



职业教育技能人才培养创新教材

呼出业务 能力训练

华唐教育 组编
曹明元 主编

高等教育出版社



职业教育技能人才培养创新教材

呼出业务能力训练

Huchu Yewu Nengli Xunlian

华唐教育

组 编

曹明元

主 编

王 丹 効文颖 闫新波 副主编

高等教育出版社·北京

内容提要

本书是职业教育技能人才培养创新教材。本书主要采用项目式的编写形式,以呼叫中心坐席人员的真实工作任务为载体,通过生动活泼的语言介绍呼叫中心主要的呼出业务的处理方法。

本书包括6个项目:了解呼叫中心呼出业务、电话销售业务处理、电话调研业务处理、电话邀约业务处理、电话回访业务处理以及呼叫中心呼出业务管理,其中前5个项目是中高职必修内容,最后一个项目是中职选修或者高职必修的内容。每个项目后都配有相应的CCSS情景实训,学生根据CCSS系统中的操作提示完成相应的情景实训,可以在轻松的学习环境中掌握丰富的业务处理的技巧。

本书还配套学习卡网络教学资源,使用本书封底所赠的学习卡,登录<http://sve.hep.com.cn>,可获得相关资源。

本书可作为职业院校“客户信息服务”及“呼叫中心服务与管理”专业相关课程的教材,也可以作为各类呼叫中心的员工培训教材或相关培训班的教材。

图书在版编目(CIP)数据

呼出业务能力训练/曹明元主编;华唐教育组编.

--北京:高等教育出版社,2014.3

ISBN 978-7-04-031850-0

I. ①呼… II. ①曹… ②华… III. ①呼叫中心-业务培训-中等专业学校-教材 IV. ①F626.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第020682号

策划编辑 俞丽莎 责任编辑 俞丽莎 封面设计 张申申 版式设计 王艳红
责任校对 杨凤玲 责任印制 张泽业

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社 址	北京市西城区德外大街4号	网 址	http://www.hep.edu.cn
邮政编码	100120		http://www.hep.com.cn
印 刷	四季青双青印刷厂	网上订购	http://www.landaco.com
开 本	850 mm × 1168 mm 1/32		http://www.landaco.com.cn
印 张	9	版 次	2014年3月第1版
字 数	220千字	印 次	2014年3月第1次印刷
购书热线	010-58581118	定 价	35.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物 料 号 31850-00



前言

随着现代服务业的迅速发展,以及服务外包产业的不断成熟,在我们今天所处的信息高速发展时代,企业通过呼叫中心对外开展各类业务,已经是很常见的业务形式。企业通过呼叫中心为客户办理业务、提供咨询、受理投诉、开展市场调查以及推广等服务,为企业的经营提供了强大的服务支撑。随着社会的不断发展,呼叫中心从最初只是作为一种通信增值业务出现在现代通信和计算机的集成服务领域,到现在它已经成为企业与客户互动的重要渠道和载体。

众所周知,社会的需求是职业教育课程改革的动力和源泉,工学结合是培养适应社会快速发展的高素质技能型人才的有效方法,而校企合作是职业教育教学改革的根本途径。在呼叫中心领域,服务外包及呼叫中心产业的迅猛发展对从业人员的大量需求,加速了职业院校建立相关专业的脚步。

呼叫中心的业务繁多,一个综合性外包呼叫中心更是汇集了各种各样的业务。整体上将呼叫中心的业务进行分类,可以分为呼入业务和呼出业务。呼出业务主要应用于电话销售相关的项目类型,相对呼入业务来说更具有主动性和挑战性。

作为呼叫中心的坐席人员,无论是执行客户服务类项目,还是执行电话销售类项目,了解呼叫中心各种呼出业务的类型和操作流程是执行呼叫中心各种呼出项目和业务的基础。因此,我们编写了这本《呼出业务能力训练》,旨在使客户信息服务专业或者呼叫中心服务与管理专业的学生们,无论从整体上还是从细节上,都能够对呼叫中心的呼出业务有深刻的理解和把握,为将来走进呼叫中心工作岗位打下坚实的知识和能力基础。

