

用声音微笑服务

——记周口供电公司 95598 座席班



省委常委、周口市委书记毛超峰到周口供电公司指导工作



周口市长徐光到 95598 座席班慰问



捧回奖牌,喜笑颜开



甜美的声音,真诚的服务



团结和谐、青春朝气的座席班

“您好!请问有什么问题可以帮您?”伴随着这轻柔甜美的声音,我们走进了周口供电公司 95598 客户服务班。这个平均年龄只有 26 岁的年轻班组,承担着全市 17 万名电力客户的业务咨询、信息查询、服务投诉、电力故障报修等用电事宜。他们日复一日,年复一年,用真诚的服务,甜美的声音,构架一座电力与社会之间的桥梁,使广大电力客户消除了误解,得到了理解。

下午股票更赚钱

周口供电公司 95598 座席班的姑娘们,自热线开通以来几乎每天都能接到一些无理取闹的电话,2010 年 4 月的一个上午,座席员朱楠楠接到一位“火爆”客户的来电,斥责供电部门没有按照有关规定进行停电,使正在家中炒股的他,无法在网上进行正常交易,错过了最佳时间,要求电力部门立即恢复供电,并赔偿其经济损失。朱楠楠知道事情紧急,她马上联系该辖区供电所所长了解情况,得知该区域正在进行施工,停电通知几天前就在报纸和电视上公告了,朱楠楠又与该客户沟通,耐心地讲解电力施工的情况。然而,该客户对此并不满意,仍坚持称停电对其股票交易造成了损失,要付诸法律,讨回公道。

当天下午 3 点钟恢复供电后,朱楠楠再次拨通了客户的电话,告诉他施工已经进行完毕,该区域恢复供电。没想到该客户却非常客气地说:“今天上午我态度不好,错过了你们,非常感谢 95598 的工作人员的服务,刚才我才把股票卖了,下午比上午交易多赚了好几万呢!”

忘记婚礼的新娘

2011 年 7 月 26 日下午近 4 点,炎热的晴天瞬间变成了黑夜,一场强对流天气即将来临。95598 客户班的王霞、王美英、闫露等 8 名预备座席员顶着风雨来了,狂风吹跑了雨伞和自带的饭盒。快到办公大楼的转弯口,她们发现本该在家筹备婚礼的准妈妈饶敏正顶着风雨走在前面。第二天就是饶敏的婚礼了,虽然没有人通知她到岗,但多年的工作经验,她知道,暴风雨来了,座席班里将会异常忙碌,她立刻放下对婚礼的筹备,尽管双方父母、准新郎和同事们都不停地劝说,饶敏还是毅然向单位走去。

果然,随着强雷暴天气越来越猛烈的袭击,近 5 点

的时候,市区部分区域发生了停电,值班室电话如潮水般涌来……

饶敏一只手应对面前的话机,一只手不停地记录着信息,并将每个需要马上处理的工单写好,时间不知不觉中指向日凌晨,直到话务量减少后,饶敏才想起回家去参加自己的婚礼。

95598 的男中音

提起“95598”,很多人以为座席员都是女同志,其实这里也有男同胞。今年 7 月份,周口供电公司“95598”迎来了 2 名男员工,许路就是其中的一位。刚开始工作的那段时间,面对各种不是因自己而引发的怨怒,性格内向的许路经常是在通话结束后一边生闷气,一边围着值班室转圈。一起工作的同事发现他的消极情绪,总是安慰他,帮助他调整情绪。很快,许路适应了这里的工作,努力学习业务知识,掌握通话技巧,在接听客户电话、处理客户投诉时,温文尔雅、富有磁性的声音和训练有素、精益求精的服务总能让客户露出满意的的笑容。

“您好,很高兴为您服务。”今年夏天,当许路接听一客户拨打的服务热线时,用户咨询完用电事宜后,电话那头的妙龄女子说:“帅哥,你的声音真好听,温和沉稳的男中音,好像前中央电视台的男主播罗京啊,很喜欢你们提供的服务,也特别喜欢你的男中音。”

妈妈把我忘在家

95598 开通的时候,座席员还都是些小姑娘。如今,她们半数以上都成了家,有了牵挂的孩子,有了繁忙的家务。然而,由于工作情况特殊,她们很多时候顾不上家务事。班长张红霞,今年迎峰度夏期间,常常需要到单位加班,有天夜里 11 点,张红霞突然接到了家里的电话,这才让她想起了女儿一个人在家,当天又发烧感冒,女儿电话里说:“妈妈,你是不是又把我忘了?您别担心我,我的病好多了。”听着孩子温暖的话语,她的心感到一阵酸楚,她忍住泪水跟孩子说:“妈妈今天工作忙,今晚就不回家了,一会让你姥姥去陪你,你要听话按时吃药。”第二天,张红霞回到家中,看到高烧的女儿感到非常愧疚,但女儿乖巧懂事地说:“妈妈把我忘在家,我也不生妈妈的气,妈妈确实很忙,我理解妈妈。”

(李露/文 魏树林/图)

周口供电公司 95598 客户服务热线自 2002 年 11 月开通以来,22 名工作人员用耐心、真心和热情,换来了客户的满意和理解,也赢来了一项又一项沉甸甸的荣誉:他们先后被共青团河南省委命名为“河南省青年文明号”、省电力公司评为“工人先锋号”、“巾帼建功标兵岗”。班组成员也多人多次获得省、市级荣誉,班长张红霞被河南省总工会评为“河南省女职工标兵”、“文明服务标兵”、河南省电力公司“十佳服务之星”、“优质服务标兵”、“劳动模范”等荣誉称号。