



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

呼叫服务员

HJFWY

(国家职业资格四级)

中国就业培训技术指导中心组织编写



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

呼叫服务员

(国家职业资格四级)

编审委员会

主 任 委 员	副 主 任 员	于法鸣 陈李翔 陈宇英 熊英	刘宋王 徐惟	康建竞 奋	田小宝 张永麟 陈蕾	靳克 张伟	王传颂
------------------	------------------	-------------------------	-----------	----------	------------------	----------	-----

本书编审人员

主 编 主 审	副 编 主 审	王竞 王传颂 蒋晶 李宝民	董继衣	王进文	冯文娜	黄文波
------------------	------------------	------------------------	-----	-----	-----	-----

图书在版编目(CIP)数据

呼叫服务员：国家职业资格四级/中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2007

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-6044-5

I. 呼… II. 中… III. 电话业务-技术培训-教材 IV. F626.13

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 066203 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

中国铁道出版社印刷厂印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 13.25 印张 196 千字

2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

定价：28.00 元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64911344

前 言

为推动呼叫服务员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在呼叫服务员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准——呼叫服务员（试行）》（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了《国家职业资格培训教程——呼叫服务员》（以下简称《教程》）。

《教程》紧贴《标准》，内容上，力求体现“以职业活动为导向，以职业能力为核心”的指导思想，突出职业培训特色；结构上，针对呼叫服务员职业活动的领域，按照模块化的方式，分呼叫服务员、助理呼叫服务师、呼叫服务师、高级呼叫服务师4个级别进行编写。《教程》的基础知识部分内容涵盖《标准》的“基本要求”；技能部分的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

《国家职业资格培训教程——呼叫服务员（国家职业资格四级）》适用于对呼叫服务员的培训，是职业技能鉴定的推荐辅导用书。

本书是在中国劳动保障科学研究院的大力支持下完成的。与此同时，在编写过程中得到了北京市政府信访办、北京建行客户服务中心以及九五太维资讯公司等单位的的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

由于时间仓促，不足之处在所难免，欢迎读者提出宝贵意见和建议。

中国就业培训技术指导中心

目 录

CONTENTS 《国家职业资格培训教程》

第一章 受理与处理诉求	(1)
第一节 应答诉求	(1)
第二节 记录诉求	(56)
第三节 解答诉求	(88)
第四节 分检、派送诉求	(107)
第二章 呼出	(140)
第一节 回访	(140)
第二节 询访	(167)

第一节 应答诉求

学习目标

- ◆ 掌握规范的服务用语。
- ◆ 掌握诉求应答的工作流程与规范。
- ◆ 掌握自我调节情绪的方法。
- ◆ 了解公共关系协调的一般原则和方法。
- ◆ 掌握辨别和理解客户诉求的技巧。

相关知识

一、规范的服务用语

呼叫中心在多数组织中都是客户服务部门的核心组成部分，呼叫服务员为客户和组织架起了沟通的桥梁，呼叫服务员的每一个应答都代表着组织的形象和利益，体现着组织对客户的承诺。因此，在受理客户诉求时，呼叫服务员应严格依照组织的服务标准，规范服务用语，为客户提供优质的服务。

规范的服务用语包括：文明用语，语言亲切，语气诚恳，音量适中，语速与客户匹配；仔细倾听，耐心解答，对客户表现出同情心；不推诿

客户，委婉地说“不”，敢于承担责任；自信、热情，让客户“听到”微笑；快速响应客户要求，准确记录诉求信息。

不规范的服务用语包括：服务用语过于生活化；用怀疑的语气质问客户；用专业术语为难客户；挑客户的语病；推诿责任，敷衍客户；过分强调自己的正确性；说其他部门或同事的不是；言行不一；过度承诺；打断或中途挂断客户的电话；急于结束服务。

服务用语基本标准包括：吐字清晰、音量恰当、音色甜美、语调柔和、语速适中、用语规范、感情亲切、心境平和。

1. 问候语规范

铃声响三声之内应接听电话，并致以问候语，自报姓名或工号，婉转询问客户是否需要帮助。接听电话的时候，应以积极、开朗的语气，微笑着表达自己的问候。

（1）问候客户时

规范用语例句：“您好，1001号很高兴为您服务，请问，需要我为您提供什么帮助？”“您好！欢迎致电××呼叫中心，请问您需要什么帮助？”

