悉。每当更新业务知识时,杨蓉和同伴们总是认真参加培训,多实践,熟练掌握查询方法,做到心中有数。查询时,不让用户因为她们的不熟练而久等。同时,杨蓉还把一些单位资料分类整理并更新,确保查号的准确率。平时,她总是多留心身边的事物,了解单位间的关系,熟悉知名企业、品牌。甚至逛街时,杨蓉也没闲着。陌生人问路,她总是不假思索地告诉对方哪条路线最近。朋友聚会总是先咨询她到哪里吃饭比较好,她总是为大家提供更多有价值的餐饮信息。

杨蓉告诉记者,平时她和伙伴们最喜欢的娱乐就是结伴去唱 KTV。虽然杨蓉的歌声没有那么甜美,但她用自己的方式演绎着属于她的生命之歌。杨蓉与同伴共同坚持“上班前宽心,上班时用心,下班后留心;多听、多练、多问、多记”为用户服务。

快报记者 郭芷冰 文
快报记者 路军 摄

杨蓉自述

七年之“痒” 从新鲜、枯燥到乐趣

2001 年,18 岁的杨蓉中专毕业后成为了 114 查号台(号码百事通的前身)话务员队伍中的一员,今年进入了第七个年头。

“我的性格比较内向,喜欢安静,所以这份工作挺适合我的。”杨蓉轻声细语地说,当时,114 的一切对她来说既陌生又新鲜。

刚开始,每天班长带着杨蓉等一批新员工进行岗前培训。练习普通话、语音语调;学习各种业务知识……“问候的语气要亲切,回答的语调要柔和,语言要规范,记住要多用‘请、对不起’,接电话时态度要耐心……”杨蓉经常在上下班的路上默背各公司、单位的名称,更新的地名……

新鲜感过去后,每天超过上千次的接话,不断重复说“您好”,敲击键盘查询代码……机械、枯燥、乏味一一浮出水面。这时,杨蓉体会到做一名 114 话务员需要的不仅是甜美的声音及日复一日、年复一年的相同话语。“114 是用声音传递真诚,用户的需求就是我们的服务范围,用户满意就是我们的服务标准,用户感动就是我们的服务追求,要做到真正了解每一位用户的需求。”杨蓉说,在追求数量的同时,她更注重服务质量。

从事这份工作已经 7 年了,杨蓉表示,虽然她的工作就是整天坐着接电话,但每次打进电话的人各不相同,从中她学会了与不同的人打交道。如今加入 114 话务员行列的不再只是女性,还有一小部分是男性话务员。只要你用心,就能发现其中的乐趣。“对我来说,每次自己积累的知识能给客户带来有价值的信息,我就感到快乐。”

9年的酸苦 如一的微笑

■人物档案

姓名:祁洁

年龄:30 岁

职业:南京移动客户服务部投诉处理班组

职场宣言:微笑是最好的沟通。

她在移动客服工作了 9 年,这期间有欢笑、有泪水,也遭遇过冷遇和误解,但随着时间的推移酸甜苦辣慢慢淡去,她在用心与同伴一起飞扬,用甜美的声音传递微笑服务。而这位普通平凡的女性就是南京移动公司客户服务部的祁洁。

客户眼中的她

耐心祁洁

2006年,正在当班的祁洁接到一位老人的投诉电话称,他用的是市民卡套餐,可总觉得每天卡里都在“少”钱。祁洁仔细核对完老人的账单后发现,老人不清楚市民卡的来电显示月功能使用费是按天收取。

当即,祁洁打电话向老人解释。可电话那头的老人情绪异常激动,语气过激,倍感委屈的祁洁告诉自己,作为一名合格的投诉处理员,她的职责就是解决好每一位客户的问题,为客户提供优质的服务。她擦了擦眼角的泪水,等老人“发泄”完后,再次向老人介绍其话费情况。“每天,所扣的少许费用其实是你开通的每月 5 元来电显示月功能费。”听完,老人恍然大悟,连忙向祁洁道谢。“小姑娘,真是太谢谢你了!刚刚我脾气不好,你可千万别放在心上!”