本书主要采用项目式的编写形式,以呼叫中心坐席人员的真实工作任务为载体,通过生动活泼的语言介绍呼叫中心主要呼出业务的处理方法。全书包括6个项目:了解呼叫中心呼出业务、电话销售业务处理、电话调研业务处理、电话邀约业务处理、电话回访业务处理以及呼叫中心呼出业务管理,其中前5个项目是中高职必修内容,最后一个项目是中职选修或者高职必修的内容。在每个项目中,又根据项目特点和操作过程划分为几个工作任务,学生通过完成每个项目中的任务来学习项目相关的内容。每个项目之后都配有相应的CCSS情景实训,学生根据CCSS系统中的操作提示完成相应的情景实训,可以在轻松的学习环境中掌握丰富的业务处理的技巧。有关CCSS系统的详细说明请见“附录B 呼叫中心模拟系统(CCSS)简介”。

本书在编写期间,全国电子商务职业教育教学指导委员会正在制定《中等职业学校客户信息服务专业教学标准》,并已完成初稿。本书主编曹明元先生是该标准制定的专家组成员。本书的内容是根据该标准的要求进行编写的,通过将理论知识围绕实践技能展开,为社会、为企业培养合格的呼叫中心专业人才提供了支持。

本书配套学习卡网络教学资源,使用本书封底所附的学习卡,登录 <http://sve.hep.com.cn>,可获得相关资源。

由于编者水平有限,书中难免存在一些不足之处,恳请广大读者批评指正,以便我们及时更正。读者意见反馈邮箱:caomingyuan@tsinghua.edu.cn。

编 者

2013年11月



目 录

项目 1 了解呼叫中心呼出业务	1
任务 1.1 了解呼叫中心主要呼出业务	3
任务 1.2 掌握呼叫中心呼出业务的一般流程	8
项目 2 电话销售业务处理	17
任务 2.1 编写电话销售话术	19
任务 2.2 搜集和分析客户资料	40
任务 2.3 电话销售实施	50
任务 2.4 有效维护客户关系	62
CCSS 项目情景实训——诺基亚手机电话销售	73
项目 3 电话调研业务处理	85
任务 3.1 了解电话调研	87
任务 3.2 设计电话调研问卷	99
任务 3.3 编写电话调研话术	114
任务 3.4 实施电话调研业务	124
CCSS 项目情景实训——汽车保险市场电话调研	133
项目 4 电话邀约业务处理	143
任务 4.1 了解电话邀约业务	145
任务 4.2 编写电话邀约话术	152
任务 4.3 电话邀约实施——电话邀约面试	160
CCSS 项目情景实训——中国农业银行电话邀约面试	167



项目 5 电话回访业务处理	177
任务 5.1 了解不同类型的电话回访业务	179
任务 5.2 设计客户满意度调查问卷	190
任务 5.3 电话回访实施	208
CCSS 项目情景实训——中国移动客户满意度调查	217
项目 6 呼叫中心呼出业务管理(中职选修)	227
任务 6.1 业务质量监控	229
任务 6.2 业务培训及培训体系建设	240
任务 6.3 报表的分析和管理的	251
附录 A 中国市场调研公司排名	263
附录 B 呼叫中心模拟系统(CCSS)简介	277



项目 1 了解呼叫中心呼出业务

项目说明

呼叫中心的业务繁多,一个综合性外包呼叫中心更是汇集了各种各样的业务。若整体上将呼叫中心的业务进行分类,可以分为呼入业务和呼出业务。呼出业务主要应用于电话销售相关的项目类型,相对呼入业务来说更具有主动性和挑战性。

作为呼叫中心的坐席人员,无论是执行客户服务类项目,还是执行电话销售类项目,了解呼叫中心呼出业务的类型和流程是执行呼叫中心各种呼出项目和业务的基础。只有在整体上对呼叫中心的呼出业务进行把握和理解,才能在面对新的业务的时候胸有成竹,成功应对。本项目旨在使学生从整体上对呼叫中心的业务,特别是对呼出业务具有更全面和整体的把握,为将来走进呼叫中心工作岗位打下坚实的知识和能力基础。