避免说：“喂，你找谁？”“什么事情？”“怎么样？”“喂，有什么事？”

（2）当客户先问候时

规范用语例句：

客户：“小姐（先生），您好。”

呼叫服务员：“您好，请问您需要什么帮助？”

避免说：“你好，有什么事，你说吧！”“你好，请讲。”

（3）让客户等候过久时

如让客户等候过久时，应先表示抱歉，不可以没有表示。

规范用语例句：“您好，对不起，让您久等了，请问您需要什么帮助？”

2. 应答用语规范

若知道客户的姓名，在应答过程中，应尽量使用客户的姓名，使客户感到对他的重视。

（1）需要客户重复述说时

规范用语例句：“对不起，我没有听清楚您的问题，请您再重复一遍，好吗？”“非常抱歉，您刚才说的我不是很明白，麻烦您再讲一遍。”

避免说：“你说得太乱，再说一遍。”“不好意思，您讲的不明白，

您可否再重复一次?”

(2) 需要转接客户诉求时

需要注意的事项有:

- 1) 向客户解释接转电话的原因,以及转给何人。
- 2) 询问客户是否介意电话转接。
- 3) 在挂断电话前确定转接的电话有人接听。
- 4) 把来电者的姓名和电话内容一起转接过去。
- 5) 如果无法转接,要将对方电话告诉客户或请客户留下联系方式。

规范用语例句:“这事有专人负责,我帮您把电话转给专家座席好吗?”“对不起!请稍等一下,您咨询的是技术问题,我请专家为您解答好吗?”

避免说:“这事不归我管。”“我不知道。”“那不是我的工作。”“这件事你应该找×××解决。”

(3) 客户咨询到无法回答的问题时

规范用语例句:“对不起,您咨询的问题我暂时无法确定,需要核实后再回复您,请您留下联系电话好吗?我会尽快查询后与您联系。”

要避免含糊回答,或敷衍客户。

(4) 遇到客户询问服务范围之外的内容时

规范用语例句:“对不起,这不在本公司规定的服务范围内,我还能帮您做什么?”

避免说:“我不能回答。”“那不是我的工作。”“你怎么问这些问题!”

(5) 无法听清楚客户的声音时

规范用语例句:“对不起,您的声音太小,麻烦您说话大声点,好吗?”“对不起,我没有听清您说的最后一句话。请重复一遍好吗?”“对不起!您的电话声音太小,请您换一部电话打来,好吗?”“对不起,您周围的声音太响,我听不清。如果您方便,换个地点打来,好吗?”

避免说:“你说话大声点。”“大声点,我听不清。”“你的声音怎么这么小?”“你的电话音质太差了,我听不清。”

(6) 遇到客户讲方言时

规范用语例句:“对不起,请您讲普通话,好吗?谢谢!”“很抱歉,您讲的方言我听不太明白,请您慢一点,讲普通话好吗?”

避免说:“你说的是什么呀,我不懂。”“我不知道您说的是什么。”

3. 查询用语规范

（1）需要客户等待时

让客户等候，要征得客户的同意，告诉客户让他等待的原因，并提供时间信息。回线后要感谢客户的耐心等待。

规范用语例句：“这个问题我帮您查询一下好吗？请您稍等1~2分钟。”“我需要帮您核实一下情况，这可能需要您等待1~2分钟，您方便在线等待吗？”返回到通话状态时，要说：“×先生（小姐），让您久等了。”“感谢您的耐心等待。”

避免说：“您等着，我找一找。”“让我查一查。”

（2）需要客户提供资料时

规范用语例句：“请问您贵姓？”“为了更好地为您提供服务，方便留下您的联系方式吗？”“为了准确为您提供服务，请您将产品型号告诉我。”“您的查询需要您提供××资料，请您将资料传真到××，收到传真后，我们会尽快为您办理。”

避免说：“您姓什么？”“报上您的联系方式。”

