

闯出重围

—— 2005 先进个人（集体）故事集

吉林省通信公司长春市分公司

二〇〇六年二月

闯出重围

—— 2005先进个人（集体）故事集

江苏工业学院图书馆
藏书章

吉林省通信公司长春市分公司

二〇〇六年二月

闯出重围

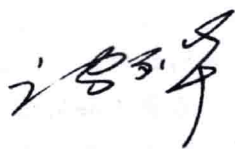
(序言)

他们，二十名网通的精英和四支优秀的团队，经过一路顽强的拼杀和较量，从看不见硝烟的经营战场中走来。他们，经历了营销路上的艰辛，品尝了服务过程中的酸甜苦辣，体验了后台支撑上下求索的实践，他们，感受着每一次在经过拼搏、付出辛苦之后得到胜利的回报时那透彻心肺的欣喜。他们坚苦卓绝的历程和可歌可泣的动人事迹，让我感受到了网通员工是真正的英雄。值此新春佳节之即，我谨以个人的名义，向取得辉煌业绩的英雄们、向奋战在生产经营一线并为网通的振兴而付出巨大贡献的全体员工同志们，致以亲切的问候和诚挚的谢意，并恭祝大家阖家幸福，新春愉快！

回顾过去的一年，令人有诸多的感慨，面对艰巨的经营发展任务和竞争异常激烈的通信市场，企业生存之路要怎么走？长春网通向何处去？许多同志曾有这样或那样解不开的思想疑惑。当我们确定了“与时俱进，超常发展，奋勇拼搏，背水一战”的工作方针，当我们拟定了“1.2.3”发展目标，实事求是地说，有多大的成功几率心里并没有确切的把握。光阴荏苒，历经了365个日日夜夜，奇迹被3700名员工共同创造出来了，三大主营业务保持了强劲的增长势头、客户总量突破了236万、业务收入增长率在北方八省区的省会城市中名列前茅。实践使我更深切地领悟到了员工中蕴藏着极大的智慧和积极性，是推动企业

进步的动力。有了这样的员工队伍我们企业就没有克服不了的困难，就没有逾越不了的沟壑。我为有这样一支有胆识、有骨气、有志气的员工队伍而骄傲和自豪，我为有这样一支值得信赖、可以依靠的员工队伍而庆幸。

2006年，是市场竞争更加激烈更加残酷的一年，企业发展面临重重困难。沉舟侧畔千帆过，病树前头万木春，公司面临抉择的紧要关头，集团公司将06年确定为“效益质量年”，省公司将06年确定为“执行年”，借助良好的政策依托，分公司召开了06年工作会议和一届六次职代会，确立了新的工作目标和工作标准，拉开了2006年经营发展的序幕。公司在不断深化社区经理制的同时，推出了全员《绩效考核办法》，旨在调动全员的积极性，克服困难共渡难关。能否达到预期的效果和目标还要通过实践去检验、去完善，还要靠全体员工的努力拼搏。我劝天公重抖擞，不拘一格降人才。我坚信，有天公赐予我们的优秀团队，有充满“奋勇拼搏、被水一战”精神、敢于面对挑战的3700名网通员工，我们就不会被任何困难所压倒，任何艰难险阻都将被我们所征服。我将和大家一道，努力拓展市场、深化企业改革、科学实施管理、全面构建企业和谐，为胜利实现“效益质量年”和“执行年”的各项任务、为开创长春网通的新天地而不懈拼搏、英勇奋斗，闯出重围，夺取2006年的全面胜利。



二〇〇六年一月二十八日

目 录

永不言输的营销员

- 记同光营销中心营销状元潘柄楠 1

使“脉搏”正常跳动的人

- 记人民营销中心营销状元王晓东 5

不用扬鞭自奋蹄

- 记浦东营销中心营销状元吕晓林 8

面对挑战 抓住机遇

- 记一匡营销中心营销状元葛秀川 11

和客户拉手

- 记永长营销中心营销状元王瑞华 14

思路独特的营销员

- 记大客户服务中心营销状元刘晓东 17

永不停歇地奔波

- 记西朝阳营销中心营销状元潘景宏 20

在逆境中搏击

- 记双阳区太平中心局营销状元徐鹏 23

把劲用在发展上

- 记九台通信分公司营销状元邵忠德 28

干就干出个样来

- 记九台市通信分公司营销状元朱云平 31

架构企业发展的平台

- 记网络管理中心维护标兵张丽娟 35

靠创业精神成就梦想

- 记设备维护中心维护标兵孙朋 38

为通信巨轮护航

- 记设备维护中心维护标兵李延庆 41

维护好运营分析系统

- 记业务支撑中心维护标兵汲艳丽 43

心系企业无私奉献

- 记德惠市通信分公司维护标兵吴学龙 45

争做闪亮的一颗“星”