项目内容

-  了解呼叫中心主要呼出业务
-  掌握呼叫中心呼出业务的一般流程

任务 1.1 了解呼叫中心主要呼出业务



课前小测试

回忆一下,你有没有接到过中国移动或者中国联通的客服电话?电话中他们主要对你说了什么?向全班同学做一汇报。

一、任务描述

你叫张琳,是华唐公司呼叫中心的一名坐席人员,目前刚入职一个月,即将参与到公司的各种项目工作中。华唐公司呼叫中心是一个以呼出业务为主的外包呼叫中心,每年都会接收很多企业的呼出业务项目,包括电话销售、电话调研、电话回访、电话邀约等业务。这些业务也是各类呼叫中心中最基础和最主要的呼出业务。因此,在参与与这些业务有关的项目前有必要对相关知识进行了解,以便从整体上对呼叫中心的业务种类有一个全面的认识和把握,并能够准确分析各种业务的具体内容。

因此,你本次的任务就是要在正式执行各种业务的项目之前对呼叫中心的主要呼出业务有一个比较全面的认识和了解。

二、任务分析

为了更好地适应将来的工作,你必须充分了解具体的业务内容,因此你要重视这个看似简单实则很重要的任务。要完成这次任务你需要做的主要工作有:

① 查找现在呼叫中心的主要呼出业务是如何分类的,每一类业务又具体包含了哪些业务。

② 详细查找每种业务的具体工作内容。

③ 将以上资料进行整合,形成综合的结果。

三、任务实施

1. 查找呼叫中心呼出业务的分类

根据电话是主动拨打还是被动接听可以将呼叫中心的业务分

为呼入业务(Inbound)和呼出业务(Outbound)。呼入业务即坐席人员被动地接听来自客户的电话进行业务处理;呼出业务即坐席人员主动给客户拨打电话进行业务处理。一般而言,呼入业务主要包括电话咨询业务、订单业务、网络咨询业务、客户投诉业务等常见的以客户服务为主的业务类型。呼出服务在呼叫中心常见的业务类型包括:电话销售、电话调研、客户回访、电话预约、催缴费用、客户查询及投诉回复等。呼出业务与呼入业务最大的区别就是呼出业务的电话是由联络中心主动打出的,而呼入业务则相对被动。

上述呼出业务中,大多数电话销售和电话调研的方式属于陌生拜访,属于我们主动“侵入”客户的世界,在一定程度上会受到客户的抵触。而其他呼出业务大多数是针对已有客户进行的主动拜访,当然也会有陌生拜访的情况发生。因此,呼出业务要求我们更加讲究主动意识和推进的技巧。



补充知识

呼叫中心的分类

根据主要业务的不同,可以将呼叫中心分为以客户服务为主的呼叫中心、以电话销售为主的呼叫中心以及综合业务呼叫中心。一个典型的以客户服务为主的呼叫中心可以兼具呼入与呼出功能,在处理客户的信息查询、咨询、投诉等业务的同时,可以进行客户回访、满意度调查等呼出业务。这种呼叫中心的首要目标是提供高质量的服务,令客户满意。以电话销售为主的呼叫中心目前日益成为主导,这种呼叫中心的主要目标就是增加企业营业额。无论是哪种呼叫中心,它们能存在的主要原因就是它们可以帮助企业降低成本、增加利润。

2. 了解呼叫中心常规呼出业务

(1) 电话销售

电话销售是直接将呼叫中心从成本中心转换为利润中心的最佳方式。坐席人员采用有效的营销方式和销售技巧,向市场上的目标客户进行服务和产品的推荐和销售,争取成功销售服务和产品,从而为企业带来盈利。其应用的领域主要包括:快速消费品销售、商品及服务销售、银行业务销售、网络排名销售、商家VIP卡销售、保险接续、互联网应用服务等。

(2) 电话调研

电话调研首先需要结合调研内容通过客户关系数据库按照一定的条件筛选合适的呼出对象,然后在选定的某个时段通过适合的方式就调查内容(如消费者形态、产品使用情况等)进行定向调查,最终将获得的信息资料进行分析整理,为企业提供分析报告。其主要的应用领域包括:调研公司、媒体收视率调查、市场咨询调研分析机构等。

(3) 电话回访

电话回访是指坐席人员主动联系企业的已有客户或者目标客户进行商品或者客户满意度回访,完成后由指定部门针对收集到的信息分析和整理,为公司提供关于市场与客户需求的宝贵信息。其应用领域主要包括:企业的服务推广、保险行业新险种的推广及面谈预约、电信业的新业务或增值业务推荐、数据库销售公司和市场调研公司信息采集、经销商及代理商的服务回访等。

