

中等职业教育涉外呼叫服务系列教材

Hujiao Shiwu
Nengli Xunlian

呼叫实务能力训练

唐能越 刘 婕 ◎ 主编



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

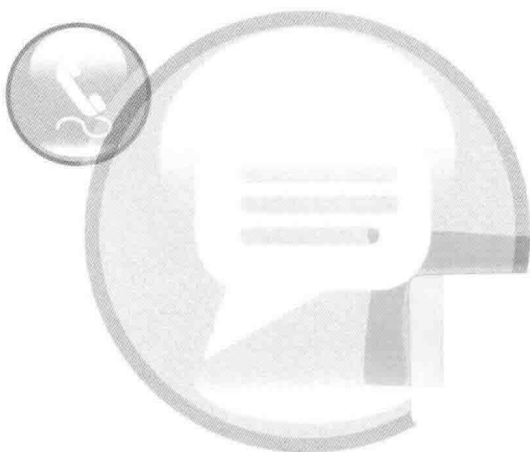
中等职业教育涉外呼叫服务系列教材



Hujiao Shiwu
Nengli Xunlian

呼叫实务能力训练

唐能越 刘 婕 主编



 暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

呼叫实务能力训练/唐能越, 刘婕主编. —广州: 暨南大学出版社, 2013. 9
(中等职业教育涉外呼叫服务系列教材)
ISBN 978 - 7 - 5668 - 0669 - 7

I. ①呼… II. ①唐…②刘… III. ①呼叫中心—中等专业学校—教材 IV. ①F626.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 165058 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601

营销部 (8620) 85225284 85228291 85228292 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市天河星辰文化发展部照排中心

印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 10.5

字 数: 230 千

版 次: 2013 年 9 月第 1 版

印 次: 2013 年 9 月第 1 次

印 数: 1—3000 册

定 价: 32.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

“中等职业教育涉外呼叫服务系列教材”编委会

教材编写委员会

主任：吴浩宏

副主任：陈咏

成员：唐能越 刘婕

教材编写组

主编：唐能越 刘婕

副主编：蔡敏贤 符敏明 张永彪 刘敦明 黄晓珊

主审：陈咏

编委：唐能越 刘婕 蔡敏贤 符敏明 张永彪

刘敦明 黄晓珊 冯静 游翠峰

教材编写顾问组

陈咏 广州市教育局教研室英语课程专家、英国剑桥大学副博士

梁琼妍 美国花旗银行花旗软件技术服务（中国）有限公司人力资源副总监

李爱延 中智集团人才顾问公司高级招聘经理

曾丽卿 香港上海汇丰银行广州客户服务中心经理

陈卓 培生集团英国 LCCI 广州办事处经理

林理敏 香港广州电讯盈科综合客户服务技术发展有限公司人事部经理

苏建芳 广州方舟市场研究咨询有限公司运作经理兼 CATI 人力资源部经理

曹明元 华唐教育集团董事长

何怀义 华唐中科教育科技（北京）有限公司总经理

GENERAL PREFACE 总序

当前,随着全球产业布局的调整和重组出现新的特点,重心由制造经济向服务经济倾斜,学校商务英语专业就业定位除了面向需要商务英语专业人才的企事业单位,培养境内外营销、涉外文秘和初级英语教育人才以外,还需要符合新的发展要求的毕业生。

随着中国经济的快速增长、企业竞争意识和服务意识的提高、电话普及率的逐年提高、电信资费的下调、互联网的迅速普及和加入 WTO 的影响等,中国呼叫中心产业总体市场规模在 1998—2001 年间,以复合年均增长率(CAGR)40%的速度高速增长。目前,中国呼叫中心产业正处于快速发展的时期。根据最新测算,中国呼叫中心座席达到 396 200 席,呼叫中心行业的从业人员在 100 万人左右,2011 年全国呼叫中心总投资规模在 500 亿元以上。广州毗邻港澳,在环境、技术和从业人员语言水平等方面都有很强优势,因而呼叫服务产业在短短的三四年间就表现出强劲的发展势头。根据企业岗位需求、工作场所、入职人员职业技能和素质进行的调研表明,呼叫专业能培养呼叫中心高技能、高素质的座席人员和管理人员。学生毕业后在 BPO (“业务流程外包”的英文缩写)领域从事政府热线、网络商务、技术支持、市场调研、客户服务、数据核实等工作。