- 记营业中心服务明星董伟 48

把亲情留给客户

- 记客户服务中心服务明星赵继红 54

传递和谐的使者

- 记数据通信部服务明星张杰 57

撑起服务的那片蓝天

- 记双阳区通信分公司服务明星孙振芬 59

服务就要不断创新

- 记农安分公司服务明星王秀英 62

一支具有创新精神的和谐团队

- 记优胜团队前进营销中心的先进事迹 65

凝聚团队战斗力 灵活营销促增收

- 记优胜团队大客户服务中心的先进事迹 73

用情感织就色彩斑斓的网络

- 记优胜团队网络管理中心的先进事迹 76

辉煌起点 再谱华章

- 记优胜团队榆树市通信分公司的先进事迹 83

永不言输的营销员

——记同光营销中心营销状元潘柄楠



提起同光营销中心工农分局的营销经理潘柄楠，大家都说他是“永不言输的营销员”。他从事过线路维护、大客户经理和现今的营销经理等工作，他凭着对通信事业的执

着和丰富的工作经历底蕴，在平凡的营销岗位上干得有滋有味。

工农分局所管辖的区域内，客户群体比较复杂，业务发展空间较为狭窄，这对营销工作的开展相当困难。面对这种艰难的困境，潘柄楠并没有沮丧，他带领分局的全体营销员，克服了重重困难，突出的完成了公司下发的各项任务指标。全年欠费回收率都在98%以上，尤其是在“三大业务”揽收活动中，他个人就揽收固定电话五百二十台，宽带三百四十户，小灵通二百五十六部。在“四项竞赛”活动中，发展“X+5”八十台，酷铃一百六十五台，短信包保每月200%完成，在成绩的背后凝聚了他多少汗水和心血。

随着公司经营机制的改革、专业营销队伍的建立，面

对全新的工作状态和工作环境，对大部分人的观念来说都要有个转变的过程，实实在在地讲，这对没有营销经验的潘柄楠来说，一时还真不适应。但他还是及时控制自己的情绪，调整好心态，用他的话说：“市场不会以我们的意志为转移，而只有我们主动地去适应市场。”他很快投入到新的营销工作之中。他带领大家一切从零开始，不分昼夜地从微机中调出客户原始资料进行研究分析，力图从中找出发展的契机，走街串巷搞市场调研，力图全面了解和掌握客户的分布情况及客户对各运营商通信业务的使用情况。为了提高摸清底数的工作效率，他不局限于面对面的调研，还利用电话这个快捷的通信工具，对客户进行话访，从而掌握了大量详尽的客户基础资料，并分门别类建立了客户档案，给以后的营销工作打下了坚实的基础。

线路出身的潘柄楠，深知客户想要得到服务的急迫心理，所以，他担任营销经理后向全体营销员下达的第一条指令就是：“所有同志的小灵通要二十四小时开机，全体营销人员实行全天候服务。”也就是说，无论什么时间，只要客户需要服务，每个营销员一得到这样的信息，都有权以最快的速度向分局最近的营销员发出指令，不用请示，做到在第一时间里就近就地的提供服务。并且，他向大家承诺：“自己保证带头执行！”一次，有位客户在晚上下班回家发现电话不好用了，把电话打到潘柄楠的小灵通里，他二话没说，立刻打车来到了客户家。就这样，潘柄楠不仅得到了客户认知、信任，还赢得了同志们的钦佩。有些客户的亲朋好友，不管有什么需求，也不管是不是他所管辖区内的事，只要客户提了出来，他都尽心尽力的去办。同时，也为他带来了很大的发展空间，获得了许

多意想不到的营销收获。

潘柄楠有着积极乐观的工作态度，在他的微机保护屏上有这样一句话：“学会忍耐、坚持下去、不言放弃、成功永远属于我。”这是潘柄楠的座右铭。的确，不论是在营销中遇到什么难事，他都用自己乐观的情绪和良好的心态战胜着自己、感染着身边的同志们。在校园网宽带的发展过程中，吉林大学南岭校区的市场迟迟没有打开，尽管营销员做了大量的宣传，甚至像扫地雷似的到学生宿舍一个寝室挨着一个寝室地动员，可还是没有进展。他和同伴们认真地分析了原因，一是同学们使用的是本校的局域网，资费便宜；二是我公司在校区的资费是其他校区的两倍，同学们不认可。面对这种发展不下去的尴尬局面，有的营销员产生了放弃的念头，然而，潘柄楠自信的对大家说：“事在人为，看我的！”于是，他一边向相关部门申请资费政策一边展开了猛烈的“攻势”。他整天泡在学校里，和学生谈世界、谈足球、谈明星、谈网络，渐渐的他俨然成了学生们的老大哥，他还在不同的学生公寓自掏腰包为他们免费开通了四台校园网宽带。经过一段时间试用，学生们认为我们的网速的确可以，适合学生玩网络游戏、看电影、浏览各种资料。就这样，在资费政策没有得到落实的情况下，吉林大学南岭校区却刮起了一阵网通宽带进校园的旋风，在短短的几十天的时间里就发展了一百三十多台校园网宽带。

