



呼叫中心专业职业教育系列丛书



Call Center

呼叫中心语音教程

北京应大信息产业研究院 编著



外语教学与研究出版社

 呼叫中心专业职业教育系列丛书

Call Center **呼叫中心语音教程**

北京应大信息产业研究院 编著

外语教学与研究出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

呼叫中心语音教程 / 北京应大信息产业研究院编著. — 北京: 外语教学与研究出版社, 2010.8

(呼叫中心专业职业教育系列丛书)

ISBN 978-7-5600-9920-0

I. ①呼… II. ①北… III. ①无线电通信—电话业务—普通话—语音—职业教育—教材
IV. ①F626.13 ②H116

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 164414 号

出 版 人: 于春迟

选题策划: 沈立军

责任编辑: 牛贵华

封面设计: 姜 凯

出版发行: 外语教学与研究出版社

社 址: 北京市西三环北路 19 号 (100089)

网 址: <http://www.fltrp.com>

印 刷: 北京京师印务有限公司

开 本: 787×1092 1/16

印 张: 20

版 次: 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5600-9920-0

定 价: 58.00 元

* * *

职业教育出版分社:

地 址: 北京市西三环北路 19 号 外研社大厦 职业教育出版分社 (100089)

咨询电话: 010-88819937 (编辑部)/88819475 (市场部)

传 真: 010-88819475

网 址: <http://vep.fltrp.com>

电子信箱: zhuchunying@fltrp.com

购书电话: 010-88819928/9929/9930 (邮购部)

购书传真: 010-88819428 (邮购部)

* * *

购书咨询: (010)88819929 电子邮箱: club@fltrp.com

如有印刷、装订质量问题, 请与出版社联系

联系电话: (010)61207896 电子邮箱: zhijian@fltrp.com

制售盗版必究 举报查实奖励

版权保护办公室举报电话: (010)88817519

物料号: 199200001

呼叫中心专业职业教育系列丛书

编写委员会

主 任：赵景泉

副主任：曹明元 吕志敏
张 丽 杨 克

委 员：于 泓 魏百刚 Udi Baren (德)
徐卫华 张秋彦 Duncan Cowie (美)
吴海涛 范国庆

前言

改革开放三十年来，我国国民经济得到了巨大的发展。在当前全球金融危机余波未了的背景下，国家的大政方针是实现产业升级、建设兼顾城乡发展的和谐社会，所以从第二产业向第三产业的升级，是未来三十年我们国家社会和经济发展的方面。呼叫中心行业作为第三产业中的一个基础产业，在未来拥有十分巨大的发展潜力。

呼叫中心起源于二十世纪二三十年代的美国，在二十世纪九十年代被引入中国，并经历了一波三折的发展阶段。在2004年以后，随着技术的普及和人们对于呼叫中心的认同及电信资费的不断下调，呼叫中心行业在中国得以迅猛发展。但是呼叫中心行业在快速发展的同时也一直伴随着一个严峻的问题——专业人才的匮乏，这是目前困扰呼叫中心行业的一大难题。

鉴于此，北京应用技术大学和北京翔宇万景通讯科技有限公司通过校企合作的模式率先成立了国内第一家呼叫中心学院，开辟了一条呼叫中心人才培养的探索之路。本套教材是北京应用技术大学呼叫中心学院的同仁在过去几年教学和实训过程中所采用的讲义等教学材料的汇编和总结。在日常教学过程中，我们力求在CBET（Competence-Based Education & Training，以能力为基础的教育和培训）和TBTM（Task-Based Teaching Method，任务驱动的教学方法）的职业教育理念下开展工作，利用CCSS（Call Center Simulation System，呼叫中心实训系统）针对岗位要求的不同能力点展开教学和实训，并且收到了良好的效果。我们力求始终依据这一理念编写本套教材。但本套教材体系庞大、内容繁杂，所以部分图书还未能完全基于CBET和TBTM来设计，我们期望会在不久的将来进一步完善。

