

营销中心全力打造服务客户新高度

本报讯(通讯员 程文生)客户的需求就是太钢客服人的追求。营销中心客户服务中心数十年如一日深度挖掘客户个性化需求,全面开展深层次服务,着力实现服务+α,为营销工作保驾护航。如今,服务的春风吹开了服务之花,为众多客户所称道,客户服务水平站上了新高度。

慎思笃行,行胜于言。该中心以客户最为敏感的钢材异议为突破口,在快捷处理的同时,分类挖掘客户及行业需求信息,完善现场技术服务手法,增加服务的含金量;以服务热线为窗口,不慢待任何一个来电,不忽视任何一条需求信息,不错过任何一次增值服务机会,从而打造出理念一流、风格独特的窗口形象;以月度重点工作为主轴,树立全员服务意识,岗位联动,内外结合,自加压力,体现主动热情、细致入微、灵动有致的服务新高度。

星星之火,可以燎原。扎根在全国各区域的服务人员,就是一个服务火种,呈燎原之势。该中心以满足终端客户需求为重点,以强手服务模式为标杆,在特色服务、

完善标准、搜集信息、化解矛盾、安抚客户等方面开展工作,成为更具专业、更有热情、更加尽责、更上高度的服务人员。一年来,他们为双相不锈钢内部组织的改良、为标志性产品笔尖钢的适应性改进、为钢卷防水包装运输的改善等方面提出了行之有效的建议与方案,践行了自己岗位的服务+α。

外树形象,内强素质,有问必答,有求必应。服务热线岗位人员,悉心倾听客户呼声,耐心解答各类难题,特别是对客户特殊产品需求等信息的掌握与反馈已形成一套成熟的处理流程与处置模式。去年以来,持续为销售业务提供海量需求信息,实现订货超过一万五千吨。服务热线在新的高度上,焕发出勃勃生机。

不厌其烦,笑脸迎客。客户满意度岗位人员、审核立案岗位人员、异议结算岗位人员,大家心系客户,众志成城,坚持首问负责制,尽职尽责,适时消除客户在营销服务诸多环节遇到的困惑与疑虑。无论是协议查找,还是流程进度,无论是标准询问,还是生产周期,他们

细心聆听,一一记录,提供多方位咨询服务,全面提升服务高度,为解除客户后顾之忧做强力保障。

以点带面,全面开花。客服中心要求内外所有岗位按月提出面向客户的工作重点。通过重点工作的计划申报、措施落实与后续跟进,既明确了各岗位月度工作的重心与方向,又强化了各具特色的服务功能与实效,营造出个人成长、组织提升与客户满意的三赢局面,展现出新高度下的服务活力、动力与魅力。

服务之花,香飘四方,登高望远,上下求索。深度挖掘客户需求,实现服务+α。这是客户服务中心一以贯之的思路与定位,是以新高度应对新形势的自觉行动与必然结果。

疫情之下,他们不忘初心,迎难而上,创新服务形式,灵活应对挑战,将“客户至上”的理念贯彻到底,将“保驾护航”的责任承担到底,将“客户满意”的号角吹奏到底,将“服务+α”的真诚执行到更快更强更远,全力打造服务客户新高度。

五月有很多节日,过了“五一”劳动节就是“五四”青年节,相继就是“母亲节”“护士节”“旅游日”。到了5月20日就是小鲜肉们用来表达爱意的“我爱你”纪念日,在今年这个特殊的日子,不少被疫情耽误的靓男靓女们用各种方式表达爱意,但很少有人知道这天还是重要的“世界计量日”。

对大多数人来说,这天只是极其平凡的一天,或许只有从事计量专业的人才知道,“5·20”是“世界计量日”。在1875年5月20日,17个国家在法国巴黎签署了《米制公约》,这是一项在全球范围内采用国际单位制和保证测量结果一致的政府间协议。1999年10月11日至15日,第二十一届国际计量大会就把每年的5月20日确定为“世界计量日”。到今年他已经整21岁了,但还是很少有人认识他。

2020年世界计量日主题:测量支撑全球贸易。在今年这个特殊年份里,为突出计量在疫情防控 and 复工复产过程中发挥的支撑保障作用,中国“5·20世界计量日”特别主题确定为“计量精准战疫、助力复工复产”。根据世界贸易组织(WTO)提供的数据,2018年全球产品贸易额达到了创纪录的19.67万亿美元。显而易见,计量在全球贸易中发挥了非常关键的作用,实际上,更广泛的计量学,即测量科学,在科学发现和创新,工业制造和国际贸易,以及改善我们的生活质量和保护生存环境等方面都发挥着核心作用。