潘柄楠特别注重社会人际关系网，他不但在各街道办建立了代办点，而且还广交社会上的朋友。他使用频率较多的一句话叫做“多个朋友多条营销路。”在工农分局辖区内的盘石路农贸市场一条街，开发商已和中国电信签好

了协议。潘柄楠得知这一消息，他到处托人打听开发商老总社区关系，最终通过朋友的朋友、八竿子拨弄不着的朋友，才有了结识这位人物的机会，几经周折人家才给了吃他的一顿饭的面子，他抓住这个难得的机会，和人家是好说歹说，还搭上了两部小灵通，才赢得了人家的认可，处成了这个朋友，客户的装机资金终于陆续转入了我公司的帐户。

潘柄楠就是这样一位永不服输的人，他用饱满的激情、平和的心态、睿智的头脑，一步一个脚窝地践行着营销的成功之路，他是同光人的骄傲和自豪，更是网通长春人走向未来的希望。



使“脉搏”正常跳动的人

——记人民营销中心营销状元王晓东



王晓东是人民营销中心全安分局的测量台班长，她非常热爱自己的工作，从参加工作到现在，整整十九个年头，在七千多个日日夜夜里，她严格遵守通信员工职业道德，履行岗

位职责，对工作认真、踏实、积极主动有责任心。无论在长话科还是在全安分局工作，先后多次被评为优秀接待员和先进工作者及优质服务个人。作为一名普通通信员工她始终把全心全意为客户服务作为自己应尽的义务和根本的人生价值取向。说到这，人们不仅要问：“一个测量班长，为什么被评为了营销状元？”

话还得从她做测量工作开始。自从她当上了全安分局的测量班长，对内对外服务上的大事小情，她是样样操心，用老百姓的话那叫：“属穆桂英的，阵阵拉不下。”就连装移机、修机做线及工程改线等杂七杂八的事她也跟着参合。在工作中她本着“干一行”、“爱一行”、“学一行”、“钻一行”、“精通一行的理念，努力使自己成为本职岗位上的内行和能手。测量台是网通公司对外服务

的一个窗口，虽说间接的与客户打交道，但服务质量的好坏却直接影响到网通公司的形象和信誉。平时工作只要接到客户的疑难故障申报电话，即使是双休日，也会在最短的时间内赶到机房，将障碍在第一时间派修。有一次，东岭社区一位客户电话出现了故障，当时已是晚上五、六点钟了，由于客户与国外亲属有重要事情商议，非常着急，她接到申告电话后，经过测试内线、外线均有障碍，在处理机房障碍的同时，又马上与线路员联系，迅速地赶到客户家中，配合线路员为客户排除故障，使客户万分感激。测量台工作是中心工作的重中之重，是通信网络各个环节的联系枢纽。在过去的一年里，由于她兢兢业业，严格把关每一天障碍，所在分局从没有出现障碍超时现象。去年，公司各项业务发展量较大，测量人员少，个别同志身体弱的情况，一时调动不开，她就经常加班，踏踏实实做好每一天工作。她的工作风格是：“当天的工作绝不推迟到第二天。”由于她要强，主动利用业余时间发展公司下达的各项业务，克服各种重重困难，孩子小、家庭负担重，尽心尽力地完成各项业务。去年，在全公司组织的全员营销活动中，她在完成了一百七十多台固话新设任务的同时，还发展了七十部小灵通、九十三台宽带、一百六十五户“X+5”、五十五户短信包保、八十六个酷铃。

对待有业务需求的客户，她利用中午和业余时间主动上门为客户服务，并亲自帮助办理相关手续，然后联系相关装机人员，直至客户电话各项业务好用为止，努力实践“让客户放心地选择我”的服务理念。记得国庆节期间，由于我公司推出了优惠装机政策，客户需求量增多。许多客户打电话要求尽快安装和开通电话及宽带上网，这

时候，她就本着以客户为中心，放弃午间的吃饭休息时间，尽快的满足客户要求。他的工作得到了客户的认可和赞扬，同时也受到了领导和同志们的一致好评。

王晓东在自己平凡的岗位上默默地奉献着，并且通过自己的努力在其平凡的岗位上做出了平凡而伟大的业绩，她常说奉献是永无止境的，她愿将满腔热忱奉献给广大客户，她愿将全部精力奉献给她热爱和赖以生存的通信事业。