呼叫中心工作环境比较舒适,从业人员在一种无污染、无噪音的环境中工作。进入呼叫中心,就是求职人员进入白领职场、开启职业生涯的良好开端。加上呼叫行业是一种新兴产业,人员需求量大。目前,人才市场上呼叫人员供不应求,特别是从事英语呼叫业务的人才就更为缺乏,因此工资待遇优厚。中职学生起点要求不高,愿意努力尝试学习,因此,呼叫行业无疑是中职商务英语学生较好的就业渠道。全国对于呼叫从业人员的培训现都仅限于企业内部的培训,而校园呼叫中心实训室对企业来说有很大的吸引力,可以减少员工培训的成本,很受企业欢迎,也是提高中职商务英语学生就业质量的必备条件。广州市旅游商务职业学校经过深入调研,开设了商务英语涉外呼叫服务方向,并与中智广州经济技术合作公司签署了订单培养协议,以中职商务英语学生职业岗位需求为导向,加强实践教学。

本系列教材也是广州市旅游商务职业学校参加“全国中等职业教育改革发展示范学校”项目建设的实施内容之一,是商务英语呼叫服务方向的课程建设和开发的组成部分,同时,也是广州市职业教育精品课程建设的重要内容。本系列教材是商务英语涉外服务外

包专业化方向的特色教材，教材的编写以就业为导向，以技能培养为核心，突出实用性和技能性相结合的原则，充分考虑中职学生的认知能力，体现教学与实践的一体化，适合创新教学模式的需求。

“中等职业教育涉外呼叫服务系列教材”共3册，分别为《呼叫实务英语》、《商务英语听打》、《呼叫实务能力训练》。教材在版面设计上力求美观、生动、实用，并配有MP3音频光盘。编者还制作了网络教学内容，建立了资源库，为学生开展延伸学习提供了条件。

本系列教材在编写过程中经过教育主管部门、企业、学校以及学生等多方的合作和努力，从行业调查、从业人员经验总结，到学校课程汇编，再到听取行业专家审核意见这样一个过程，最终得以初步成形。整个编写过程充满了挑战性，充分体现了校企深度合作的理念，在此也向合作单位和专家致谢！

由于编者水平有限，书中难免有不足之处，敬请读者批评指正。

广州市旅游商务职业学校
商务英语教材编写组
2013年5月

PREFACE 前言

本教材在编写过程中，参照了《呼叫服务员国家标准》和相关行业专家的意见和建议，主要以项目课程开发的理念进行编写，选取了典型的工作情景和工作任务，着重为学生提供真实的任务和呼叫技能的训练。此外，针对呼叫客服行业岗位工作压力较大的现状，我们在编写中着重于压力的分析和解压技能的养成这两方面的内容，这也是本教材区别于市面上其他同类教材的突出之处。

本教材由唐能越、刘婕主编，由陈咏主审，案例、服务技能部分由张永彪编写，心理知识和团队训练部分由刘敦明编写。由于编者的从业经验有限，加上时间仓促，教材中肯定存在许多不足之处，有着很大的改进空间。因此，恳请行业专家和读者朋友指正。

编者

2013 年 5 月

CONTENTS 目录

总 序	1
-----	---

前 言	1
-----	---

项目一 订餐、订票、订房服务

任务① 订餐服务	1
任务② 订房服务	2
任务③ 订票服务	3
电话礼仪	5
压力解读	7
团队游戏：我说你画	10

项目二 物 流

任务④ 快件接收	13
任务⑤ 快件查询	14
任务⑥ 快递投诉	15
同理心	17
客服人员压力分析	18
团队游戏：“盲人”旅行	23

项目三 市场研究

任务⑦ 客户数据建立	25
任务⑧ 客户数据清洗	27
任务⑨ 市场问卷调查	30
客户心理与性格类型分析	32
压力评估与诊断	36
团队游戏：人体“拷贝”	42

项目四 企业售后服务

任务 ⑩ 售后确认、回访	44
任务 ⑪ 故障报告	45
任务 ⑫ 产品质量投诉处理	48
聆听的艺术	51
压力应对策略：行为篇	54
团队游戏：解开“手链”	61

项目五 保 险

任务 ⑬ 保险推广	63
任务 ⑭ 销售跟踪	65
任务 ⑮ 保险理赔	68
如何深入挖掘客户需求	71
压力应对策略：认知篇	74
团队游戏：画自画像	81

项目六 电信业务

任务 ⑯ 业务申报受理	83
任务 ⑰ 业务故障申报	85
任务 ⑱ 客户投诉处理	86
客户情绪管理的几个问题	88
座席代表减压策略	91
团队游戏：我要……	97

