

商丘联通祝亚楠

高品质服务赢得客户信赖



一面锦旗

2022年5月8日18时许,外边正下雨,一位客户快速跑进睢阳区新华农贸市场中国联通新华营业部,他拿着一面写着“排忧解难服务佳 尽职尽责口碑好”的锦旗说要给祝亚楠。看到祝亚楠时,客户王先生笑着对她说:“只要关于通信方面的,你就是大管家,啥都行,啥都办,能办实事,我发个微信你就上门把问题解决了!”

原来,王先生的孩子在5月初需要通过网络进行线上学习。但当时,王先生刚刚搬家,家中还没来得及安装网线。想到孩子可能要上网课,网线还没安装,时间已经到了19时,联通营业厅都已经下班了……该怎么办?王先生心急如焚却手足无措。

正在发愁的时候,王先生突然想起来自己有联通网络经理祝亚楠的微信,就抱着试试看的心态发了一条微信咨询。没想到,祝亚楠立即给予回复,在线上为其办理宽带和机顶盒业务,并迅速联系工人装机,在21时前完成下单并装机。

在网线安装完后,王先生当场对祝亚楠表示:“你的热心接待、诚心服务、耐心解答,特别打动我。”

当王先生送来锦旗时,祝亚楠有点发懵。用她自己的话说,“做好这些服务是我们平时基本的要求,所以从来没想到过会因为用心服务而得到客户送锦旗的表扬。”

祝亚楠激动万分,双手接过锦旗,对客户王先生说:“您只管用联通,剩余的交给我来解决,您的需要就是我们的任务!”

“强基固本”,高品质服务是中国联通新战略所要求的。坚守在一线岗位9年的商丘联通新华营业部职工祝亚楠自工作以来,始终把“为人民群众提供高品质服务”当作自己从业的座右铭,入脑、入心、入魂,用自己高品质服务,打动一个又一个客户。于是,一幕幕感人的故事都传为佳话。



客户为祝亚楠赠送锦旗表谢意

一次冒险的行动

2022年2月26日,星期六,19时许。祝亚楠接到一个电话。“你好,我在医院住院,想办理业务,但是手机坏了,我现在用的隔壁病友的电话,年龄大了也不会线上操作,你能帮下我吗?”

祝亚楠了解到客户的需求,就立即为其讲解联通资费并给他对比算账。“一个融合套餐,全家共享,还能领一个手机……”虽然客户表示很划算也同意办理,但是面临住院期间无法外出办理的问题。

祝亚楠当时心里也充满了矛盾。“疫情期间多危险啊,我能去医院吗?但是客户还在等着,我要是不去岂不是没有诚信?能不能进去病房试一下就知道了。”想到这里,祝亚楠告诉客户现在会立马上门办理。客户说:“今天周末,你们没有上班,本来给你打电话就打扰你了,而且

都已经快晚上8点了,要不明天来也可以。”祝亚楠说:“只要您有需要,我们随时服务,手机也会7×24小时在线咨询办理,也随时可以上门。”

“你们真够敬业的,但是疫情期间你们来医院不害怕吗?”“我现在已经出发,给我说病房楼和房间号,我试试……”说着,祝亚楠已经骑上了车子。到了病房楼,经向保安出示工作证及解释用户需求,保安上报后说:“领导也被你执着、敬业的精神感动,在疫情特殊阶段,你能为了工作上门服务,你们联通服务真到位!”

这样,祝亚楠进入病房为客户办理了业务。客户侯先生双手合十说:“谢谢,谢谢,这么晚了,你连饭都没吃,还上门到风险区域,以后我向家人、朋友都推荐使用联通业务套餐!”

在医院为客户办理业务



贴心服务赢得客户信赖

一次无言的爱心沟通

2022年2月2日,正值大年初二,祝亚楠还在坚守岗位。当时正值春节线上订单引流高峰期,祝亚楠接到一个客户的订单。客户说自己很希望使用联通的高速5G流量卡。

接到订单后,祝亚楠一刻也不耽误,赶紧给客户打电话联系。一个电话打过去,客户没有接听。害怕客户没听见,她又间隔几分钟拨打了几次,客户还是没有接听。祝亚楠怕客户忘记带手机了,就给客户发短信告知线上订的卡已派单到就近营业厅,提醒客户接听电话核实具体地址以便上门给予配送。

短信发出去后,客户还是没有回复。怎么办?客户有需求无论怎样也得给客户办理。祝亚楠又尝试添加客户微信,过了一段时间后,客户终于回复了她。经过微信聊天,祝亚楠得知客户是聋哑人,沟通不便。祝亚楠就耐心在微信上一字一句跟他交流,为他讲解了半个小时,详细地向其解释套餐资费及

