



### 工作进行时,琐碎着快乐着



姓名:朱宗魁  
年龄:26岁  
职业:联通江东北路营业厅店长

客户一声;客户遇到困难时,第一时间帮客户解决问题……”

“没入行前,我认为联通只是一个卖手机和办理充值业务的公司。经过岗前培训后,我才了解到联通的业务种类其实相当丰富。”朱宗魁回忆道,培训完后他被分配到汉中路营业厅,负责接待顾客的各种投诉。“也许,我的工作在别人眼中既普通又琐碎,但对于消费者来讲,他们在选择价格的同时,更看重服务。”因此,朱宗魁一直坚持一站式服务,由他接待的投诉即时受理,处理时尽量有结果,处理完必须对顾客回访。

2004年2月1日,大专毕业的朱宗魁意外考入江苏联通南京分公司。四年来,朱宗魁从投诉接待员到营业厅值班经理,再到营业厅店长;从汉中路营业厅到江东北路营业厅,一路走来,角色、身份在转换,工作地点在改变,可他坚持着“客户光临时,道一声问候;客户手机快要停机时,提醒

#### IT人故事

2008年1月,大雪。营业厅内的客户寥寥无几。突然,从门外冲进一个浑身是雪的老人。那位老人掸了掸身上的雪对朱宗魁说:“我想充值……”“大爷,您已经欠费32元。”朱宗魁说。“怎么可能,我手机刚刚才修好的,之前一直没用过。”那位大爷的语气一下就变得急促起来。“您别急,我帮您查查。”经过查实,朱宗魁发现大爷确实没有打电话,扣除的费用只是最低消费。“小伙子,我

不能停机,我需要通过这个号码和我在外地打工的儿子联系。前几天,我手机坏了联系不上他,老伴急得都生病了,这不刚修好我就立刻跑来充话费了……”说着,陈大爷老泪纵横。朱宗魁又详细查看了陈大爷之前的话单,然后说:“大爷,您用这种最低消费的套餐不划算,我先帮您改成市民卡套餐,这样您就比较省钱了。”陈大爷听完用手抹了抹眼泪笑着说:“好,你说怎么办就怎么办!”

#### IT人感言

#### 团队协作,让1+1大于2

“任何业绩都不可能是一个人取得的,而是整个团队的努力。”朱宗魁表示,他在客服工作时,每次遇到困难,大家齐心协力才能迎刃而解。升为营业厅的店长后,他负责营业厅现场调度管理,维护营业厅现场秩序。但在客户较多时,或员工临时有事缺岗,他就亲自上阵保证营业厅正常的秩序。同时,做好营业厅管理及培训工作。了解每位同事的性格,最大潜力地调动他们的工作积极性,带着他们一起进步。

每个人的成长都有一个过程,每个营业员由于工作时间长短不一,处理问题的能力不尽相同,所以有些营业员需要更多的关心与帮助。作为店长,朱宗魁表示,他不仅要做好对外的服

务工作,也要做好对内员工的服务工作。当员工遇到困难时,他将毫无保留地帮助他们。采访结束时,朱宗魁告诉记者,在工作中他一直用心为客户服务,客户真诚的笑容、朴实的话语也多次感动他。而对于他自己1岁多的宝贝女儿却感到愧疚,平时他和妻子工作都很忙,照顾女儿的任务就落到了双方父母的身上。他本想周末能多抽点时间陪女儿,可经常要赶到单位加班。于是为了能多陪女儿,他就常常把一些白天做不完的活带回家。“如果有可能,我真希望能有更多的时间陪她。”说到这里,朱宗魁的脸上流露出不舍的表情。

快报记者 郭芷冰 文  
快报记者 管新婷 摄

# 小商铺大利润

## 一体机引发的成功故事

在信息化的浪潮中,类似惠普品牌的信息化提供商,在为企业实施信息化所带来的诸多便捷与高效。由惠普公司和西祠胡同联袂举办的“惠普喷墨一体机西祠‘成功商铺’抢坐赛”早已完美落幕,对于已成功抢到信息化快车的中小企业,目前的使用现状怎样呢?为此,记者搜寻了几个典型的案例,与大家一起分享信息化的成功故事。

