

一座岛 一个厅 一个人

——中国电信上海公司邱莉娜的服务“秘笈”

■ 劳动报记者 王枫



在中国电信上海公司，流传着“一座岛、一个厅、一个人、服务全岛4万居民九年零投诉”的佳话，其中的主角就是上海电信营销类一级专家邱莉娜。在独自坚守横沙岛的那些年，邱莉娜将服务做出了品牌，也从一名普通营业员成长为上海工匠、劳模、党代表。

9年守岛 寂寞中修炼内功

2003年，邱莉娜进入上海电信的第一个岗位，是在位于长江口的横沙岛电信营业厅做一名外包营业员。横沙岛的营业厅，就她一个人，要负责岛上4万人的业务咨询受理与客户服务工作。每天，开门后营业厅的件件事情，都需要邱莉娜一个人去完成。比如，为客户办理电话费查账、电话或上网申请、办理手机套餐等各类服务，又比如，为在家里不会上网的客户，仔细说清操作流程，教会使用。

9年里，邱莉娜既要负责受理业务，也要兼顾打扫卫生、搬运宽带猫等通信设备。最忙的时候，一天要处理上百个业务，一直要忙到晚上11点多。尽管，一个人的

营业厅工作起来有些枯燥，但邱莉娜却总说，大家来营业厅，是寻求帮助的，一定要服务好。所以，她始终笑嘻嘻地面对客户的到来，帮助解决使用通信服务中的所有问题。正源于此，邱莉娜赢得了“零投诉”的肯定。

在长期的营业厅工作中，邱莉娜提出了独特的工作方法，“初次见面的客户，把他设想为未来长期来往的朋友，微笑对待、亲切又自然。再见面的客户，把他完全当成是好友，互相信任热情接待，舒服又关爱。”

望闻问切 把脉客户心理

在多年工作中她细心摸索，形成了“望、闻、问、切”四步操作法。“望”，就是让服务人员主动走出柜台，观察客户的年龄层次、职业特征等，辨别客户的类型，留意客户的神态，揣摩客户的消费心态。“闻”，既是“听”也是“嗅”。通过有效真诚的沟通和聆听，“嗅”出客户的需求和商机。“问”是询问。通过“拉家常”式的询问，了解使用情况、品牌选择、消费习惯等。“切”是切脉，搭准脉络后，提供个性化、差异化的服务。

一次，住在前卫农场的一对老夫妇来营业厅，说是刚办两个月的手机不好使。根据系统显示和沟通了解，老人的孩子都在上海市区居住，平时都靠电话联系。同时，该手机与家里的固定电话



有同振的功能。知道了这些，邱莉娜就开始用被服务者的思维来考虑问题。老人平时有很多孩子打来的电话要接，如果固定电话一响，匆匆忙忙去接难免会有不方便的地方。而固话与手机的同振功能，正好适合他们使用。于是，邱莉娜就耐心地给老人解释，教他们如何使用手机接听电话。“喏，家里来电话时，你手机也会响的，一按这个键就听到儿子的声音了，这样多方便啊？”老两口动心了，说手机拿回去接着用。邱莉娜微笑着送别两位老人。两个月后，老夫妇又来营业厅，见到邱

莉娜的第一句话就说：“姑娘，这手机太好用了！电话铃响，我们也不着急，慢慢地用手机接就可以了，真方便。”

两进“进博”巧推智慧服务

多年的一线工作经历也让邱莉娜积累了丰富的经验。在中国电信集团多项高水平劳动竞赛中，她屡次摘金夺银。她从不吝啬把自己的经验分享给同事，还经常主动提出带教新同事，从手势、站姿、唱收唱付、双手递送开始，手把手地教导示范，直到

合格为止。在邱莉娜的带动下，一批又一批的优秀营业员、上海电信营业技术能手、上海电信优秀内训师、上海电信微笑服务大使成长起来。她还创立了“邱莉娜辅导站”，并在各营业厅设立“邱莉娜带教岗”，总结自身经验，归纳10余套课件，近五年累计授课共500余次，培训人数约达3万余人，她带头编写的《邱莉娜销售四步法》大大提升营业人员的销售能力和服务能力；《营业服务手册》获得全国二十多省的好评，成为上海电信营业人员整体服务能力提升的系统培训教材。

工作中，邱莉娜善于用智慧提升服务含金量。2018年、2019年连续两届中国国际进口博览会展会现场，邱莉娜工作室作为唯一一个个人服务品牌进驻现场为全球参展商提供通信服务。针对国外友人未必可以手机支付，会有现金存放和找零存在，为了让服务与上海城市能级相匹配，与世界相接轨，邱莉娜借鉴国外饭店买单时的票夹使用习惯，设计出融入中国文化和环保元素的“零钱信封”，方便客户存放零钱或者现金，还可存放在中国换下来的手机卡和办理的业务单。小小的信封不仅受外国友人们的喜爱，还将电信的服务智联世界，更在无形中传递着进博服务理念和中华文化，获得了国内外友人的一致好评。