呼叫中心是一个新兴的专业，也是一个跨行业的学科。这个专业要求学生掌握的不仅有计算机基础、普通话、商业应用文写

作等基础知识,更涉及到呼叫中心管理(CCM)、客户关系管理(CRM)、商业流程管理(BPM)、市场营销(Marketing)、数据挖掘和分析(Data Mining and Analysis)、电子商务(E-business)等专业领域的知识,以及金融、电信、物流、电子、汽车、地产等16个行业的专业知识。由于本套教材的部分内容借鉴了国外的相关文献,所以有些概念在提法上有所不同,但意思是一致的,比如在本套教材中呼叫中心服务人员、客服代表、电话客户服务人员以及呼叫中心坐席员等对应的工作岗位是一样的,但在工作内容上、岗位出现的时代上和人们对此的理解上略有不同,希望读者在阅读过程中仔细体会。

本套教材在编写过程中,进行了大量调查研究工作,在完成国家社会科学基金“十一五”规划课题(BJA070035)子课题“跨区域校企合作职业教育办学模式的研究”的基础上,借鉴了英国著名企业Transcom所提供的培训资料,在此,我们对课题组全体成员和Transcom公司高层管理人员的大力支持表示感谢。

本套教材适用于职业院校的呼叫中心和电子商务等相关专业的学生。教师可利用本套教材配合实训系统进行日常教学。由于我们的水平有限,教材中不足之处在所难免,望各位读者能在使用过程中不吝指正,以便我们再版时改正。

北京应用技术大学呼叫中心学院

院长 曹明元

编写说明

《呼叫中心语音教程》是由北京应用技术大学呼叫学院结合呼叫工作的实际，并参考大量的普通话专业书籍编写而成的一本实用性极强的教材。

普通话对于呼叫中心专业的学生而言是基础，也是核心。因而，《呼叫中心语音教程》是呼叫中心专业的一门重要课程。本书吸取了大量专业普通话类教材的精华，摒弃了传统普通话语音书籍深奥晦涩的教学方式，采用通俗易懂的语言对与普通话语音相关的知识进行讲解，对于学生学习普通话，纠正方言大有裨益。

本书共分9章，包括绪论、语音常识、声母、韵母、声调和音节、音变、朗读、语音的规范化和普通话水平测试等内容。本书以普通话的声母、韵母、声调、音变四部分内容作为语音教学的基础，使得学生能够系统完整地掌握普通话语音基础；朗读部分内容根据不同题材对相应的朗读技巧做了的详细介绍，以帮助学生掌握专业所需的朗读技巧；语音的规范化部分，列举了大量的异读词，供学生分辨；普通话水平测试部分，比较详细地介绍了普通话水平测试的相关内容和应试技巧，对于要参加测试的学生来说，是浓缩、实用的练习范本。

本书还在附录提供了四个考核评估表，用于学生自测和教师课堂评测；提供了普通话测试说话题目和30则普通话朗读作品，用于供学生进行有针对性的练习；提供了在普通话水平测试中会出现的难读、异读常用字词，供学生在学习中查漏补缺；最后还提供了一部分常用字的读音，供学生进行加强训练，以便顺利地通过普通话水平测试和适应实际工作的需要。

学习普通话最终是为了落实到实际应用中去，这就需要在学习的过程中敢于张口、勤于练习，希望本书可以帮助大家在普通话的学习中取得事半功倍的效果。

编者

2010年8月

目录

○ 第1章 绪论	1
1.1 普通话的含义及由来	4
1.1.1 普通话的含义	4
1.1.2 普通话的由来	5
1.1.3 课堂互动	5
1.2 大力推广普通话	7
1.2.1 推广普通话的意义	7
1.2.2 推广普通话的方法	7
1.2.3 课堂互动	8
1.3 方言	9
1.3.1 普通话与方言的关系	9
1.3.2 现代汉语方言	10
1.3.3 课堂互动	13
1.3.4 相关链接	13
1.4 综合练习	14
1.5 能力考核	18
○ 第2章 语音常识	21
2.1 语音概述	24
2.1.1 语音的性质	25
2.1.2 课堂活动	28
2.1.3 语音的基本概念	28
2.1.4 课堂互动	30
2.2 汉语拼音方案和国际音标	32