使用规范等。在确定客户知悉后,她和客户约定时间上门为其办理。整个服务过程虽然无声,却充满了爱。

在办理完业务后,客户拉着祝亚楠让她看微信。祝亚楠一看原来微信是这样写的:“大过年的留下来吃饭吧,没想到你们今天还能为我上门派送卡,我十分感动。我没有其他感谢方式,请你留下来吃顿饭吧。”

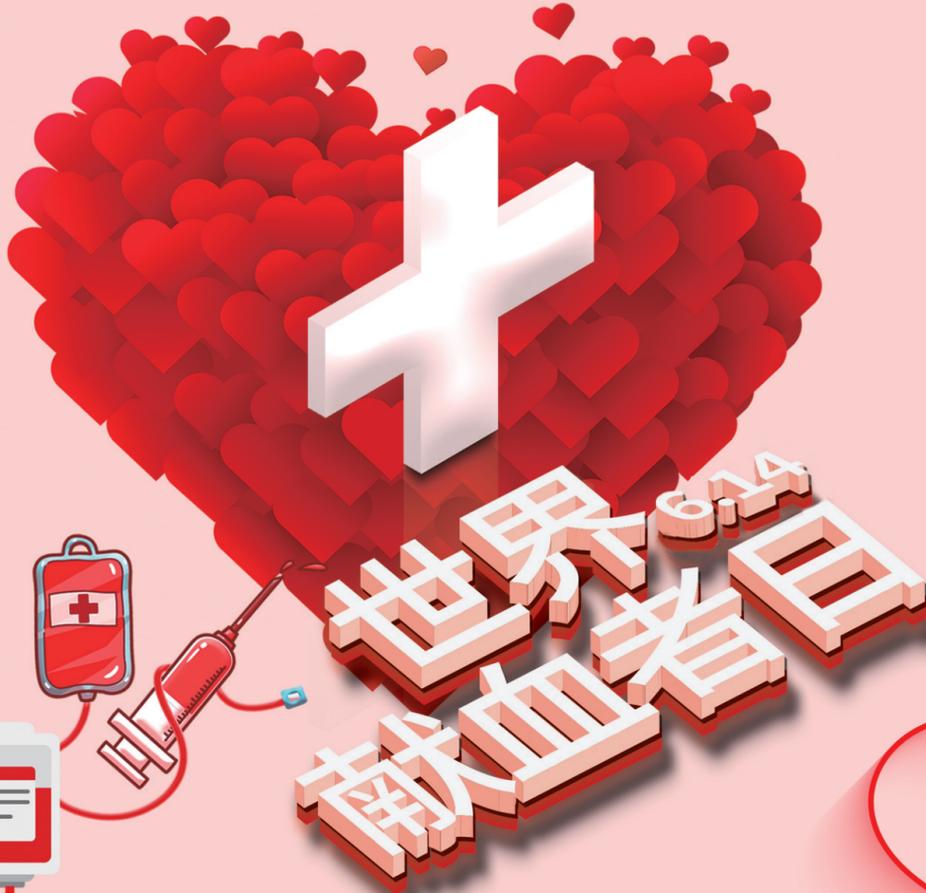
祝亚楠赶紧回微信:“谢谢您的盛情邀请,这都是我应该做的,我还要去其他的客户家,祝您和您的家人新年快乐!”在祝亚楠走的时候,客户一直把祝亚楠送到楼下,并竖起大拇指!

无言暖心的服务得到了客户认可,无声的世界充满了真诚。

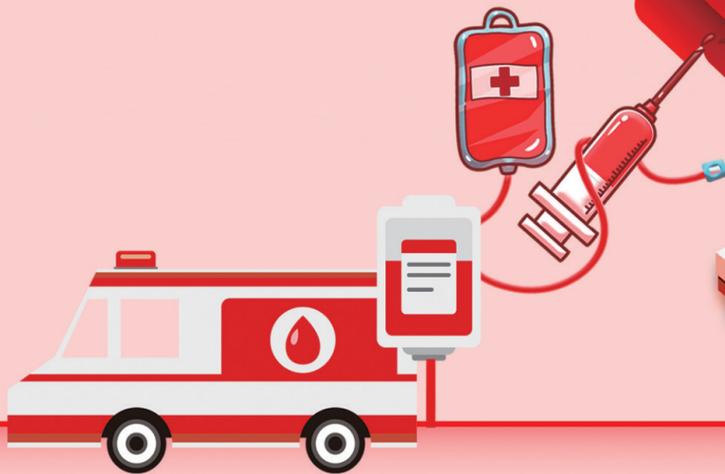
“人民群众对美好智慧生活的向往,就是我们的追求。”祝亚楠说,“一切为了客户,为了人民群众畅享高品质的智慧生活,就是我始终坚持的高品质服务。”

文图通讯员 李源 刘聪歌

无偿献血 奉献爱心



世界献血者日



生命因奉献而美丽 社会因关爱而和谐

商丘日报报业集团 宣