



多一份微笑 多一份理解

——南京电信客户服务中心服务主管 张红

客服的岗位工作不过3年,但从业务上来说,收获却是最大的。目前自己所带的客服团队有40多名客服人员,其中大部分都是女性,而且大部分都是年轻女孩,但是她们却担负着全南京市包括周边五个区县的全部投诉、咨询服务工作,无论是业务量还是业务范围都相当惊人。

互相理解是客服工作的关键

在3年的客服工作中,问到张红感触最深的是什么,张红想了想告诉记者,恐怕还是用户对客服工作的一些认识上的误区,互相理解是客服工作的关键。

张红给记者举了个例子,有个私营企业主,公司的线路出现了障碍,他立刻报了修,客服中心接到报修单后根据流程一一处理安排,但这个用户也许在业务上有急需,所以有些等不及,很快打来投诉电话表示报修响应速度太慢,张红无奈地笑着告诉记者,这样的埋怨几乎每天都有,其实我们的客服人员真的没有懈怠用户的投诉和报修,但是客服工作范围实在广泛,业务量实在巨大,用户需求不断地提升,需求的个性化、差异化更是愈发多样,用户对客服工作的要求也越来越高,但中国电信的每个客户服务人员一定会在我们承诺的时间内准时及时地为用户提供解决方案排查问题,在用户使用遇到障碍的时候,我们也特别希望用户可以给客服人员多些理解。

家人已适应了我的工作生物钟

谈到客服工作的繁忙与琐碎

和对家庭生活的冲突时,张红颇有感触。张红的女儿今年上大二了,张红表示从2008年6月她开始了客服工作,当年9月中国电信承接C网,手头的工作变得极为复杂棘手,很多业务、技术方面的问题需要一一解决。张红坦言,那段时间真的没有休息日,女儿对我抱怨很多,张红的爱人也是个忙人,一家三口要坐到一起吃顿饭都难,张红愧疚地告诉记者,那个时段,我婆婆常说我们夫妻俩当家就是旅馆。

2009年女儿考上了大学,张红依旧忙碌,但女儿对她从埋怨到了渐渐理解,张红告诉记者,如今女儿住校了,她和丈夫还是有忙不完的工作,一家三口的团聚更是一种奢侈。

后记

采访接近尾声的时候,张红的电话又响了,她抱歉地又拿起电话一如既往地亲切地为用户解答,她手边一直放着一个本子,她总是一边打电话一边将电话的重要内容一一做了记录,电话结束后,张红告诉我,这早已成为习惯,客服工作就是要细致,她必须记下用户的每个问题才能真正为用户提供周到的服务。

采访即将结束,张红告诉我她马上还要给客服中心相关人员做定期培训,案例培训是客服中心每个员工必须参与的培训,张红认真地告诉我,只有在不断地实践中积累经验,才可以应对各种用户问题,处理好每个细小的问题,才可以让中国电信的服务团队更强大、更专业。

快报记者 王翌羽

电信瞄准银发市场 “同威老人机”大行其道

在刚刚结束的江苏省“两会”上,倍受关注的一个话题就是关注老人,这凸显了“老龄化”状态下的一个社会新问题,特别是空巢老人的心理安慰和安全需求尤为突出。

郑先生住在城西,他80多岁的老母亲住在城西。过去,郑先生常常打母亲家里的固定电话,当反复拨打仍没人接听时,他便会担心。为此,郑先生特地到鼓楼电信营业厅买了一部带有“帮助”(一键呼救)功能的“同威老人手机”。

可第二天,这部“帮助”手机就让郑先生受了次“惊吓”。中午时分,郑先生忽然收到了母亲手机传来的“帮助”求救信号,他心里一沉,赶紧接听。母亲却在那里笑着告诉他,一是为了试试手机功能,二是看看儿女们会不会马上接通。原来,“老人手机”可以预设五个亲情号码,当老人陷入突发困境时,一按背后的“帮助”键,即自动转入紧急求救模式,发出大音量警报,还可以即刻向所设的五个亲情号码发送求救信号。虚惊一场,但也证明了这款手机确实管用。果然,上周三,郑先生再次接到“帮助”,电话中传出母亲断断续续痛苦的声音,这次“狼”真的来了。所幸救助及时,郑先生母亲患的脑梗没留下什么后遗症。事情传开后,郑先生好几个街坊邻居都去置办了“老人机”。