2.2.1 汉语拼音方案	32
2.2.2 国际音标	35
2.2.3 课堂互动	35
2.3 综合练习	36
2.4 能力考核	38

○ 第3章 字音准确的基础——声母..... 41

3.1 声母的分类和发音	44
3.1.1 声母的概念及其作用	44
3.1.2 声母的分类	44
3.1.3 声母发音训练	48
3.1.4 课堂互动	54
3.2 声母发音辨正及运用中的问题	55
3.2.1 鼻音n和边音l的分辨	56
3.2.2 平舌音z、c、s和翘舌音zh、ch、sh的分辨	58
3.2.3 唇齿音f与舌根音h的分辨	64
3.2.4 尖音与团音的分辨	67
3.2.5 送气与不送气的分辨	67
3.2.6 课堂互动	69
3.3 综合练习	71
3.4 能力考核	76

○ 第4章 字音响亮的基础——韵母..... 78

4.1 韵母的分类和发音	80
4.1.1 韵母的概念及其作用	80
4.1.2 韵母的分类	81
4.1.3 韵母的发音	82
4.1.4 课堂互动	107

4.2 韵母辨正	113
4.2.1 前后鼻韵母对比	113
4.2.2 齐齿呼和撮口呼对比 (i和ü)	116
4.2.3 注意分清o和uo, o和e	117
4.2.4 防止增添或丢失韵头	118
4.2.5 课堂互动	121
4.3 押韵和“十三辙、十八韵”	127
4.3.1 押韵	127
4.3.2 十三辙和十八韵	127
4.3.3 课堂互动	129
4.4 综合练习	129
4.5 能力考核	132

○ 第5章 普通话的声调和音节 134

5.1 普通话的声调	135
5.1.1 声调的概念及其作用	135
5.1.2 普通话的调类和调值	138
5.1.3 普通话声调的把握	140
5.1.4 普通话声调的辨正训练	142
5.1.5 声调综合练习	146
5.1.6 课堂互动	148
5.2 普通话的发音	151
5.2.1 普通话声韵配合关系	151
5.2.2 音节的拼读	152
5.2.3 课堂互动	154
5.3 综合练习	156
5.4 能力考核	157

○ 第6章 普通话的音变·····	160
6.1 轻声·····	163
6.1.1 轻声的概念及其作用 ·····	163
6.1.2 轻声的规律 ·····	164
6.1.3 课堂互动 ·····	165
6.2 变调 ·····	167
6.2.1 上声的变调 ·····	167
6.2.2 去声变调 ·····	168
6.2.3 “一”和“不”的变调 ·····	168
6.2.4 重叠形容词的变调 ·····	169
6.2.5 课堂互动 ·····	170
6.3 儿化音 ·····	171
6.3.1 儿化的概念及其作用 ·····	171
6.3.2 儿化音的发音规律 ·····	171
6.3.3 课堂互动 ·····	172
6.4 语气词“啊”的变化·····	174
6.4.1 “啊”的变化规律 ·····	174
6.4.2 课堂互动 ·····	175
6.5 综合练习 ·····	177
6.6 能力考核 ·····	182
○ 第7章 朗读 ·····	185
7.1 朗读的要求·····	187
7.1.1 用普通话朗读 ·····	187
7.1.2 把握作品的基调 ·····	188
7.1.3 课堂互动 ·····	190
7.2 朗读的技巧·····	191

7.2.1 停 顿	191
7.2.2 重音	193
7.2.3 快慢	194
7.2.4 升降	195
7.2.5 课堂互动	197
7.3 各种文体的朗读技巧	198
7.3.1 激情点点震荡心扉——诗歌朗诵技巧	198
7.3.2 轻轻挥洒美的情愫——散文朗读技巧	199
7.3.3 真情描述人生段落——记叙文朗读技巧	201
7.3.4 清音流韵哲理人生——议论文朗读技巧	202
7.3.5 巧语启悟以小见大——寓言朗诵技巧	204
7.3.6 课堂互动	206
7.4 综合练习	207
7.5 能力考核	213