项目七 银 行

任务 ⑲ 银行卡咨询	99
任务 ⑳ 银行卡服务	100
任务 ㉑ 信用卡挂失	102
电话销售与电话投诉处理技能	103
放松技术：呼吸篇	106
团队游戏：背后留言	110

项目八 证券、基金

任务 22 开立账户咨询	112
任务 23 账户使用咨询	113
任务 24 账户故障处理	115
如何赢得客户信任	116
放松技术：肌肉篇	118
团队游戏：心中的塔	122

项目九 企业客户关系维护

任务 25 客户资料更新	124
任务 26 业务优惠推广	126
任务 27 客户生日关怀	128
顾客满意经营战略	129
放松技术：意象篇	132
团队游戏：信任后仰	137

项目十 电话购物

任务 28 售前咨询	139
任务 29 产品使用支持	142
任务 30 产品质量问题处理	143
留住你的客户	146
生活习惯与减压	148
团队游戏：看我“走过来”	156
参考文献	157



项目一 订餐、订票、订房服务

任务 1 订餐服务

座席代表：欢迎致电 DCH 订餐中心，请问有什么可以帮到您？

客户：你好，我想点 1 个外卖鸡桶、加 3 份薯条和 3 个甜筒。

座席代表：小姐请问您怎么称呼？

客户：我姓刘。

座席代表：刘小姐，请问您的地址是哪里？

客户：前进路 51 号，302 房。

座席代表：好的，请稍等，我先查一下您的地址是否可以配送……刘小姐，您好，您的地址是可以配送上门的。现在只要消费满 39 元就可以为您提供免费送餐服务了。请问您需要点什么？

客户：1 个外卖鸡桶、3 份薯条和 3 个甜筒。

座席代表：请问还需要其他东西吗？要不要饮料？

客户：不需要了。

座席代表：鸡桶 1 个，薯条 3 份，甜筒 3 个。送到前进路 51 号，302 房，对吗？

客户：是的。

座席代表：一共是 68 元，请您准备好零钱。谢谢！

客户：好的。

座席代表：为了支持环保，请问您是否需要配餐具？

客户：不用了。

座席代表：谢谢支持环保。欢迎下次打来！

◆任务情景

一位客户致电座席代表订餐，座席代表询问、记录客户要求，提供快捷、准确的服务。

◆任务要求

通过学习电话订餐的基本过程，初步了解接听呼入电话的基本礼仪。

◆案例分析

在本案例中，座席代表的话语有什么特点？请仔细研读对话，并与你的同伴讨论，在班上口头分享你的看法。

—(任务拓展)—

和你的同伴一起，分别使用普通话和粤语将对话重现一次。注意语音准确、对话流利、语气恰当。要求如下：

(1) 时间：15 分钟。其中实训时间 10 分钟，交流总结时间 5 分钟。

(2) 分组方法：每组 2 人，1 人扮演客户，1 人扮演座席代表。

(3) 执行方法：情景对话过程中，座席代表与客户背对背进行对话。

(4) 一轮实训结束后进行角色互换，重新做一遍。

2 订房服务

◆任务情景

一位客户致电座席代表预订房间，订房中心的座席代表通过询问、记录客户要求，准确提供服务。

◆任务要求

了解电话订房的基本过程，懂得并掌握订房服务的基本过程 and 技巧。

座席代表：早上好，这是国旅酒店订房中心。请问需要我帮忙吗？

客户：是的，我想订个房间。

座席代表：好的，先生。请问订哪一天的？

客户：11 月 9 日。

座席代表：住几晚？

客户：两晚。

座席代表：有多少人和您一起？

客户：我和我的妻子。

座席代表：您想订哪种类型的房间，一张双人床还是两张单人床的？

客户：两张单人的吧。

座席代表：好的，请稍等一下，我帮您查一下这几天我们的客房供应情况……让您久等了，我们这有一间 1 000 元和一间 1 500 元的，您喜欢哪一种？

客户：我们要 1 500 元的那间吧。

座席代表：好的，先生，请告诉我您的姓名，好吗？

客户：好的，约翰·戴维斯，D-a-v-i-s。

座席代表：戴维斯先生，您能告诉我您的电话号码吗？

客户：电话是 01-5639-1875。

座席代表：什么时候到呢，先生？

客户：大概上午 8 点吧。

座席代表：我确定下您的预订信息，戴维斯先生。您和您的夫人订了一间价格为 1 500 元的双人房，从 11 月 9 日到 11 月 11 日住两个晚上。感谢您的来电！再见！