(4) 电话邀约

电话邀约服务是指坐席人员联系目标客户,对服务或产品的会面时间进行预约或者邀请目标客户来参加公司的相关活动或者会议,其最终目标是获得最终的销售机会。需要注意的是,目前电话邀约服务也越来越多地应用于企业人力资源的电话邀约面试中。其应用领域主要包括:医药推广、保险、软件示范、银行投资理财服务等。

(5) 费用催缴

费用催缴服务是指通过坐席人员联系客户催缴费用的服务。

其应用领域主要是:固定及移动电话服务商、银行、水、电、气、供暖等公用事业单位。

(6) 客户资料确认和数据库管理

客户资料确认和数据库管理服务是指坐席人员主动联系目标客户,对其资料进行确认或更新,并将更新后的客户信息保存到数据库中。其主要应用领域主要包括:网络服务公司、固定及移动电话服务商、各大保险公司、各大银行、物流配送公司、数据库营销公司、政府机构及水、电、气等公用事业单位。

3. 形成汇报结果

针对呼叫中心呼出业务的资料整理,你特意制作了一张如表1-1所示的表格。

表 1-1 呼叫中心主要呼出业务介绍

呼出业务类型	业务介绍
电话销售	坐席人员向目标客户进行产品和服务的推荐及销售,采用有效的营销方式和销售技巧向客户推广,争取成功销售产品和服务,从而为企业带来盈利
电话调研	结合调查内容,通过客户关系数据库,按照一定的条件筛选出合适的呼出对象,在选定的时段通过适合的方式就调查内容(如消费者形态、产品使用情况等)进行定向调查,最终将获得的信息整理分析,为企业提供分析报告
电话回访	坐席人员主动联系目标客户进行商品、客户满意度回访,完成后由指定部门针对收集到的信息分析和整理,为公司提供宝贵的关于市场与客户需求的信息
电话邀约	坐席人员联系目标客户预约服务或产品的会面时间或者邀请目标客户来参加公司的相关活动或者会议

续表

呼出业务类型	业务介绍
费用催缴	通过坐席人员联系客户催缴费用的服务
客户资料确认 和数据库管理	坐席人员主动联系目标客户确认或更新客户资料,并将更新后的客户信息保存到数据库中

四、任务总结

通过对呼叫中心主要呼出业务的了解,你需要认识到:一个坐席人员,并不会一直从事某一种业务工作,因为在呼叫中心,特别是外包型呼叫中心,各种业务是经常同时进行或者相继进行的。没有一个呼叫中心永远只局限于一种业务的操作。所以从事呼叫中心工作的坐席人员和其他工作人员,在工作之前必须要了解呼叫中心常见的各种业务,并能够熟练操作各种业务。



任务练习

先看下面的案例:

1. “我接到过推销保险的电话,他们很有礼貌地向我做了自我介绍,并问我有没有汽车,我说没有,他问我家里有没有人有汽车,我知道这是电话销售,直接挂断了电话。”

2. “我爸爸曾经接到过一个电话,对方说是联想电脑客户服务部的服务人员,问我爸爸去年买的电脑用着是否满意,我爸爸说了一些电脑的缺点,如散热不好、视频的时候声音总出问题等,对方很礼貌地表示感谢,并要求我爸爸给买的这款电脑打分,我爸爸打了7分。我想这应该是满意度调查的电话吧。”

① 你或者你身边的人有没有遇到过上述案例中类似的情况?

② 通过回忆你自己或者你身边的人的经历或者体会,向全班同学按照上面的语言进行介绍,并说明这是什么呼出业务以及为什么。

③ 每个发言的同学至少说出两个上述案例中的经历,表述需要具体真实。

任务 1.2 掌握呼叫中心呼出业务的一般流程



课前小测试

想一想,中国联通或者中国移动的客服人员给你打电话推荐新的业务的时候一般是怎么进行的?向全班同学做汇报。

一、任务描述

你的培训师姜瑜告诉你,呼叫中心的呼出业务是有一定的共性的,特别是其操作流程,坐席人员在处理呼出业务时不仅需要了解具体业务的执行过程,还需要了解呼出业务的一般流程。我们学习任何知识和技能,都要在同中求异,在异中求同。因此,为了更好地了解公司的业务,你需要了解呼出业务的一般流程,包括电话开始之前的准备工作以及通话过程中的一些程序以及通话结束后的一些补充工作。