“鲁班门前耍大斧”了,不知道听了我的介绍,大家对“世界计量日”是否有了更深层的认识和了解。在科技高速发展的时代,在新时代高质量发展的今天,我们一定要通过网络不断更新我们的知识和认知。不能总停留在“5·20”就是“我爱你”的层次上。请记住这一天“5·20”也是“世界计量日”。

被淡忘的『5·20 计量日』

李悦 梁海明

离退休部开展“读书学习月”活动

本报讯(通讯员 李淑红)为学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,弘扬中华民族优秀传统文化,扎实推进学习型基层党组织建设,激发党员干部的学习热情,营造“爱读书、读好书、善读书”的文明风尚,离退休部党委于5月1日至30日期间,开展了“读书学习月”活动。

活动紧紧围绕党组织队伍建设的需要,以“提升党员素养、倡导读书进步、享受阅读快乐”主题,进一步增强党员自主学习能力。该部党委为扎实推进活动开展,为各基层党总支、党支部精选了各类书籍,并通过“一刊、一站、一平台”号召广大离退休内

退党员积极参加;各地区基层党组织利用微信、电话和板报等方式进行了宣传发动,组织广大离退休内退及在职党员读书学习,采取阅读与写作相结合、集体学习和个人学习相结合、读书交流会等形式开展读书学习。广大党员同志学习的热情非常高,争着抢着阅读书籍。大家通过分类选读,学有所感、学有所获,通过交流座谈,分享阅读经验和思想感悟。离休老干部朱智英、92岁高龄老党员付明等老同志,在活动中细读了习近平总书记的重要讲话读本,并写了上下万字的学习心得笔记,给广大离退休内退及在职党员做出了榜样。

热连轧厂

开展职工子女才艺视频赛

本报讯(通讯员 邢志琼)为充分展示职工子女的才艺和风采,反映其丰富多彩的快乐生活,进一步创造人人关心儿童、重视家庭教育的环境,构建和谐企业氛围,近日,热连轧厂开展迎“六一”才艺展示视频大赛。

下发视频大赛的通知后,全厂16周岁以下的职工子女积极参与活动,纷纷通过视频形式展现各种才艺。小到刚满一岁的宝宝,大到十五六岁的孩子,有唱歌跳舞弹奏的,有健身训练运动的,还有为武汉和祖国加油的……

该厂分批次将孩子们的才艺视频发布到微信群里,让广大职工欣赏点评。2250轧钢作业区职工郝蓉蓉说,看到孩子们一张张可爱的面孔,娴熟的表现

动作,就看到了祖国的未来和希望。广大职工纷纷表示,疫情期间通过视频形式组织活动是不错的选择,看到多年不见的同事的孩子们都长成了大孩子,甚是欣慰。此次视频大赛不仅让职工欣赏到孩子们的才艺,更好地促进了家庭之间的了解。

目前,该厂共征集到职工子女各类才艺视频120余条,内容包括书画类、语言表演类、歌舞类、器乐类、厨艺类等。该厂将对征集到的视频进行评比和奖励。

该厂希望通过活动作品展现出孩子们在防疫抗疫、热爱祖国、尊老爱幼、勤俭节约等方面健康向上的艺术和文化素养,让孩子们能够在健康快乐的环境中成长成才。

开展『关爱生命 同心抗疫』文画活动



本报讯(通讯员 王振华)“《抗击疫情 人人有责》《中国加油 武汉加油》等一幅幅构思新颖绚丽多彩的绘画,一篇篇积极向上的书法作文获得了评委们的点赞。近日,太钢代县矿业公司组织开展以“关爱生命,同心抗疫”为主题的庆“六一”作文、书画征集评选活动。孩子们以丰富的想象力,用画笔、文字歌颂抗疫英雄,用绚丽多彩的作品传递正能量,为中国加油。

本次参赛选手面向全矿职工子女16周岁以下的儿童,共有90余幅作品参赛。《战疫赋》《万众一心抗击疫情》等一幅幅书法作品线条劲健,疏密有致;《抗疫英雄》《上网课的日子》等一篇篇作文主题鲜明,表达着

作者对白衣天使等抗疫英雄的敬佩。一幅幅童心逸趣的作品,或涂鸦、或手工或绘画,制作精细、生动、形象,让孩子们更加珍爱生命,学会勇敢,学会团结,学会坚持,学会保护自己,懂得感恩。

本次活动评审委员会根据手工、作文、绘画、书法四类作品,结合每个年龄段,认真、公平、公正的分别评选出一、二、三等奖。为进一步传递正能量,提高影响力,该公司还将参赛作品在机关办公楼进行了展示,进一步体现企业对计划生育家庭的关怀,增强职工凝聚力,营造实现人口与经济、社会、资源、环境协调可持续发展的良好氛围。