



职业技能鉴定考核指导手册

呼叫服务员

人力资源和社会保障部教材办公室

中国就业培训技术指导中心上海分中心 组织编写

上海市职业培训研究发展中心



四级



中国劳动社会保障出版社



职业技能鉴定考核指导手册

呼叫服务员

四级

编审委员会

主任 仇朝东

委员 葛恒双 顾卫东 宋志宏 杨武星 孙兴旺

刘汉成 张伟

执行委员 孙兴旺 张鸿樑 李 晔 瞿伟洁



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

呼叫服务员：四级/上海市职业培训研究发展中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2009

1+X 职业技能鉴定考核指导手册

ISBN 978-7-5045-8136-5

I. 呼… II. 上… III. 无线电通信-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(2009)第 214154 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

*

新华书店经销
北京地质印刷厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订
787 毫米×960 毫米 16 开本 11 印张 179 千字
2009 年 12 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷
定价：19.00 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：010-64954652

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市人力资源和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索 and 尝试,推出了1+X培训鉴定模式。1+X中的1代表国家职业标准,X是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准进行的提升,包括了对职业的部分知识和技能要求进行的扩充和更新。上海市1+X的培训鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部的肯定。

为配合上海市开展的1+X培训与鉴定考核的需要,使广大职业培训鉴定领域专家以及参加职业培训鉴定的考生对考核内容和具体考核要求有一个全面的了解,人力资源和社会保障部教材办公室、中国就业培训技术指导中心上海分中心、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了《1+X职业技能鉴定考核指导手册》。该手册由“理论知识复习题”“操作技能复习题”和“理论知识模拟试卷及操作技能模拟试卷”三大块内容组成,

书中介绍了题库的命题依据、试卷结构和题型题量，同时从上海市 1+X 鉴定题库中抽取部分理论知识题、操作技能试题和模拟样卷供考生参考和练习，便于考生能够有针对性地进行考前复习准备。今后我们会随着国家职业标准以及鉴定题库的提升，逐步对手册内容进行补充和完善。

本系列手册在编写过程中，得到了有关专家和技术人员的大力支持，在此一并表示感谢。

由于时间仓促，缺乏经验，如有不足之处，恳请各使用单位和个人提出宝贵意见和建议。

1+X 职业技能鉴定考核指导手册
编审委员会

目 录

CONTENTS 1+X 职业技能鉴定考核指导手册

呼叫服务员职业简介	(1)
第 1 部分 呼叫服务员 (四级) 鉴定方案	(2)
第 2 部分 鉴定要素细目表	(4)
第 3 部分 理论知识复习题	(21)
基础知识	(21)
计算机的使用	(28)
座席工具的使用	(36)
客户服务技巧	(40)
电话营销基础	(52)
客户服务管理	(67)
第 4 部分 操作技能复习题	(90)
座席工具使用	(90)
业务服务能力运用	(121)
第 5 部分 理论知识考试模拟试卷及答案	(133)
第 6 部分 操作技能考核模拟试卷	(156)

呼叫服务员职业简介

一、职业名称

呼叫服务员。

二、职业定义

在呼叫中心工作，以呼入、呼出电话或多媒体通信方式处理客户服务请求或从事营销服务的工作人员。

三、主要工作内容

从事的工作主要包括：（1）计算机使用（包括系统操作、数据输入、网络操作、故障识别、数据整理、分析与演示文稿的制作等）；（2）普通座席软件的使用；（3）班长台、质检台软件的使用；（4）后台管理软件的使用；（5）处理各种电话业务（呼入与呼出）；（6）使用服务用语；（7）掌握沟通技巧；（8）协调内部、外部的客户关系；（9）对下属员工进行业务指导和业务监督；（10）进行日常管理工作。

第 1 部分

呼叫服务员（四级）鉴定方案

一、鉴定方式

呼叫服务员（四级）的鉴定方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用闭卷计算机机考方式，操作技能考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和操作技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。理论知识或操作技能不及格者可按规定分别补考。

二、理论知识考试方案（考试时间 90 min）

题库参数 题型	考试方式	鉴定题量	分值（分/题）	配分（分）
判断题	闭卷机考	60	0.5	30
单项选择题		140	0.5	70
小计	—	200	—	100