（3）需要客户记录相关内容时

引导客户完成必要的信息记录。

规范用语例句：“麻烦您记录一下，好吗？”“请问您记录好了吗？”

不可以语速过快，也不可提示客户。

（4）答复查询结果时

规范用语例句：“您要求的××业务已受理，一般情况下大约在××时间内完成。”“经过查询，您的问题正在处理，还需要××天（小时）的处理时间。”

避免说：“业务已登记，还没有结果。”“您的问题还在处理，再等等吧。”“过几天您再打电话来查。”“问题解决了，我通知您。”

4. 解答用语规范

解答问题时要自信地向客户提供正确信息，不能误导或说出模棱两可的话；遇到无法解决的问题，不能推给客户。

（1）客户总是不明白时

规范用语例句：“对不起，是我没说清楚，我再给您讲一遍，好吗？”“不知道我讲的您听明白了吗？”

避免说：“刚才跟你说过了，怎么还问？”“你怎么总不明白。”“不要

再问了，您先试试吧！”

(2) 客户的要求与组织规定矛盾时

要态度诚恳，讲清缘由，争取客户的理解。

规范用语例句：“对不起，按××规定，您的这个要求我们无法满足，请原谅。”“根据多数客户的情况，我们公司目前是这样规定的，请您谅解。”“不好意思，这件事只怕暂时帮不到您了，因为……”“这不符合我们公司的常规，但我们会尽力去找其他的解决办法。”

避免说：“我们公司就是这么规定的，我也没有办法！”“我不可以违反公司规定帮您办。”“您的要求不符合我们公司的规定。”“您这样的要求，我们不可能满足您。”

(3) 客户提出的要求无法满足时

表达要委婉，对客户的期望表示理解，告诉客户不能满足其要求的原因，取得客户的支持与谅解。

规范用语例句：“我很愿意帮助您，但目前处理这件事有难度。”“对于您的抱怨，我十分理解，但这个问题我实在没有办法立即给您答复。”“很抱歉，这超出我们的服务范围，恐怕我不能帮助您。”“您要找经理是想尽早解决问题，但经理对这件事的具体情况也不了解，我怕耽误您的时间，不如您把问题讲给我听，我会尽力去帮助您的。”

避免说：“这事不属于我管。”“你简直是无理取闹。”“我们不会答应您的要求。”“我们不可能按你说的办。”“跟你说过了，这个问题我没有办法立即给你答复。”

(4) 遇到无法立刻答复的客户问题时

对权限之外或不确定的问题，要适当赞美客户或向客户致歉，承认无法立刻回答，并向客户保证，会迅速找到答案并尽快回复他。切忌不懂装懂，应委婉地提出办理建议。

规范用语例句：“您提的这个问题非常好，我还是第一次碰到，您方便留下联系电话吗？等我请教了专业人士后，尽快给您回复这个问题。”“对不起，这个问题有点特别，请稍候，我帮您查一下。”“对不起，您的问题我暂时无法答复，我已经记录下来，在××小时后我的同事会答复您。”

避免直接拒绝、随意回答或自以为是地回答。避免说：“我不知道。”“这个问题好像是……”“您再打电话问好了。”

(5) 需请求客户谅解时

规范用语例句：“对不起，给您造成不便，请您原谅。”“对不起，很抱歉！”

不可以没有抱歉的口气。

（6）消除客户的顾虑时

规范用语例句：“我一定尽力而为。”“您这次修理后，请放心使用。”“我相信没有什么问题了，如果需要我帮助，尽管打电话给我。”

避免说：“我试试看吧。”“您没有必要担心这次修好了又坏。”“修好了，就先用着吧。”“坏了再给我打电话。”“这只是一个小程序。”

（7）需要回绝客户时

规范用语例句：“对不起，由于市场需求高，我们暂时没货了。您方便留下电话吗？到货后我通知您。”“对不起，我们暂时还没有解决方案。”

避免说：“这个产品都卖完了，等下次吧。”“我们也没有办法。”“对不起，您的要求我们无法满足。”

（8）当客户理解有误时

规范用语例句：“不好意思，也许我没说明白。”“对不起，我再说一遍好吗？”

