

**陈佳:**神秘顾客问得专业性强,涉及产品面广,遇到3G这类我不太熟的问题,心里还挺紧张。给自己打80分,服务态度没有问题,唯一遗憾的是当时没有把客户号码留下来,否则可以再打给他补充解释。



7月12日至7月20日,奥一网活动平台共接受**2518**个“神秘顾客访谈计划”,而参与出题、答题的更是突破了**6000**人次,异常踊跃。最终由《南方都市报》奥一网选出2名网友暗访前台“蔚蓝天使”的金牌服务,**11名**网友代表于7月26日参与了“走进中国移动”的活动。在一天时间内,网友与**23位**天使近距离交流,还一同参观了代表移动最新技术的信息生活馆,以及10086所在的客户服务中心。“蔚蓝天使”用自己优异的表现即将到场的奥运加油,“做自己的冠军,赢生活的金牌”已经融入到他们生活的每分每秒。

**杨良:**我给自己打90分,对神秘顾客暗访自己的表现整体满意。对于比较专业的“TD-SCDMA”业务解答让客户很认可,但关于“服务密码”的答复觉得还是不够理想,以后还要多加改进。



### ■ 我走进中国移动

7月26日早上10点,11名奥一网网友走进了国通大厦——深圳移动公司总部所在地。20名“蔚蓝天使”候选人不仅展现了自己在工作之外的靓丽风采,还设计了多个趣味游戏和才艺表演环节,让网友更直接真切地全面了解自己。今年的“蔚蓝天使”评选,除了有一线的服务人员参选之外,党群工作室、网络技术部的后台服务人员也将绚丽亮相。深圳移动网络维护中心的罗露(男,26,研究生,清华大学),网络优化中心网络分析员刘丹月(女,27岁,研究生,北京邮电学院),深圳移动工程管理中心方勇(男,26,研究生,西安电子科技大学)在本周也加入了“蔚蓝天使”候选人的大家庭,将以金牌服务精神确保奥运期间网络和通信顺畅。

### 抢夺天使白头发 互动游戏让沟通无间隙

“按照客户的要求来撕一张纸”,这是互动的第一环节。不试不知道,原来“将纸对折,再对折”,“撕下一角”这些指令里面包含了很多可能,天使善意提醒、发问,网友及时补充,再沟通,原来“沟通从心开始”并不是空中楼阁。就像移动的服务一样,只有服务者和被服务的对象之间良性互动,才能最有效率地达到目的。

自我介绍部分要求天使和网友用几分钟互相记得彼此的名字,于是交换名片法、联想记忆法等齐齐上阵,大家一下热络了起来。天使和网友平均被分成三个小组,每个小组要以最快速度收集齐一批东西,例如1000元现金、皮带、袜子、白头发等等。其实,这个游戏除了考验大家的协作,更要求一种奉献精神。

“善意狗仔队”环节可谓精彩,网友把自己关于“天使”所有的疑问抛向他们,过于隐私的话题可以回答,但是回答一定要说真话。这种有趣又深入的交流,让网友惊奇地发现,原来这群“天使”这么年轻,富有朝气。但他们的心智和经验显然在磨砺中得到成长。

### 看天使跳街舞朗诵诗

### 80后激情才艺震撼全场

移动的企业文化鼓励员工培养业余兴趣爱好,因此这群年轻人身上还显示了多才多艺的特点。

书城营业厅的全场就是街舞高手和游泳高手,没想到他连唱歌都像在放原声。郭才艺绝对无愧于自己的名字,出生于音乐世家,从小热爱音乐,还有自己的音乐网站,剪辑、编曲、乐器、唱歌,样样精通。刘梓川是灌篮高手;白族女孩寸丹把猫步走得出神入化;王冕的诗歌朗诵相当感人……如果让11名网友说这次交流让他们感受最深的,那一定是“蔚蓝天使”候选人的鲜活个性、多才多艺。

### 移动手机可导航可缴费 移动信息馆蕴藏未来便利生活

天使还与网友共同参观了位于COCO PARK的移动信息生活馆。信息生活馆并不办理业务,它是移动公司目前在深圳具有展示作用的旗舰店。客户在天使的讲解中,了解到移动最先进的技术和未来业务发展的方向:可以移动办公、移动欣赏奥运比赛,移动查询交通动态,甚至缴纳罚款……兴奋的网友们娱乐区自己录音、照大头贴发到手机中。

