

即時發佈

由「卓越客戶服務」到「客戶驚喜體驗」

各位朋友：

(香港，2010年9月20日) 在香港寬頻工作了超過3年(城市電訊全資附屬公司，城市電訊香港交易所上市編號：1137；美國納斯達克市場交易代號：CTEL)，我經常告訴身邊的朋友：在這間公司工作，光是做好本份是不夠的，我們經常要「突破常規、超越預期」。從90年代打破長途電話市場壟斷、到早於2004年(當年，這些都是令人難以置信的服務)領先行業，推出100M及1000M住宅光纖寬頻服務，我們總比別人走先一步、走多一步。我們的行政總裁楊主光說，生命中，有些人空說不做、有些人言出必行；在香港寬頻，我們「敢想、敢做、拼命做」。

這種「敢想、敢做、拼命做」的精神，從我們對客戶服務的新定義體現出來。對於我們來說，傳統的優越客戶服務是把預期的工作完成；而我們所做的，是要跨越傳統做法，超越客戶預期令他們感到驚喜。

我們將得到驚喜體驗的客戶所撰寫的讚揚信，輯錄成小冊子，該小冊子可於http://reg.hkbn.net/ctigroup_admin/files_upload/ComplimentBooklet_C.pdf下載。

在輯錄的過程中，我們發現一些同事的確較其他人更能令客戶感到驚喜。例如，技術員黃振星加入公司不足一年時間，已經收到三十多封來自客人的嘉許信。我們希望從黃振星和其他同事的分享，將令客戶驚喜的文化滲透整家公司。除了輯錄讚揚信或電郵，我們還訪問了多位同事，考究他們的「奇特客戶服務功能」。

從訪問中我們發現，要達到「三贏」(客戶-人才-公司)其實並不複雜，只是透過基本又神奇的技巧如「勇於面對客人的挑剔，耐心聆聽及將心比己」及「將心比己，站在別人處境想想」等。當我們向這群「突破常規、超越預期」的前線同事學習之餘，我們亦希望以下節錄的分享及小錦囊亦能同時啟發你們！

范淑儀

客戶關注及支援部 高級經理

客戶關顧部

電話：+852 3145 5119，電郵：cindyfan@hkbn.com.hk

- 完 -

有關城市電訊/香港寬頻

城市電訊(香港)有限公司(香港聯合交易所上市編號:1137;美國納斯達克市場交易代號:CTEL)於1992年創辦,透過其自建的光纖網絡提供綜合電訊服務。城市電訊的全資附屬公司,香港寬頻網絡有限公司現為香港增長速度最快的寬頻服務供應商,為超過1,027,000寬頻、話音及IP-TV客戶提供一系列多元化的創新服務。憑藉最高質素的服務及管理,集團成功地穩佔市場一重要席位並持續增長,更以成功培育3,000名人才成為集團最強的競爭優勢為榮。有關城市電訊的詳細資料,請瀏覽www.ctigroup.com.hk。

傳媒查詢,敬電:

企業傳訊部 - 鄭靜雯

電話: +852 3145 4118

傳真: +852 2199 8372

電郵: chengcm@ctihk.com

投資者關顧 — 陳鳳儀

電話: (852) 3145 6068

傳真: (852) 2199 8655

電郵: investor_engagement@ctihk.com