避免说：“你说错了，不是这样的。”“你没有弄明白，这次听好了。”“是你搞错了。”

（9）对待有特殊要求的客户时

规范用语例句：“您的这个要求有点特殊，待我请示了上级后再答复您，行吗？”“让我考虑一下您的这个要求，××小时后再答复您好吗？”

避免指责、擅自做主或置之不理。避免说：“没有人提出过这种要求。”“过几天您再打电话来问。”

（10）解答完客户问题时

要确认客户的需要。

规范用语例句：“×先生（小姐），不知我是否将您的问题解释清楚了？”“您还有什么疑问吗？”“问题这样解决，可以吗？”“×先生（小姐），您说的这件事是……吗？”

不可以不与客户确认，就匆忙结束服务。

避免说：“我讲的你听懂了吗？”“事情这样处理你该满意了吧？”

5. 抱怨或投诉的处理用语规范

（1）客户抱怨应答慢时

规范用语例句：“对不起，因为刚才线路忙，让您久等了！请问有什么可以帮助您？”

避免说：“我也没办法，我们的电话就是这么忙。”“可能是系统的问题吧？”“我们的设备太陈旧了。”

(2) 客户情绪异常时

先稳定客户的情绪，再处理问题。

规范用语例句：“对不起，我非常理解您的心情，但是为了帮助您解决问题，请您慢慢说好吗？我会尽全力帮您解决的。”“非常抱歉，给您带来不便。”“对不起，给您添麻烦了。”“我理解您的苦衷。”“请您放心，我会优先考虑处理您的问题。”

避免说：“您是对的，这种产品是有问题。”“这又不是我的错。”“这不是我负责的范围。”“这与我无关，你再打电话到××。”“请您冷静一下。”“您别太激动了。”“您干吗发这么大脾气？”“我不知道你为什么这么不满！”“请您别太着急。”

(3) 客户抱怨产品或服务不佳时

规范用语例句：“我怎样才能帮到您呢？”“您看我能帮助您什么呢？”“您希望我怎样帮助您呢？”

避免说：“我也没有办法。”“这是没有办法的事情。”“这个问题谁都解决不了。”“以前从来没有人抱怨过这些。”

(4) 客户抱怨受理过程太慢时

规范用语例句：“对不起，让您久等了，我将尽快帮您处理。”“感谢您的耐心，马上就办好了。”

避免说：“不好意思，我是新手。”“我正忙着呢。”

(5) 客户投诉呼叫服务员态度不好时

规范用语例句：“由于我们服务不周给您添麻烦了，请您原谅，您是否能将详细情况告诉我？”“您能说说具体情况吗？”“您反映的情况我已做好记录了，在××小时（天）后，我们答复您好吗？”

避免说：“你说的情况我不知道。”“刚才的电话不是我接的。”“这个人是很差劲。”

(6) 客户投诉呼叫服务员工作出差错时

规范用语例句：“对不起，给您添麻烦了，我会将您反映的问题如实上报主管，并尽快核实处理，给您带来的不便请您原谅！”“对不起，您

是否可以留下您的联系电话，由我们的主管与您联系处理，好吗？”

避免说：“这不关我的事，我不清楚，您打××电话吧。”“以前的事情，我不知道。”“你说对了，他们经常出错。”

（7）客户失礼时

规范用语例句：“×先生（小姐），让我们一起找一个妥善解决问题的方法，好吗？”“对不起，您一定希望尽快解决这个问题，是吧？”

避免说：“请您冷静一下。”“您太激动了。”“请您好好说话。”“又不是我的错，你怎么骂人！”

（8）当遇到无法当场答复的客户投诉时

规范用语例句：“多谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在××小时之内给您明确的答复，好吗？”“很抱歉，这个问题有专人负责处理，现在我无法马上答复您，我转接给专家答复您，好吗？”

避免说：“我不知道您的问题什么时候可以解决，您过两天再来电话问吧！”“您不要着急，事情总会解决的。”

（9）当客户语速过快时

规范用语例句：“对不起，请您稍慢点讲，我正在做记录。”“对不起，您说的很重要，请您慢慢说，我记一下。”