不用扬鞭自奋蹄

——记浦东营销中心营销状元吕晓林



2005年9月，共产党员吕晓林通过竞聘，担当起了东环分局的营销经理工作。他想：“我是共产党员，党员就要做到不用扬鞭自奋蹄，积极主动地工作，先把发展搞上去。”他

开始做的第一件事就是对社区的客户进行了全面细致的走访，他把各个小区入住情况，客户消费能力，对网通服务的满意度以及他网竞争信息都一一记在了自己心里的小帐本上，并对重点营销区域做出区划，找出营销重点。

长春大学光华学院是中国电信和铁通争夺十分激烈的营销区域，他把它确定为自己营销争夺的主攻目标。由于光华学院校园网宽带需求量很大，九月份又是新生刚刚入学，具有较好的开发商机。铁通公司就像猫见了鱼一样，早就嗅出了鱼腥味，抢先推出宽带三百八十元包年的资费政策。虽然我公司针锋相对地推出了四十元包月，四百零八元包年的新资费标准，但仍然不可掉以轻心。为了能使我公司的业务尽快地全面铺开，抢先让客户使用我们的宽带网，吕晓林积极与校方管理通信业务的领导沟通，并建

立“铁哥们”般的友谊。在取得校方的支持后，当即对光华学院展开了猛烈的攻势，他采取进行地毯式宣传的方式，撒开了一张揽收大网。作广告，吕晓林在每个寝室的门上贴上我们网通的业务宣传单；打时间差，抓住学生中午下课的午休时间进行揽收；抢占要地，在学生通往教室的必经之路发放传单、赠送自制的名片；传播业务知识，向每个前来咨询的同学做耐心的解答，把我们网通ADSL宽带上网的优点介绍给所能遇到的每个学生，让同学们真正认识网通的网宽、覆盖面大，让同学们了解网通的网好、上网速度快，争取同学们选择网通的宽带服务。经过连续两个多月的工作，他如愿已尝，取得了短期内揽收校园网宽带一百八十台的辉煌战绩。

除了对光华学院宣传以外，他还负责开发区八区的营销工作。八区内共有已经入住的住宅楼三十八栋，另有二十栋正在建设中，这是一个网通和铁通两网并存的区域，由于八区地处偏远，客户对各通信运营商服务的好坏等具体情况缺乏了解，同时也由于网通营业厅离得较远，客户选择我们网通的服务不方便。于是，他首先对八区采取了新的宣传方式，他自费买了几个录音喇叭，利用每月的周六周日双休日时间将几个喇叭分别绑在繁华地界的大树上、或绑在人员流动较多的电话杆子上，反复播放网通的资费标准，他自各腾出身子，把喇叭系在摩托车上，在八区楼宇之间来回宣传，在不到三个月的时间，共发放带有小广告的名片一千多张，随着天气不断转冷，长时间室外宣传已不现实，他就又自费作了七条五米多长一米高的宣传条幅，在冰天雪地里让客户感到网通的热情无处不在。

他不仅帮助客户办理新设业务，同时还帮助客户预存

话费，市话迁移，对欠费客户进行督促，对拆机客户进行挽留。他在八区内揽收固定电话九十台，公众ADSL四十台，同时保住了十八位客户没有拆机。有效地促进了公司业务发展、客户使用我公司通信和公司业务收入的良性循环。

吕晓林的工作热情和创造性营销的精神体现了一名共产党员的高尚情操，不但他创造了较好的业绩，同时也感染了东环分局的所有同志。他的模范行为和那一股子工作冲劲得到中心的信任，浦东营销中心把东环分局营销班长重担交给了他，这对吕晓林来说，是一个新的起点，他将从这里开始，策马扬鞭向更高远的目标尽情地驰骋。



面对挑战 抓住机遇

——记一匡营销中心营销状元葛秀川



葛秀川是一匡营销中心的营销员，一匡营销中心地处经营环境竞争激烈地段，客观环境堪称十分恶劣，随着公司体制改革，去年九月葛秀川毅然选择了营销岗位，对葛秀川来说，

这是一次机遇也是一次挑战，更是对他提出的严峻考验。

葛秀川虽然是皱纹挂上了面颊的中年人，但在他的一言一行中还透着那种年轻人特有的冲劲和精气神。他不仅一种肯吃苦耐劳的精神，还有善于独立开展工作的能力。然而，摆在面前的是一条怎样的路哇！两网甚至三网并存，商家必争之地。他心里明白，想在这个地界干出点成绩，难！稍不留神，就会把来之不易的阵地丢掉，稍不经意的一句话就可能使几天、甚至十几天的努力前功尽弃。

“开弓没有回头箭”，他没有畏难，他也没有退缩。首先，他认真分析了自己所承担的任务和面临的处境。他觉得，要想全面地完成公司赋予自己的使命，一是必须保留住现有的客户，二是要想尽一切办法完成发展任务。他本着对客户服务、为公司增收创效的信念，也为着自己心中