任务拓展

假设本案例中，客户对 1 000 元和 1 500 元的房间的差别有疑问，作为座席代表将如何解释？和你的同伴一起，重新编排对话，分别使用普通话和粤语进行练习。注意语音准确、对话流利、语气恰当。要求如下：

- (1) 时间：15 分钟。其中实训时间 10 分钟，交流总结时间 5 分钟。
- (2) 分组方法：每个组 1 人扮演客户，1 人扮演座席代表。
- (3) 执行方法：情景对话过程中，座席代表与客户背对背进行对话。
- (4) 一轮实训结束后进行角色互换，重新做一遍。

任务 3 订票服务

座席代表：欢迎致电国旅航空公司，我是 Amanda，请问有什么可以帮到您？

客户：我订了一张到布吉的票，我想修改回程日期。麻烦你帮我查一下时间可以吗？

座席代表：好的。请问您的姓名和订票电话？

客户：我的名字是 Rony，电话是 8×××3456。

座席代表：谢谢您，请允许我和您确认一下资料。

客户：好的。

座席代表：请问您是不是这张订票里的信用卡和电邮的持有人？

客户：是的。我是信用卡的持有人，我的电子邮箱是

案例分析

在本案例中，座席代表的话语有什么特点？请仔细研读对话，并与你的同伴讨论，在班上口头分享你的看法。

任务情景

一位客户致电座席代表预订旅行机票，座席代表询问、记录客户要求，准确提供服务。

◆任务要求

了解电话订房的基本过程，懂得并掌握订票服务的过程和技巧。

◆案例分析

在本案例中，座席代表的话语有什么特点？请仔细研读对话，并与你的同伴讨论，在班上口头分享你的看法。

ronygump@gmail.com。

座席代表：非常感谢，Rony 先生。我查询了您的机票，是允许在布吉最多逗留 3 个月的，如果要变更日期，收费是 RMB 230 元。

客户：好的，我想将回程日期改到 12 月 4 日。

座席代表：请稍候。我查一下航班是否有座位。

客户：谢谢。

座席代表：感谢您的等候。当天有座位的航班是 ×××，布吉起飞时间是 09:00，到达广州的时间是 11:30。您现在就要确认更改机票吗？

客户：是的，现在就确认订 12 月 4 日的 ××× 航班。

座席代表：好的。您需要支付 RMB 230 元。请问您的信用卡号码是多少？

客户：信用卡号码是 6226 ××× ×5678。

座席代表：谢谢。我们会将新的电子机票发送到您的邮箱。请问还有没有其他事情可以帮您？

客户：没有了。

座席代表：感谢您选择国旅航空。祝您旅途愉快。再见！

客户：多谢，再见！

——(任务拓展)——

一位客户通过电话预订国旅航空公司从广州飞往悉尼的机票，和你的同伴一起，编排一个新对话，然后分别使用普通话和粤语进行练习。注意语音准确、对话流利、语气恰当。要求如下：

(1) 时间：30 分钟。其中编写时间 15 分钟，实训时间 10 分钟，交流总结时间 5 分钟。

(2) 分组方法：每个组 1 人扮演客户，1 人扮演座席代表。

(3) 执行方法：情景对话过程中，座席代表与客户背对背进行对话。

(4) 一轮实训结束后进行角色互换，重新做一遍。

电话礼仪

电话礼仪就是在接打电话过程中体现相互尊重的行为准则。在呼叫中心，电话礼仪非常重要，可以说是客户服务工作能否成功开展的关键所在。呼叫中心电话礼仪与日常私人电话礼仪不同，主要是因为在任何情况下，不管来电者态度如何，人们都期望呼叫中心的工作人员能表现出专业的水平。

一、电话礼仪的要求

大部分客户打电话都是因为他们有某种诉求。解决棘手的客户问题时，尤其需要保持良好的电话礼仪。作为座席代表，必须始终提供最好的服务，专业地处理每一个电话。良好的电话礼仪要求座席代表能做到：

1. 留下好印象

接电话时，要友好地问候；保持微笑——即使是在电话中，对方也能感受到你的微笑；得体使用客户的头衔和姓氏，这表示你对他们的关心和尊重；尽量少用“先生”、“女士”这样的称呼；表达清晰，语速适当；说话时，嘴里不要含着东西，比如口香糖、糖果等；如果平时说话声音太高，在接电话时请尽量压低声音。