知心祁洁

目前,祁洁所在的客户服务部投诉处理班组共 51 人,其中又分专项处理组、工单整理组、升级投诉组等。她所在的监控分析组有 17 人,其中 16 位是女性。无论什么时间出现了突发情况,你总能第一时间在机房看到祁洁的身影。每当组员遇到困难,也会找祁洁倾诉,她就像个“知心大姐姐”一样,了解组员的想法,舒缓组员的压力。“不能以个人为集体,而是要以团队合作为主,团结一致共同完成投诉处理组的工作。”祁洁经常这样对组员说。

班组中有一个女孩叫晓晓,她性格叛逆、不合群。祁洁天天都与晓晓沟通,了解她工作、生活上遇到的问题,帮她解决困难。久而久之,大家发现晓晓的性格变了,对工作也认真积极,乐意与同事相处,她俩也成了好朋友。

细节决定成败

1999年底,祁洁应聘到南京移动鼓楼营业厅当营业员。每天下班后,祁洁为了能尽快适应工作环境,她总是留下来查看资料、练习打字……几个月后,祁洁被调入 10086 当话务员。此刻,她深知作为一名移动客服人员,除了要有专业知识与解答技巧外,还得注重服务中的每一个细节。

“电话服务时彼此看不到,只能通过电话线进行沟通。”祁洁表示,在与客户沟通前,她总是先对着桌上摆着的小镜子微笑。“您好,我是 10086×××号话务员,有什么可以为您服务……”每当遇到与客户沟通不畅时,她又会对着镜子微微一笑,以轻松的心态与客户沟通;同时,她总是注意聆听客户的发音,尤其是在处理和地址有关的问题时,每个地名她都要重复确认,避免错误。

有一次,祁洁接到一个投诉电话称,他一直收不到话费账单。祁洁与他反复确认后发现,原来这位客户将“花”发成了“华”的音,才造成地址寄送错误。随即,祁洁为客户登记了正确地址。

微笑是种力量

生活中,祁洁就是一个爱笑的人,她将快乐的心情带到工作中。每当她遇到情绪激动的客户总是换位思考,体谅客户的心情。

2005 年某个冬日的晚上,祁洁接到一位客户的投诉电话称,近期,他总是三更半夜收到骚扰短信,严重影响了正常生活,他要求祁洁立刻将发骚扰信息的手机停机。祁洁向他表示,无法按他的要求停机,客户破口大骂。电话那头,眼泪在祁洁眼眶中打转,她强忍着委屈,对着镜子微笑,耐心向客户解释了近 2 个小时,可那位客户依旧无法理解,生气地挂断电话……“当时,我有种不想干的冲动,想回家去照顾宝宝。晚上睡觉时,我梦里都是那位客户生气的样子……”第二天上班,祁洁意外接到那位客户打来的道歉电话,“对不起,昨天是我态度不好。没想到,你却一直微笑为我服务……”听到这,祁洁笑了,旁边的伙伴们也笑了,她们感受到微笑的力量。

同年,还有一位客户打来电话要祁洁在十分钟内处理完问题,否则她就升级投诉。原来,这位客户刚买了一个移动新号码,可才用了三天就接到近二十次莫名电话。祁洁查询后发现,原来这位客户购买的号码是二次放号。该号码是前机主欠费销户,过了冷号期再次出售的。她接到的电话基本上都是找前机主的。祁洁耐心向客户解释,但电话那头却传来歇斯底里的抱怨和咔嚓声。祁洁没有打断对方,而是一直微笑倾听完这位客户的不平“遭遇”。二十分钟后,客户的情绪渐渐平息下来,祁洁才开口道,可以为她重新选新号码入网,并减免卡费。客户听完表示,天气热她不想出门,要祁洁为她选个好号码,然后送到她家。客户的要求远远超出了处理范围,而且没有有效证件也无法入网。此后,祁洁又多次与客户沟通,最终她的耐心打动了客户,愿意到离家近的营业厅办理入网手续。随后,那位客户打电话向祁洁表示感谢,“之前,我在气头上说的那些话你千万别放在心上……”听完,祁洁心里暖暖的,“现在,我和那位客户成了朋友。她经常与我联系,咨询业务。”

儿子眼中的她

妈妈 接我放学好不好?

2003年 8 月,祁洁怀孕了。“怀孕时,宝宝在我肚子里很听话,直到进产房的前一天我都在工作。”说到这儿,祁洁脸上流露出一丝愧疚。祁洁休完产假上班,儿子由母亲帮忙带。现在儿子四岁了,但因为工作忙,她和儿子在一起的时间很少,两人的合影更是屈指可数。

儿子上幼儿园后,总是拉着祁洁的手说,“妈妈,你明天来接我放学好不好?”“不行,妈妈要加班,公公会去接你的。”儿子听完失望地转身走了。

后来父亲告诉祁洁,儿子的同学大多都是妈妈接送的。而且还有个小朋友在儿子面前炫耀,他妈妈对他很好,每天都来接送他,还经常带他出去玩。因此,儿子特别希望祁洁能到幼儿园接送他一次,带他出去玩一次……“当时,我轻易地拒绝了儿子的请求,伤害了他……”祁洁的眼眶再次湿润了。

快报记者 郭芷冰/文
快报记者 路军/摄