### 随机聆听高效客服热线

### 10086 展现最美最温暖的声音

在10086那5500平方米的超大办公区,大家终于亲眼看见这些平日用声音服务大众的“天使”是怎样的工作状态。来自10086的天使候选人王冕说:“就是在客服中心,我从一个小男孩成长成为一个有担当、有责任心的人,我和移动一起进步。”

一张大屏幕无时无刻地在显示全球通、动感地带、神州行用户正在拨入的数量、接听的数量、坐席闲置的数量等详细数据;而每位10086的坐席都根据自己服务群体的区分,坐在不同的区域。移动公司还为网友准备了单独的耳麦,可以让他们随机听取坐席和打进电话用户对话的内容。

据说,为了增强效率节约时间,移动10086已经把开头“您好,有什么可以帮到您”改成“您好,请讲”,而结尾那句“祝您生活愉快”更是员工投票决定的结束语。坐席休息的茶水间有些放松和娱乐的项目,如CD播放机、解压的拳击球、跳棋、文化墙等,这些细节无不渗透移动的企业文化。

活动之后,网友喻廷会说,作为中国信号最好的网络运营商,移动产品好就不错了,但移动并不满足这样,反而加大力气去贯彻微笑服务,让客户不光用得开心,这是很不容易的,这只有一个拥有完整完善企业价值观和使命感的公司才能做到。



每个“蔚蓝天使”候选人都需要经过网友的重重考验才能获得最后的服务金牌。

# 金牌服务完美拆招火爆暗访 游戏互动零距离见证鲜活才情

## 神秘顾客卧底营业厅“刁难”天使,好奇网友走进中国移动感受天使活力朝气和后台服务

### ■ 我是神秘顾客

1

在今年的“移动蔚蓝天使”评选活动中,网友变身“神秘顾客”,第一时间接触“蔚蓝天使”的服务前线,是众多网友最感兴趣的环节。一些网友表示,自己从营业厅到10086服务台到电子渠道的各项业务都体验过,对于移动公司的不同工作人员服务的内容也非常了解,因此非常踊跃制定暗访任务并“卧底考察”天使的表现。还有一些网友在奥一网上看到卧底暗访这个趣味环节,觉得这种特殊经历将是奥运前夕的最好纪念,加上奖品丰厚很吸引人,就报名参加。另外有更多网友,纯粹是热情热心地报名,希望能够对今年“蔚蓝天使”的金牌服务做个见证,并对移动的服务提出切实切身的建议。

在网友的暗访计划中,大家纷纷想考验“蔚蓝天使”的服务态度是否良好,挑战“蔚蓝天使”耐心的极限,测试其业务熟练度和应变能力,期望能够全面评价“蔚蓝天使”的综合素质。同时,网友认为中国移动作为奥运合作伙伴,在国内通信业是龙头,以自身的严格要求,提升服务标准,其实也是其责任感的体现,可以为其他运营商,做出很好的表率。“蔚蓝天使”如果能够出色完成服务工作,耐心地帮助客户解决移动问题,就已经是在提升品牌形象,实践奥运精神了。在7月25日,记者与两名入选“神秘顾客”的网友共同前往罗湖翠竹服务厅和福田景田北服务厅,全面见证“蔚蓝天使”候选人陈佳和杨良的金牌服务细节。

### 絮叨顾客连抛数十个新业务问题 甜美陈佳亲和服务堪称典范

1

**Jeffrey Lee, 32岁, 房地产从业者, 9年移动用户, 曾用过全球通、动感地带、神州行**  
此次暗访, Jeffrey Lee被设定为麻烦型顾客。当他以咨询3G为切口,顺利与“蔚蓝天使”候选人陈佳“接上头”后,居然在半小时里,接连提出数十个问题,连陈佳用手机演示3G功能时,还不停用“e100是什么”,“带号转网要怎么办”等左右出击。陈佳对“轮番轰炸”都能逐一化解,只是有几次遇到超难专业题,会微微涨红脸,有点小紧张。但她始终保持亲和谦逊的态度,一边操作3G手机,还不时与Jeffrey聊几句,体现了很好的心理素质。

**记者观察:**连客户坐姿都细心照顾

陈佳在此次繁杂询问中,始终保持着甜美微笑,耐心讲解,并注意照顾客户坐姿,长时间保持半蹲姿势,以示尊重。其中,几次进出后台,回来都能以“对不起,让您久等了”做开场白,良好的服务态度给人留下深刻印象。