2. 彬彬有礼

在客户服务工作中，说“谢谢”是工作的必需。凡是有机会对客户表示感谢，都不要错过！

如果要求客户做什么或者询问客户信息，务必使用“请”字，以示礼貌。

3. 充满热情

表示出你对客户的关心；让客户感受到你很在意他们打来的电话，珍惜他们的时间，重视他们的需求；你的工作最有价值之处就在于你有机会帮助他人。

4. 乐于助人

客户来电不是骚扰，而是寻求帮助；客户需要我们的帮助，我们也需要客户的支持；任何时候，对客户都要态度友好！

◆单元讨论

1. 做一名合格的呼叫中心座席代表,你认为需要哪些职业素质?

2. 接听客户电话有哪些基本礼仪?如何提供优质的语音服务?

3. 分析本单元的三个任务中的案例,看座席代表是否体现了良好的电话礼仪?

5. 有专业水准

做到以下几点,就可使你的接听素质达到专业水准:

- (1) 反应迅速。
- (2) 认真倾听。
- (3) 感谢客户的来电。
- (4) 提供准确的信息。
- (5) 避免使用行话。
- (6) 避免使用俗语。
- (7) 客户讲话时不要打断。

二、电话礼仪中的“宜”与“忌”

(一) 电话礼仪中的“宜”

- (1) 在告诉客户公司名称之前说:“早上好/下午好/晚上好!”
- (2) 说话时保持愉快的声音并且语调不要太快。
- (3) 在客户长时间说话时要不时地给予回应。
- (4) 让客户等待时一定要向他说明原因。
- (5) 谈话过程中要保持冷静,有礼貌。
- (6) 说再见之前要向客户表示感谢。
- (7) 在客户挂断电话后才可以挂电话。
- (8) 如果承诺了,就不要忘记给客户回电话。
- (9) 记下需要回复的信息。
- (10) 在客户挂断电话之前要重复一下所记录的东西,尤其是有关数字的信息。

(二) 电话礼仪中的“忌”

- (1) 问候客户时仅仅说“你好”。
- (2) 在很吵或很静的环境中,说话的声音太大或太小。
- (3) 在倾听客户说话时完全保持沉默。
- (4) 很长一段时间没有回音,让客户以为电话已经挂断。
- (5) 在客户发脾气时你也发脾气。
- (6) 什么都没说就挂断电话。
- (7) 在客户挂断电话前就挂断电话。
- (8) 忘记做记录,使你又得给客户回电话。
- (9) 依靠你的记忆记录客户问题及信息。
- (10) 未和客户确认所记录信息就让客户挂断电话。

压力解读

课 前 阅 读

一个“亚历（压力）山大”的时代

世界知名办公方案提供商雷格斯于2012年发布了最新的调查结果：中国内地上班族在过去一年内所承受的压力，位列全球第一。调查结果显示，中国是目前世界上压力最大的国家。在所调查的全球80个国家和地区的1.6万名职场人士中，认为压力高于2011年的，中国内地占75%，香港地区占55%，分别第一和第四，都大大超出全球的平均值48%。其中，上海、北京分别以80%、67%排在城市的前列。

20世纪七八十年代，经济迅速发展造成日本大量中青年人因过度疲劳而猝死。如今，中国已超越日本，成为“过劳死”大国，一年过劳死亡的人数达60万。巨大的工作压力是导致过劳死的主要原因。《生命时报》一项调查也显示，所有受访白领中，仅12.28%的人认为自己完全健康，超过四成人觉得自己处于“亚健康”状态。

英国医学杂志《柳叶刀》的调查显示，目前每10个中国人中就有1个患精神障碍疾病，其中与心理因素密切相关的抑郁症和焦虑症人数急剧上升。如今，抑郁症困扰着中国2600万人。《柳叶刀》预计，中国患抑郁障碍的人群，其人数有可能达到6100万，且绝大多数从未就诊。虽然抑郁症的病因很复杂，但压力过大并持续得不到排解无疑是其中重要的一项。

中国每年约28.7万人死于自杀，约占全球自杀人数的30%，为汶川大地震死亡人数的3.6倍；另有200万人自杀未遂，170万人因家人或亲友自杀出现长期而严重的心理创伤，16.2万未成年人因此失去母亲或者父亲。

（资料来源：<http://he.people.com.cn/n/2012/1017/c192235-17595360-1.html>。）