

5月1日，是第132个国际劳动节，是全世界劳动人民共同拥有的节日，也是劳动者引以为豪的日子。日前，中国联通已正式启动“创心服务 联通你我”服务标兵争创活动，旨在通过选拔服务标杆人物和感人事迹，充分激发服务型企业全员使命感和责任感，提升客户服务水平。这其中，热线客服代表是最具代表性的一支队伍。无论是站岗多年的“热线老兵”，还是刚上路的“客服新人”，他们都长年累月聚焦客户的问题，用优质服务解答每个疑惑。如果说五一劳动节是每年一次，那么对于一线的服务人员来说，一年的365天都是他们的劳动节。

以身作则共进步的靠谱班长

中国联通智慧客服北方一中心有一位以责任心强、工作认真著称的客服班长——张豆豆。她带领班组践行公司新战略、苦练业务新技能，一直冲在第一线。



这位山东客户已年届68，手机和家中的宽带都因欠费无法上网，所幸10010仍能拨通。“老人当时很着急，一直在问我该怎么办。”李阳说，安抚老人的焦急情绪是沟通的第一步，“您不用担心，咱们山东这边是可以帮您家宽带紧急开机的，跟着我的步骤一步步来就能解决！”在受理了宽带紧急开机后，她耐心地指导老人调

试宽带和重启路由器，最终恢复了宽带网络的正常使用。但是使用手机缴费同样难倒了老人。通过详细说明中国联通APP中的每一步操作，老人最终在30分钟的讲解中完成了缴费，解决了欠费问题。

李阳始终保持着平和的语气，对老人总是有问必答，而老人挂机前的一句话触动了她：“姑娘，耽误你这么长时间，真的太谢谢你了！”这句话也温暖了李阳，“帮助客户解决问题真的非常有成就感，这让我对客服工作充满了干劲。”

不畏挫折迎难上的客服新兵

在中国联通智慧客服南方一中心的客服代表队伍中，有一位叫张浠瑞的“新兵”。2021年6月加入班组的她，在结束理论培训后正式上岗的第一天，就被好好地“上了一课”。

由于基础薄弱，业务知识储备不足，在一次热线受理完成之后，电话另一头说：“小姑娘，虽然你的服务态度很诚恳，但你的服务品质让我不满意，好好提升吧……”张浠瑞委屈地哭了，但乐观积极的性格让她并没有因此而放弃，反而激起了她的斗志。

接下来的一个月里，她每天用至少一小时的休息时间旁听，全月下来累计旁听35小时。各种受理话术和技巧记满了整整两个笔记本，堪比小型知识库。短短一个月，她平均每通电话受理时长就缩短了100秒，每小时受理量达到了20个，满意率和解决率指标均达到98%以上。



2021年11月开始，张浣瑞连续4个月获得南一中心好员工提名，并连续2次成功当选，还多次被评为中心的“闪耀之星”和“服务标兵”，超过5项优秀受理经验和技巧在全中心分享。

心系客户解忧愁的平凡英雄

“没有难相处的客户，也没有解决不了的难题，只要用心，必定换来满意的结果。”这是刘晖的服务宣言，也是她这么多年从事客服工作的心得。她来自中国联通智慧客服南方二中心，这名平凡的客服代表却成为了客户心中的“大英雄”。