避免说：“你说得这么快，我怎么记得下来。”“慢点讲，我要做记录。”

（10）投诉受理结束时

规范用语例句：“×先生（小姐），多谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在××小时内给您明确的答复。”“您反映的问题我已经记录下来了，请您放心，我们一定会为您妥善处理。”“我还有什么可以为您做的吗？”

避免说：“你等着吧，结果出来我们通知您。”“事情会怎么处理我也不好说。”

6. 对待客户建议或表扬用语规范

（1）遇到客户表示感谢时

规范用语例句：“请不必客气，这是我们应该做的（或这是我们的工作职责）。”“感谢您对我们工作的支持，随时欢迎您再来电。”“非常感谢您的支持和称赞，您的满意就是对我们工作最大的支持。”

避免以生活化的口气应答客户。

(2) 遇到客户提出建议时

规范用语例句：“谢谢您，您提出的宝贵建议，我们将及时反馈给公司相关负责人员，再次感谢您对我们工作的关心和支持。”“您的建议很重要，我们会及时转给相关部门，感谢您的支持！我们将尽快与您联系。”“谢谢您的建议，我将记录下来，以后一定改进。”

不可以没有感谢或赞扬。

7. 其他方面用语规范

(1) 遇到客户打错电话时

应礼貌地说明情况。

规范用语例句：“对不起，这里是××呼叫服务中心，我能帮您做什么？”“对不起，我们是××呼叫服务中心，请问您需要什么帮助，也许我可以帮您。”

避免说：“你打错了，以后查清楚了再打。”“对不起，您打错了，我们是××呼叫服务中心。”

(2) 遇客户想直接拨打组织内部其他部门电话时

规范用语例句：“对不起，您能否将具体情况和联系电话告诉我，我帮您联系好吗？”

避免说：“我不可能告诉你，这是我们的内部电话。”

(3) 通话中出现口误或疏漏时

规范用语例句：“对不起，刚才我的解释有误，请允许我重新解释。”“很抱歉，您看现在我能为您做些什么。”

避免说：“我一直忙得晕头转向，所以出错了。”也不可以不致歉或强词夺理。

(4) 当设备或系统出现故障不能操作时

规范用语例句：“对不起，线路正在调整，请您稍后再来电，好吗？”“能否留下您的联系方式，我稍后与您联系。”

不可不致歉，也不可以不进行后续工作。

(5) 遇到无声电话时

规范用语例句：“您好！请问有什么可以帮助您？”稍停，若对方无回应，再说：“对不起，您的电话没有声音，请您换一部电话再次打来，好吗？再见！”稍停后，挂机。

避免说：“你说话，要不我挂机了。”“喂，讲话呀。”

（6）接到骚扰电话时

切忌由于气愤或是其他原因与客户展开辩论。

参考服务用语有：“对不起，如果没有业务需要咨询，请先挂机。”“目前线路比较忙，请配合我们的工作，请把线路让给其他客户，再见！”“希望您能够谅解一下，因为在您的身后还有很多客户正在焦急地等待我们受理业务。”“很抱歉，这里是××公司，我们正在工作，若您有咨询我们产品方面的问题，我很乐意为您服务，其他工作以外的事情，很抱歉，无法帮助您。”“对不起，如果没有其他业务要咨询，请您挂机好吗？”“先生（小姐），请您使用文明用语，否则很抱歉，我们将结束这次通话。”

避免说：“我们业务繁忙。”“不能只解答您一个人的问题。”不可以责怪以及不礼貌地直接挂断电话。但对客户拨打的是性质极其恶劣的骚扰电话，允许呼叫服务员直接挂断电话。

8. 结束语规范

结束服务时，要与客户确认所谈相关事宜，询问客户是否还需要其他帮助，对客户的致电表示感谢，欢迎其继续使用服务。让对方先挂机，随后记录重要信息。

（1）结束前的确认

规范用语例句：“请问我刚才的解释，您明白了吗？”“请问还有什么可以帮助您？”“请问您还有其他的问题需要解决吗？”“还有什么是我可以为您做的？”

避免说：“该说的我都说了，您没有问题了吧？”“没事了吧？”