在南京,据不完全统计,60岁以上的老人已过百万,其中高龄空巢老人占了不小的比例,他们在心理健康和安全保障方面迫切需要便捷通讯的服务。江苏省通信业管理有限公司刘红阳总经理介绍,江苏省电信在大力普及3G手机的同时,与深圳同威公司合作研发了第二代“老人机”,并加大推广力度。这款“第二代老人机”价格便宜、超长待机,可以显示比普通手机字体大四倍以上的超大字体,超大按键占据了机身三分之二的面积,老人即使不戴老花镜也能看清数字,而内置双向降噪技术后,通话音量最高可达110分贝。另外还新添加了一键帮助功能、一键式手电筒和一键FM调频收音等,非常实用也很人性化。2011年春节期间,“老人机”全省月销超过了3万台。

为了配合“老人机”的使用,电信公司还专设了老人套餐,免月租,接听也免费,加入“我的E家”还能共享话费,互打免费。此外,第三代“老人手机”也即将于3月上市,新款同威UC530手机,将具有GPS one定位及语音拨号功能:监护人可以随时掌握手机使用者所在的地理位置、可以看到手机使用者每天的行动轨迹,为老人万一发生紧急情况时,提供了最快捷的位置查找和及时救助途径。

快报记者 沙辰

米博热水器“三向防电墙”,开创安全沐浴新时代

2010年6月20日晚10点多,仙林大学城某高校一大二男生在宿舍洗澡时,因电热水器漏电,导致触电后摔倒,经抢救无效身亡。近几年来,因为电热水器引发的洗澡死亡事件似乎从未间断过,每出现一次惨剧,安全问题的呼声就高喊一次,然而无论惨剧多惨,呼声多高,电热水器的洗澡事故依旧没有终止。

传统防电墙——尚未彻底解决热水器漏电

2011年初,在全国14个主要城市的调查中发现,电热水器“电人”事故仍屡有发生。而专家们研究发

现,热水器漏电主要集中在三种类型:

- 热水器本身漏电,热水器出水带电;
- 热水器本身漏电,地线接地不良,跟地线相连接的其他家电带电;
- 地线接地不良,其他电器或者环境原因导致地线带电,热水器出水带电;

三向防电墙——安全技术的终结者

定位于行业高端专业热水器品牌,米博凭借其在家用热水系统方面的研究,在热水器安全技术取得突破性进展。研发之前,米博的工程师们在八个核心城市,选取350个家庭作

为样本,对住户的住房结构、墙面设计、家电配备、区域电力供应和热水器使用习惯等详细研究。经过长达12个月的潜心研发,这些热情而执着的工程师们,打破了业界不可能的神话,开发出了划时代的新一代热水器安全技术专利——三向防电墙。

米博独家拥有“三向防电墙”的技术,解决了在地线接地不良的情况下,如果热水器漏电,三向防电装置不仅可以保证热水器出水安全,而且也可以保证地线安全,连接地线的其他家电的使用也是安全的。这意味着米博能做到:本机带电,浴者安全;家里其他电器漏电,浴者安全;甚至所

居的全楼宇漏电,浴者也安全!

米博热水器的“三向防电墙”技术,一举超越传统的两向防电墙技术,实现了历史性的跨越,成为新一代安全热水器的领军品牌,真正为用户开创了安全洗浴新时代。

- 米博体验店:
- 中山南路363号盈嘉大厦1楼 68571791
 - 卡子门红星美凯龙-1楼 F8335 68130087
 - 光华门2号石林装饰城2楼 D005 68679433
 - 卡子门石林家乐家1楼 1105

- 66778812
- 河西万达广场-1楼家居乐建材超市
 - 中央商场6楼家电区米博专柜
 - 建邺区云锦路90-6号 87715365
 - 迈皋桥红太阳家居二楼B区 2118 85538450
 - 桥北红太阳华东茂 A3馆 3061 57033162

活动链接:
预充100元,最高享受抵价1600元。
即日起至3月11日,至米博体验店预充100元,3.15期间购买方太&米博产品,可最高享受抵价1600元。



0元购机 乐享3G



MOTOROLA ME811



SAMSUNG I909



Coolpad 酷派 D530



HUAWEI C8500

天翼安卓 好马配好“安”
快来者非定制机卖场和营业厅选择人装3G智能手机,参加0元购机活动吧



Android

58810000
客服热线:10000