因此,你此次的任务是掌握呼叫中心呼出业务的一般流程。

二、任务分析

你应该知道,做任何事情都是需要有一定的准备工作,还需要弄清楚做这些事情的顺序是怎样的,完成事情之后还需要补充哪些工作。为此,你需要做的工作主要有以下3点:

- ① 掌握呼出业务的准备工作。
- ② 掌握呼出电话的一般顺序及工作流程。
- ③ 掌握挂断电话之后还需要继续处理的工作。

三、任务实施

1. 掌握电话呼出前的准备工作

电话并不是拿起就可以打的,这一点你早就明白。但是在拿

起电话前到底应该做哪些准备工作呢?通过学习,你了解到电话呼出前需要做的准备工作主要是以下几点:

① 从公司系统或者其他渠道获得客户信息,熟悉客户姓名以及相关信息。

② 熟悉相关的标准话术和常见问题回答(FAQ)。

③ 充分了解产品信息以及公司的相关政策,必要时还需要对竞争对手的信息进行了解。

④ 根据客户信息并结合项目标准话术进行相应调整与设计,其中包括描述打电话的原因(尽量与客户需求相关联)及本次交流的重要性。

⑤ 事先准备好要提问的问题,并对客户有可能的回答做出预先判断,设定好解答方案。

⑥ 尽可能准备客户可能会需要的信息。

⑦ 调整好自己的心态,做好被拒绝的准备。

2. 了解呼出电话的一般操作流程

一般来说,呼出电话业务主要包括以下6个步骤,如图1-1所示。

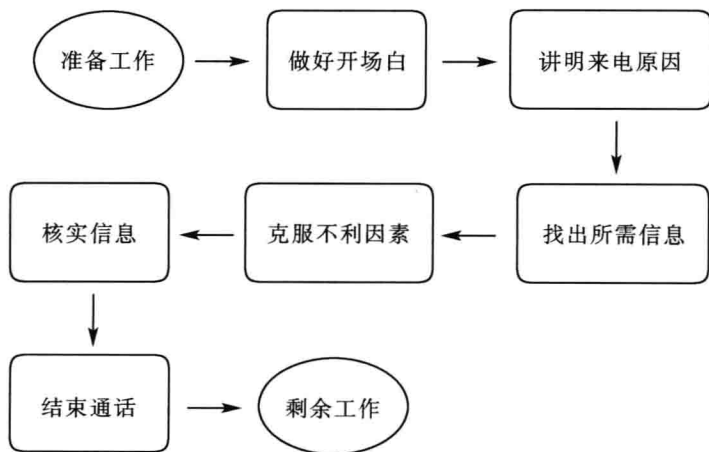


图 1-1 呼出业务的一般工作流程

(1) 做好开场白

好的开始是成功的一半。开场白是指呼出电话的前 30 秒左右的通话内容。在开场白中首先要问候客户,然后介绍你所在公司的名称及你的姓名,还要体现出饱满的热情,因为对于接听的客户来说,你给他的最初印象是很重要的,而且没有人会愿意与一个说话有气无力的陌生人进行沟通。开场白中还要询问和确认客户的称谓以便在接下来的对话中加以使用。

坐席人员可使用的语言举例:

“您好!我是××公司的××,请问我可以与××先生讲话吗?”

“您好!我是××公司的××,请问我可以与负责××方面的负责人讲话吗?”

“您好,请问是××先生吗?我是××公司的××。”

(2) 讲明来电原因

在来电意图的表达中尽量通过一段能引起客户兴趣的陈述引入主题。

例如:

“今天打电话给您是想让您知道我们公司新推出的一种服务可以帮助您节省差旅费用,不知现在是否方便向您介绍?”

(3) 找出所需信息

当对方了解了你的来电意图并愿意继续和你沟通之后,你想要充分利用机会和时间来挖掘你需要的信息。一般而言,有效的提问可以帮助你发现对方的情感或期望,尽快找到问题的关键。如就准备好的调研问卷进行提问,就客户的有关需求进行提问,就客户的使用感受进行提问等。

例如:

“请问您更注重电脑的性能还是外观呢?”

“请问您觉得我们的产品有哪些缺陷呢?”

“请问您觉得我们的服务质量如何?”