“做自己的冠军,赢生活的金牌”,翠竹服务厅尽管面积不大,也给人宾至如归的感觉。这缘于服务人员的细心周到,不仅主动询问业务办理情况,给等候的客户倒水解渴,还能将站着的顾客搬来椅子,树立了良好的品牌形象。

**暗访者点评:**诚恳服务态度值得肯定  
陈佳给人的第一印象很好,她笑容甜美,从各个细节照顾顾客的切身感受,是极具亲和力的天使典范。整个暗

访测试中,我向她咨询新业务和询问旧业务办理流程,问题多而杂,她没有露出丝毫不耐烦的表情。不过,对于3G一类新业务,她不是特别熟练,但始终试图寻找解决方案,而不是推托给别人,把客户摞在一边了事,这种积极诚恳的服务态度,很值得肯定。

从去年开始,我就关注了““蔚蓝天使””的评选活动,还因此获赠600元话费。与今年相比,去年的选手在业务上各有所长,个性更突出。我个人很支持移动办这样的评选活动,它不只是一行内的评选,而是通过全民参与选出行业标兵,关注度更高,公信力更强,对行业有很好的促进作用,希望能长期办下去。



每个天使候选人都多才多艺。



拿来移动手机可为我们缴纳罚款。



奥一网网友随机听取客服热线。

2

### 火爆顾客使出“发飙”杀手锏 沉着杨良高素质完美化解

**Titain, 27岁, 新媒体, 6年神州行用户**  
在服务厅碰到杨良,可谓“得来全不费功夫”。Titain为了避免等候太久,取号在前台咨询3G业务,当时服务人员表示不太清楚,请专业人员解答,出来的人,就是杨良。工作状态下的杨良,干净利落,几乎一切关于业务的问题,都难不倒他。这点,恐怕让Titain有点措手不及,只能拿出杀手锏——发飙,来考验杨良的应变能力。

“这个不在我的权限范围,但我会向领导反映”,杨良的这招“太极”,把Titain的火气彻底浇灭,舒舒服坦走人了。

**记者观察:**业务娴熟让人十分信赖  
杨良的表现,好得让人有点意外。整个暗访不到15分钟,他从服务态度、业务水平到应变能力都表现优秀。他沉着利索的办事风格,很有服务冠军的大将之风,尤其是对业务知识简洁到位的解答,让顾客觉得信赖感十足。特别是应对突发事件时,他不失时机地幽默一

笑,把问题的导火线掐灭在爆发时。  
**暗访者点评:**各方面能力都非常优秀  
杨良今天的表现,可以打90分。无论从个人形象、业务水平、服务态度、应变能力,杨良表现得都非常突出,尤其是对各种业务的咨询,他都能对答如流,让人听了心里有底。最后发飙,我是有准备的,他虽然解决不了,但能态度诚恳地表示会跟进,这点很不错。

移动举办此次评选活动,是品牌形象和风貌在2008年的全面展示,这不仅是对自身品牌的提高和检验,也促进其对老百姓的办事效率提高,事实上,活动是对品牌、对员工、对消费者都有利的多赢局面。

### ■ 网友访谈录

#### 同题问答

- 1.你心目中的“蔚蓝天使”要具备什么素质?
- 2.你给天使出了什么样的考题?
- 3.你在工作中会想要“做自己的冠军,赢生活的金牌”吗?

#### 专业知识和耐心服务是硬指标

- 李大志, 30岁, 外企行政人员**  
1.“蔚蓝天使”既然是服务明星,那么专业知识一定要全面,此外服务要够耐心,不要多问几句就不耐烦。对于10086,答应几天后给客户回复的问题,也不能不了了之,一定要有责任心。  
2.我的题目很简单,中国第一枚奥运金

牌是谁得的?

3.我想每个人都有这样的想法,想在生活中、工作中力争完美,现在社会竞争压力这么大,不做到最好,都很难生存下去。

#### 气质端庄代表整体形象

- 蔡辉, 32岁, 企业销售人员**  
1.我心目中的“蔚蓝天使”业务熟练,大

方文雅,气质端庄,如果容貌靓丽一些就更好了,毕竟她们是代表整个移动公司的形象的。  
2.移动公司有个绿箱子环保计划,为什么有时我在营业厅的绿箱子里看到装着一些纸杯和垃圾?请问绿箱子环保计划中回收的旧手机电池怎么处理?  
3.奥运在即,我们每个人都在为奥运加油,对于自己的工作、生活肯定也是充满进取心的,不敢和别人比,起码要做到自己的最好。