### 案例一

#### 金鹭旅游 “传”递美丽风景

“我们旅游行业,每天要和许多公司、企业接触,信息非常多,所以公司成立之初就早早买了台传真机,以为这样不仅可以搜集更多旅游信息,和客户签合同也方便多了。没想到越用越发现传统的黑白传真不方便,不仅速度慢,不能看到合同的红章,还字迹模糊,涉及到时间、价格等数字时会产生极大偏差。”金鹭旅游侯小姐无奈地向记者表示。

“不过情况总算在参加了惠普喷墨一体机西祠‘成功商铺’抢坐赛,获得HP Officejet J5788的试用体验机会后得到改善。”侯小姐惊叹着表示,没想到它的彩色传真功能,可以让收到的合同印章如此清晰;PC传真功能,不用打印,通过电脑就可以将一些旅游信息、图片直接传真给客户,节省了纸张和时间,还让客户直接感受到了旅游景点的美丽风景;此外,它更有强大的垃圾传真过滤功能,垃圾传真从此被屏蔽,一直缠绕着我们的烦恼解决了。单单一项传真功能就大大压缩了我们的经营成本。

侯小姐继续表示:“除了传真,一体机的打印功能也是我们每天所需要的。如提供给客户的行程服务,经过改进,现在打印出的每张行程表上都会配有我们精心挑选的美丽景点彩图,顾客对景点有了

直观印象,对我们的服务也好感倍增,现在这项服务已经为同行们争相借鉴,我们的团队都感到非常兴奋。”另外在使用中,我们还体验到了一体机连续多页自动文档进纸器带来的办公效率提升,复印数十份文件和产品资料也变得轻而易举。

### 案例二

#### 馋嘴MM、妆遍天下的 商铺故事

淘淘巷是西祠网商实体店体的聚集地,馋嘴MM、妆遍天下就是这200多户中的2家人气商铺。走进馋嘴MM的小铺,眼球立即被张贴着的精美促销小海报吸引,在琳琅满目的商品中它们很是抢眼。店主韩小姐笑着说:“自从‘抢’到了HP photosmart C7288一体机后,自己就可以享受畅快的宣传了!空闲时常常绞尽脑汁发掘它的各类功能,希望制作出具有特色的创意宣传品。”说着,韩小姐指向店堂的海报和售价格签:“这些都是我从网上下载了模板,放上需要的图文信息后用7288打印出来的,鲜艳逼真的色彩让顾客们一目了然,同时还能处处体现我们的特色,做到宣传无孔不入!”

淘淘巷里另一家人气商铺——妆遍天下也是获得惠普喷墨一体机的西祠活跃商户。

自从用上HP photosmart C7288一体机后,这个主营化妆品的小店终于摆脱了困扰已久的联网打印

问题,脱机打印、有线联网、无线蓝牙的超强功能,让小店里四台电脑实现了四位一体,并轻松地实现打印张贴诱人彩色海报——吸引眼球;扫描各种单据——事无巨细;传真大小订单——办公现代化;打印贴心传单——服务到家的理想化经营管理方式。

### 案例三

#### 牛头餐厅 把小菜单也发挥到极致

“牛头餐厅——畅享服务倡导个性消费的‘牛头韩国烧烤城’从经营到服务无一不彰显着个性,所以在提供的服务方面也力求独树一帜。”牛头餐厅负责人张先生表示,从拿到HP photosmart C7288之初到现在,不断地提供给顾客一体机带来的增值服务成为了他们饭店当前经营的一个亮点。

在HP photosmart C7288的帮助下,我们将优雅的就餐环境,温馨的就餐氛围,愉悦的就餐神情在打印的照片中真实还原,顾客们看到后无一不对我们提供的这项增值服务啧啧称赞。此后,运用惠普打印机提供各类增值服务的创意小活动不断推出,在增添了餐厅活力的同时也让顾客产生了好感,如特别针对周末、节日推出的临时菜单,针对特殊需求的个性菜单等等,“自从搭载了惠普的信息化快车后,我们把小小的菜单也做得淋漓尽致了。”张先生感叹道。

快报记者 徐勇

## 广告面积 竟达4000平米!

巨幅布幔广告惊现丹凤街手机城

记者近日获悉,在丹凤街木马公寓的主楼上,出现了南京有史以来最大的一幅布幔广告。据了解,该布幔总面积达到4000平米,这在江苏甚至在国内都是非常罕见的,而此次布幔的广告发布品牌就是号称“江苏第一”手机大卖场的“越时空通信广场”。

