

## **建机制 抓细节 提质量**

### **全力打造优质服务标杆示范厅**

中国移动通信集团山西有限公司太原分公司五一广场营业厅成立于 2005 年，是太原市中心的六星级旗舰厅店，肩负着太原城区十多万移动用户的服务工作，是集“移动业务服务、终端销售、智能家居体验、5G 网络体验”为一体的综合移动业务办理中心，致力于打造全省一流的“体验+销售+服务+宣传”四位一体厅店，是全市移动业务体验和形象展示的窗口。

营业厅现有员工 17 人，平均年龄 31 岁，是一支激情澎湃，敢作为，有担当，高素质的青年队伍。营业厅月均接待客户 2 万余人，月均办理业务 10000 余笔，月均接待疑难用户 120 余人。十五年来，五一广场营业厅始终秉承着“追求客户满意”的服务主旨，走出一条独特的服务之路。

### **建章立制 品质服务有保障**

**建完整的管理机制。**在营业厅繁多的管理工作中，为有效把工作做“细”、做“实”。广场营业厅在遵守公司各项规章制度的基础上，先后制订和细化了《营业厅员工守则》、《现场服务检查考核奖励办法》等 20 多种管理制度，形成了完整的服务管理体系。

**建公平的竞争机制。**为了从根本上提高员工的服务意识及业务水平，坚持《竞聘上岗制度》，通过员工绩效分值，取前五名

给予当季度管理岗的竞聘资格。不仅给员工提供了锻炼晋升平台，同时也为公司各岗位输送了大量的精英人才，广场营业厅共为公司培养主管、营业厅经理、值班经理近 30 余名。

**建闭环的责任机制。**任何制度的完善并非一朝一夕，而是在大量的实践中摸索逐步完善。广场营业厅自制业务温馨提示小纸条，将业务重点对用户做到提醒功能，截止目前已更新版本 83 次。通过温馨纸条的使用，使营业厅每月可减少 5-8 件业务解释差错的投诉。在各地市兄弟单位的交流过程中，广场营业厅小纸条内容被多个地市借鉴学习。

### **紧抓触点 服务过程全把控**

五一广场营业厅结合工作实际，将“以客户为尊，和谐共赢”服务理念融入到工作的方方面面，细心谋划，认真部署，通过“六创法”服务过程管理体系，以善变、开放的心态，推动组织变革，提高管理水平，有效提升了营业厅的核心竞争力。

**创营销五步法。**通过锁定目标场景，实现精准营销。“体验推荐”重点产品，吸引客户。在“需求探索”体验中展示产品卖点和场景应用，在交谈中挖掘客户的需求。“促成订单”通过裂变方式，提升交易量。“售后服务”主动邀请加入企业微信群，做好售后及在销售。

**创专家陪练法。**帮助员工明确目标和方向，丢弃工作陋习，做好员工的坚实后盾。

**创高效修复机制。**对于用户所反应的问题要及时关注进度，

做到补救和回复。

**创发掘美丽瞬间。**通过员工之间相互赞美和相互激励，安排专人统计赞美票数，每月评出三名最美广场人并依据赞美内容进行评定，评选一名最佳慧眼奖。

**创积分激励机制。**积分福利，通过日常工作中的各项表现值来对员工进行相应的积分奖励，每月可通过获得的积分来兑换相应的奖品。

**创员工管理机制。**通过想办法、定制度、定目标、多激励、立标杆，实现班组长以点带面、给予员工多点赞、多激励的良好氛围。

### 智慧时代 开启服务“新”生活

面对移动互联网快速发展的浪潮，五一广场营业厅积极探索，勇敢尝试，率先转型，成为山西移动第一家跨出转型发展步伐的营业厅。结合 4G、5G 和智能终端时代背景，营业厅全面升级换装，融合智能走销模式，打造成融合互动体验，业务体验的旗舰智慧型生活馆。

**以体验营销为核心。**结合 5G 和智能终端时代背景，营业厅设立了 5G 体验专区，根据客户动线，全厅分为 7 个专区，实现进厅客户的分区等候、分区体验、分区营销，实现业务营销和推荐更有针对性。经过几个月的营销探索，对于智慧家庭区办理业务的用户，根据其套餐情况量身为用户推荐宽带资费及 IPTV 权益。引导用户体验智能家居样板间，感受智能组网及全屋智能带

来的愉悦和自由。通过这种体验营销模式，广场营业厅改造后每月完成比例均在 200%以上，成为市区智能产品销量第一名厅店。

**以智慧营销为核心。**启动千人千面“大数据+AI”驱动全触点智慧运营，系统自动对客户进行画像，分析用户所使用套餐、月流量、语音使用等使用、消费情况。同时该系统会根据用户的使用习惯推荐相应的权益产品，只需用户扫描业务二维码便可在营业厅线上店铺进行业务办理。通过大数据分析 with 智慧营销的完美结合，工作人员可以迅速的了解用户的相关需求和喜好，快速为用户进行业务办理和营销，有效提升了用户的满意度。

**以线上营销为核心。**结合目前线上营销，营业厅组建了 18 个私域流量群，通过添加企业微信的方式由专人负责管理。每日主要以答疑解惑、发布业务内容、互动促销活动等由专人进行运营，同时于每周五开展不同形式的营销活动，例如：靓号秒杀、新业务抢先得、优惠购机、流量免费得等。截止目前该群已运营 1 年之余，成功添加企业微信好友 2700 余人，有效推动群内线上业务办理体验。

通过管理细化、服务创新、改革体验等一系列动作，在线上营销愈演愈烈的市场环境中，广场营业厅取得了令人瞩目的成绩。先后被山西公司、太原分公司评为“先进集体”、“优秀团队”、“最具活力班组”、“最具执行力团队”等；被省公司评为“优秀营业厅”；被团中央授予“国家级青年文明号”单位；被山西省通信管理局评为“全省用户满意电信服务明星班组”；山西省总

工会授予“五一巾帼奖”称号；被中华总工会授予“全国工人先锋号”称号，被集团公司授予“百佳沟通 100 营业厅”、“卓越班组”、“满意 100 服务明星班组”，被中国企业通信行业评为“全国质量信得过班组”等，名副其实成为了通信行业又一张名片，下一步，广场营业厅将继续为企业转型发展助力加油，为满足广大客户日新月异的通信需求做出更大的贡献！