打破区域限制，让职工文化服务真正资源共享

上海工会“五一讲堂”走进临港

本报讯（劳动报记者 李佳敏）中国（上海）自由贸易试验区临港新片区自去年8月挂牌成立以来，得到了社会各界的关注。随着日前《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》的印发和《中国（上海）自由贸易试验区临港新片区产业地图》的发布，临港新片区在长三角一体化发展进程中能发挥怎样积极的作用，更成为人们热议的话题。日前，上海工会“五一讲堂”职工文化系列讲座（临港专场）：“长三角一体化与临港新片区解读”开讲，标志着上海工会“五一讲堂”迎来了2019年的收官之作。

本场讲座由上海市工人文化宫、临港集团工会主办，临港产业园区工会承办，邀请到了上海社科院国家高端智库资深专家杨建文，他从长三角一体化的战略布局、历史担当、现实推进等几方面入手，结合临港新片区的实际情况及发展态势，以专家视角进行了深入浅出的剖析与讲解，让聆听讲座的上海工会系统各级干部和职工受益匪浅。临港是上海发展的空间、发展的希望、发展的潜力所在，中国（上海）自由贸易试验区新片区选址临港，也为临港带来了千载难逢的发展机遇。作为2019年“五一讲堂”最后一场讲座，将主题与举办地落到“临港”，也是对这一系列讲座在“打破区域限制，上下贯通，资源共享”方面最好的诠释，更是对2019年整个系列讲座最佳的总结与发扬。“五一讲堂”系列讲座也获得了临港集



团的大力支持，讲座开始前，市宫组织了上海工会系统各级干部，参观了临港集团总部、临港科技城公司和园区企业科大讯飞公司，了解新片区发展现状，实地调研园区配套设施建设情况。调研组成员对临港地区十幾年来的巨大变化和近些年的飞速发展赞叹不已，也对园区高度重视党组织建设、工会组织建设，党建带动工团组织发展的模式表示肯定。

据介绍，作为市宫打造的工会文化品牌，“五一讲堂”系列讲座2019年共开展了六场，场均

参与人次达200人。秉持以讲座为主导，“五一讲堂”始终以提升上海职工文化软实力和核心人才竞争力宗旨，送课“进企业、进园区、进社区、进楼宇、进职工书屋”，并根据单位的实际需求定制课程，真正打通工会文化服务的“最后一公里”。

2020年，“五一讲堂”还将不断探索，整合优质文化资源，服务广大职工群众，为提升城市软实力，坚定文化自信，弘扬社会主义核心价值观，全力打造上海工会文化品牌，提高上海职工人文素养，作出积极贡献。

丨 会情速递 丨

静安工会构建“智慧调解”服务网络

本报讯（劳动报记者 黄嘉慧）轻点手机，不仅能够了解自己的合法权益价值多少，更能免费申请劳动争议调解，近日，这样一款“维权神器”出现在许多静安职工的手机中。据了解，这款由静安区总工会和上海易和调解服务中心联手打造的“调解在线”平台，帮助不少劳资双方，用合法、合规的方式维护自己的权益。

据了解，这一平台是区总工会在探索工会多元化调解方式中的一种创新。

劳动者只需通过关注平台官微，点击进入“权益自助”板块，即能享受劳动法计算器、常用数据、法规案例等免费专业的劳动法律服务。

易和调解负责人楼凌宇介绍道：“像经济补偿金的价格、加班费计算、工伤待遇等，这些问题在一般劳资争议中都是劳动者最关注、也是最弄不懂的部分，因此有了这样一个板块，有需要的劳动者足不出户，也能算出自己的权益几何。”

长宁职工读书节闭幕

本报讯 历时数月，由长宁区总工会、长宁区文明办等共同主办的“魅力长宁·书香同行”第六届长宁职工读书节，日前在长宁图书馆落下帷幕。与读书节同期举行的上海职工文化网络大赛、“三微”大奖赛也随之揭晓。来自长宁区各街道、园区的职工代表齐聚一堂，重温书香。

据了解，自今年年初起，区总工会便广泛征集各基层单位的年度职工阅读实体活动项目。活动开展过程中，相继诞生了“我和我的城”原创诗歌征集活动、“我和我的祖国”

征文活动等。延续往届精彩，今年共有96个各具特色的读书项目贯穿全年，覆盖区内机关、学校、医院、图书馆、街道、社区等基层一线，让职工们时时刻刻都有书香相伴。

同时，该区总工会继续尝试将“微感言、微镜头、微电影”三微大奖赛等活动与职工阅读有机结合，增进彼此的影响力。此次闭幕式上，就有12个单位获评上海职工文化网络大赛优秀组织奖，区总相关领导还为“三微”大奖赛的优胜职工颁发了证书。

■ 马亚会