○ 第8章 语音的规范化216

8.1 异读词读音的规范	217
8.2 误读字正音	218
8.2.1 误读字	218
8.2.2 课堂互动	219
8.3 推广标准音	220
8.4 综合练习	221
8.5 能力考核	225

○ 第9章 普通话水平测试227

9.1 普通话水平测试等级标准	230
9.1.1 普通话水平测试的概念	230

9.1.2 测试对象	231
9.1.3 测试标准	232
9.2 试题结构、评分标准及考试流程	233
9.2.1 现阶段通用的试题结构和评分标准	234
9.2.2 普通话水平测试的程序和安排	235
9.3 普通话水平测试应试技巧	235
9.3.1 应考准备	235
9.3.2 单音节字	236
9.3.3 多音节词语	237
9.3.4 朗读短文	238
9.3.5 命题说话	239
9.4 说话的技巧	240
9.4.1 说话的基本要求	240
9.4.2 课堂互动	245
9.5 说话练习	245
9.6 综合练习	248
附录一 考核评估表	258
附录二 普通话测试说话题目50则	261
附录三 普通话朗读作品30则	262
附录四 普通话水平测试难读、异读常用字词	287
附录五 常用字的读音	293

第1章

绪论

能力编号：M101

综合能力：了解普通话的含义及由来；了解七大主要方言的概况；正确理解、认识普通话。

专项能力	绩效指标	评估标准	评估方法
除去障碍，提高认识	能当众练习普通话发音，并用普通话即兴回答问题	普通话发音：50% 言语达意：40% 语言台风：10%	口头演说+当众表演
找准难点，注意方法	能分析出自身在普通话学习中的难点，并找到适合自己的练习方法	自身语貌分析：50% 自身难点提炼：10% 学习方法：40%	口头演说+书面撰写
多说多听，刻苦训练	能掌握教师安排的练习内容，并反复练习	练习错误率在3%以下：80% 练习错误率在6%以下：70% 练习错误率在10%以下：60% 练习错误率超过10%：不合格	口头练习+口头考核
善于积累，总结经验	能分析出普通话的重要性，并对其作书面说明，以达到对书面表达和口头语言组织能力的综合练习与提高	分析重要性：30% 列举支撑事例：30% 撰写心得报告：40%	口头分析+口头演说+撰写报告



案例



都是“方言”惹的祸

我上初中二年级那年，跟着父母来到了江苏太仓。记得我们第一次同房东谈租房时，因为爸爸讲的普通话不标准，还闹了一场误会。事情是这样的：爸爸看到一个招租店面上留有房东的姓名和电话，就拨通了电话。房东名叫史礼良，由于爸爸说话带着浓重的家乡口音，房东误把“史礼良，房租多少钱？”听成了“死你娘，房租多少钱？”便在电话里说：“你等在那里，我们当面谈谈。”不一会儿，房东气势汹汹地过来了，劈头就问：“我什么时候得罪你了，为什么在电话里骂人？”我和妈妈一听诧异地说：“谁骂你了？”房东说：“刚才有个男的打电话说：死你娘，房租多少钱？”爸爸听后忙连声说：“对不起，同志，我普通话讲得不标准，请你原谅。”经过我们三人的一番解释后，房东才算原谅了我们，却没有把房子租给我们。等房东离开后，我气呼呼地说：“爸爸，你不会说普通话，就让我来说好了，瞧，这么好的店铺没租成，多可惜。”“看来，讲好普通话真的是非常重要啊。”爸爸发自内心地说。

还有一次，和同学们一起谈天说地，偶然谈起家乡话这个话题，来自江苏的一位男生忽然对我们几个北方同学讲：“我们南方人和你们北方人的胃（味）不一样嘛！”顿时全场愕然，“什么意思？南方人和北方人的胃还有区别吗？”“难道说南方人的胃比较小也和说话有关系？”大家僵在原地，细细品味了半天才打破沉默：“你就说你们说话的味道和我们不一样嘛！”“直接讲我们说话的‘味儿’不一样就行了！”结果，这位同学被我们几个北方同学一顿数落，唉，都是“方言”惹的祸啊！