“要制作、安装、发布如此大的户外布幔广告,执行过程中的工作是极其艰辛的。”负责人王静风介绍说,首先就要考虑到安全性。风不能超过3级,地面风力超过3级楼顶的风力就会超过6级,如此大的一块布幔要克服大风的阻碍完整地挂起来是一件辛苦活,也是一件技术活。所以我们先与气象部门联系,用了最先进的设备进行了安装,考虑到其拉风性,我们用了8个“蜘蛛人”用了10天的时间才将布幔完好地挂起来。其次,技术可行性也是一大难题。首先不得破坏墙体、窗口及楼上的附属品,即墙体中间不能加固定点,还要保持一个平面。

南京一位资深的广告人了解了这一超大布幔广告后感慨地说:“越时空此举非常具有创造性,在市中心做最大的广告也是企业实力的象征,一定能取得引人注目的效果。”丹凤街相关业内人士则表示,在丹凤街做这么醒目、巨大的巨幅广告,在某种程度上也着实提高了丹凤街的整体形象,为越时空通信广场起到了很好的形象推广作用。

快报记者 徐勇

## 长城“安全电脑”悄然现身南京

4月10日,长城“安全电脑”中国行第四站来到了南京。新闻发布会上,中国长城计算机深圳股份有限公司总裁助理兼整机事业本部总经理罗福明表示,长城电脑将“真正的安全技术”植入全线电脑产品的研发、生产、销售、服务之中,大力延展安全防护的体验。

据了解,长城安全电脑应用了指纹识别的长城酷指技术、数据安全的长城磐盾系统、安全芯片、安全操作系统、自由切换操作系统的虚拟系统等技术,实现了从开机到BIOS、到硬盘、再到操作系统的层层防护,加上所有源代码都是自主知识产权,由自己掌控,是目前我国最高等级的数据安全保护电脑。

现场,工作人员安装了目前最热门的病毒,向大家演示了长城安全电脑最新三层隔离的信息安全防护效果,并使用普通电脑与长城安全电脑信息安全防护的对比的实验式操作演示,惹得现场来宾纷纷上前观看。快报记者 郭芷冰

#### e家互动

联系我们: xdkbit@126.com 或致电 025-84783537 (每天下午3-5点)



中国移动通信集团江苏有限公司是中国移动(香港)有限公司下属全资子公司,作为江苏省内移动通信主导运营商,中国移动江苏公司自成立以来,专注于移动通信领域的发展以及社会信息化进程的推动,拥有38000、984160、9935以及互联网业务的运营权。

#### 为满足快速发展需要,公司现面向社会招聘专业技术人员:

##### 1、网络优化现场测试1人

- 1) 通信或计算机专业本科及以上学历,20周岁以下,1-2年以上相关工作经验;
- 2) 熟悉移动通信基本工作原理,掌握网络优化基本技术和操作;
- 3) 具有较好的自学能力和数据分析能力,能熟练运用计算机操作系统和常用软件,具有一定的组织协调能力,能独立开展工作。

##### 2、网络初级维护9人

- 1) 通信或计算机专业本科及以上学历,20周岁以下,应届毕业生或具有1年以上相关工作经验;
- 2) 熟悉使用各种计算机操作系统和常用软件,能够独立完成网络故障排除,熟悉网页编程、JAVA编程,数据库编程者优先;
- 3) 具备较强的自学能力和团队协作能力,具有一定的组织协调能力,能独立开展工作的能力。

##### 3、数据网络设备维护1人

- 1) 通信或计算机专业本科及以上学历,20周岁以下,1-2年以上数据网络维护工作经验;
- 2) 熟悉数据网络与移动通信基本工作原理,掌握网络基本技术和设备维护知识,并能熟练运用各种网络设备;
- 3) 能熟练运用各种计算机操作系统和常用软件,掌握办公自动化知识。

#### 报名方式

请登录中国移动江苏公司网站(www.js.chinamobile.com)查询下载招聘登记表,如实填写后连同身份证复印件、学历、学位证书复印件以及其他证明材料复印件,邮寄至以下地址:

- 1. 邮寄地址:南京市虎踞路51号中国移动江苏公司网络部运维管理室,邮编:210029,请在信封上注明应聘;
- 2. 截止时间:2008年4月30日

#### 其他说明

以上职位优先考虑南京本地户口人员,所有应聘人员须由江苏省人才流动服务中心聘用后派遣到中国移动通信集团江苏有限公司网络部工作。

江苏省人才流动服务中心  
中国移动通信集团江苏有限公司