（2）客户致谢并示意收线时

规范用语例句：“不客气，谢谢您使用××××。再见！”“不用谢，很高兴为您服务，再见！”“我是101号，欢迎再次致电，再见！”

避免说：“如果没有其他事，那就这样吧。”也不可以不回应客户。

[案例 1—1]

以下是某呼叫中心一个不成功的服务案例，其中有许多不规范的服务用语。

呼叫服务员：“您好，请讲。”

客户：“我想查一下我的××卡在不在电话银行上。”

呼叫服务员：“××号，没有。”

客户：“那你帮我查一下，是不是登记到别的卡号上了。”

呼叫服务员：“查不到。肯定是没注册上，你在哪里办的？”

客户：“××柜台。”

呼叫服务员：“那你要到柜台去一下，重办一次。”

客户：“你能否帮我查一下，是挂错了还是没挂上。”

呼叫服务员：“一定是××支行做错了，他们经常错，我这里查不到，你到柜台去。”

客户：“查不到原因我去干什么？”

呼叫服务员：“我们这里的业务必须要到柜台办理的，这样吧，你留下电话，我打电话叫他们来找你。”

.....

柜台服务人员：“是××吗？我是××网点的，我们单位呼叫服务员打电话来，正好我接电话，我不是这里的负责人，你明天下午到这里来一趟好吗？”

客户：“你能否帮我查一下账卡是否挂到电子银行了？还是挂错了？”

柜台服务人员：“你是哪天挂的？谁帮你挂的？”

客户：“一周前，好像是左边的第一个柜台。”

柜台服务人员：“你一定记错了，我问过了，左边第一个没帮你办过。”

客户：“我就想问一下你能否帮我查一下账卡是否挂到电子银行了？还是挂错了？”

柜台服务人员：“那我查不了，他们都讲没办过，我要到楼上帮你翻，很麻烦的，我也不是这里的负责人，只是正好接到这个电话。”

客户：“那你给我打这个电话，是什么意思呢？”

柜台服务人员：“我也不是这里的负责人，只是正好接到这个电话。我找我们经理好了。”

客户：“我就问个简单的问题，你们搞了这么一大圈，什么问题也没解决，你们怎么回事？”

[分析] 上述通话中不规范的服务用语有：

问候语不规范；应答用语不规范；解答用语不规范；抱怨处理用语不规范。

规范的应答方式参考如下：

呼叫服务员：“您好！欢迎致电××呼叫中心，请问您需要什么帮助？”

客户：“我想查一下我的××卡在不在电话银行上。”

呼叫服务员：“您是想核实一下您的××卡是否开通了电话银行功能吗？”

客户：“是的。”

……（查询客户资料）

呼叫服务员：“对不起，您的××卡没有开通电话银行功能。”

客户：“那你帮我查一下，是不是登记到别的卡号上了。”

呼叫服务员：“好的，我为您查询一下没有办理的原因，请您留下联系电话，我在××时间内回复您，行吗？”

客户：“好的，13××××××××。”

呼叫服务员：“请问您还有其他问题吗？”

客户：“没有了。”

呼叫服务员：“感谢您使用××××。再见！”

（呼叫服务员随后与相关部门进行联系，确定问题解决的方法及业务联系人，然后及时答复客户。如需要客户亲自到场，应告诉客户具体的办理地点、手续与所需的证件，最后向客户表示歉意和今后改进服务的诚意。）

二、诉求应答的工作流程与规范

1. IVR 呼叫处理流程

（1）IVR 概念

IVR（Interactive Voice Response）也称为交互式语音应答系统，其基本功能是通过电话、计算机语音设备实现人机之间的语音交互。客户可以通过电话等通信终端拨号呼叫 IVR 平台，根据 IVR 平台的语音提示进行互动操作，从而完成咨询、查询、订单等业务。IVR 系统使用预先录制或现场语音合成向客户播放语音，提供信息服务。如果客户不满足于 IVR 提供的服务，还可以随时将电话转接到呼叫服务员，以得到更加完善的人工服务。IVR 实现全天候自助式服务，一般是客户与组织接触的第一个环节。

（2）一般 IVR 流程设计规范