有一位湖北的朋友要在假期去外地旅游，想买一件衣服。在一家服装店，他用普通话询问店主他看中的那件衣服多少钱：“这件衣服怎么卖？”店主很明确地报出了价格。哪知朋友嫌贵，便开始挑起了毛病，用方言讲了下面的话：“恩莫黑我社，果个衣服还要这么贵，恩仔细看一哈儿，这边个袖子比那边的袖子还要



扣一些，这种做工还要这么贵？”如果这段话用湖北话来说，的确再正常不过，可那位朋友说的偏偏是普通话，大家可以试试，用普通话来说上面这段话，是一种什么效果？

案例分析

从以上案例可以清楚地看到，如果我们不讲普通话，不会运用普通话进行交际，就会出现很多“方言惹的祸”了。

最近有一项调查显示，普通话的使用率为 50% 左右。有些人或许以为，自己既不是播音员，又不是主持人，根本没有必要非得会讲一口流利的普通话，甚至以为那是画蛇添足。但是，作为一名中国人，讲好自己国家的语言难道不重要吗？

普通话是我国全国通用的语言，然而由于一些客观的原因，在全国的推广和使用情况各异。例如因为地域问题，越靠南方地区，学习普通话就越难，因而应用并不是很普及。但由此也会给相互沟通带来诸多不便。比如，泛珠三角区域合作涉及众多方言区，包括粤方言、赣方言、闽方言、湘方言等，如果这些不同方言区的人彼此要合作，但他们的普通话水平都不高，那么沟通尚且成问题，又何谈更加密切地合作呢？

其实，方言最大的局限就是使用人数有限。尤其是在经济全球化、一体化的形势下，人与人交往越来越频繁，人际圈不断扩大，固守方言就会导致沟通不畅。

想象一下，如果在公司里开会时，大家都用各自的方言发言，恐怕就无法顺畅沟通了。所以，推广普通话既能让全国人民交流起来更方便，也会使我们的日常生活和工作“经济”许多。语言是民族文化的载体，普通话又是中国文化的基础载体，学习并推广普通话责无旁贷！

【本章知识要点】

- 了解普通话的含义及由来。
- 了解七大主要方言的概况。
- 正确理解，认识普通话。



1.1 普通话的含义及由来

1.1.1 普通话的含义

普通话就是以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作作为语法规范的现代汉民族共同语。普通话的标准包括语音、词汇、语法三个方面，推广普通话也必须兼顾这三个方面，缺一不可。

从语音标准来看，之所以要以北京语音为标准音，是因为语音的系统性比较强，世界各民族语音一般都以一个地点方言的语音系统为标准，而北京是我国的首都，也是几百年来的政治、经济、文化中心，过去的官话、国语基本上都依据北京语音，所以普通话以“北京语音为标准音”最理想。当然，“北京语音”主要指北京话的语音系统，不包括个别的土音部分。普通话并不等于北京话。

从词汇标准而言，以北方话为基础方言是指普通话是在北方方言的基础上形成并逐步发展起来的。普通话词汇多数来自北方话词汇，但它又比北方话词汇丰富得多。因为它还从其他方言里吸收了许多有特殊表现力的方言词，从古汉语里继承了许多至今仍具有生命力的古语词，从外国语中借用了许多必需的外来词，同时又舍弃了北方话中某些过于土俗的词语。

从语法标准来看，普通话以“典范的现代白话文著作”作为语法规范，其原因有三点：首先，北方话内部语法规律虽然大体相同，但也存在着不少差异，而且以口语而论，往往不够充实、完善，所以普通话的语法不以北方的口语为标准，而以经过提炼加工的书面语为标准。其次，“典范”的著作具有广泛性和代表性，如国家的法律条文、有影响的报刊社论及现代著作家（不是一般作家和作者）的作品等。最后，“现代白话文著作”是相对于早期的白话文著作而言的，如果不加“现代”二字，人们会误认为宋元白话文和“五四”白话文也是标准。普通话以书面语为