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）名称		呼叫服务员		等级	四级			
职业代码								
序号	项目名称	单元编号	单元内容	考核方式	选考方法	考核时间（min）	配分（分）	
1	座席工具使用	1	Excel 表格处理软件的使用	操作	必考	20	30	
		2	班长台、质检台模拟软件操作		必考	10	20	
2	业务服务能力运用	1	服务技能运用	操作	必考	15	25	
		2	业务指导、业务监督		必考	15	25	
合 计						60	100	
备注								

第2部分

鉴定要素细目表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
	1				基础知识		
	1	1			敬业精神		
	1	1	1		敬业是最基本的职业素质		
1	1	1	1	1	敬业的体现		
2	1	1	1	2	敬业精神的内涵		
3	1	1	1	3	敬业与客户环境的误区		
4	1	1	1	4	敬业精神的“心”动力——积极心态		
5	1	1	1	5	如何培养积极心态		
6	1	1	1	6	敬业的最高境界——奉献		
7	1	1	1	7	愿景的概念		
8	1	1	1	8	愿景对于行为影响的层面		
9	1	1	1	9	敬业精神与合理流动		
10	1	1	1	10	敬业的不同境界		
	1	2			职业礼仪		
	1	2	1		客户服务行业职业礼仪		
11	1	2	1	1	态度风度		

续表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
12	1	2	1	2	服务态度		
	1	2	2		电话服务礼仪		
13	1	2	2	1	电话的基本礼仪		
14	1	2	2	2	使工作顺利的电话术		
15	1	2	2	3	客服电话的接听		
16	1	2	2	4	拨打电话的礼仪		
	1	3			英语会话		
	1	3	1		常用英语单词、词组和短句		
17	1	3	1	1	常用英语单词、词组和短句		
	1	3	2		常用电话服务英语		
18	1	3	2	1	常用电话服务英语		
	1	4			相关的法律法规知识		
	1	4	1		合同法		
19	1	4	1	1	合同法概述		
20	1	4	1	2	合同的订立		
21	1	4	1	3	合同的履行		
22	1	4	1	4	合同的转让、变更、解除和终止		
23	1	4	1	5	合同的无效和撤销		
24	1	4	1	6	合同的违约责任及免责条件		
	1	4	2		公司商业秘密的法律保护		
25	1	4	2	1	商业秘密		
26	1	4	2	2	保护商业秘密的措施		
	1	5			应用文写作		
	1	5	1		应用文写作概述		
27	1	5	1	1	语言能力		
28	1	5	1	2	逻辑思维能力		

续表

职业（工种）名称					呼叫服务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	日	点			
29	1	5	1	3	修辞学的能力		
	1	5	2		常用应用文		
30	1	5	2	1	通知		
31	1	5	2	2	报告		
32	1	5	2	3	请示		
33	1	5	2	4	函		
34	1	5	2	5	便条		
35	1	5	2	6	值班记录		
	2				计算机的使用		
	2	1			计算机系统组成		
	2	1	1		硬件系统		
36	2	1	1	1	硬件系统的组成		
37	2	1	1	2	中央处理器		
38	2	1	1	3	存储器		
39	2	1	1	4	输入设备		
40	2	1	1	5	输出设备		
41	2	1	1	6	总线、主板和机箱		
42	2	1	1	7	PC 接口标准——USB2.0		
	2	1	2		计算机系统的软件组成		
43	2	1	2	1	计算机软件的组成		
44	2	1	2	2	计算机软件分类		
45	2	1	2	3	计算机操作系统的概念		
46	2	1	2	4	操作系统的主要功能		
47	2	1	2	5	操作系统的分类		

续表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容	备注	
	章	节	目	点			
48	2	1	2	6	计算机语言		
49	2	1	2	7	语言处理程序		
	2	2			Excel 表格处理软件的使用		
	2	2	1		Excel 概述		
50	2	2	1	1	工作窗口组成		
51	2	2	1	2	工作簿		
52	2	2	1	3	工作表		
53	2	2	1	4	单元格和单元格区域		
	2	2	2		工作表的基本操作		
54	2	2	2	1	单元格数据的类型		
55	2	2	2	2	单元格数据的输入		
56	2	2	2	3	数据的编辑		
57	2	2	2	4	查找和替换		
58	2	2	2	5	区域的清除和移动		
59	2	2	2	6	区域的复制		
60	2	2	2	7	工作表中的插入与删除		
61	2	2	2	8	序列的类型		
62	2	2	2	9	自动填充数据		
63	2	2	2	10	自定义序列		
	2	2	3		工作表的格式化		
64	2	2	3	1	单元格的格式设置		
65	2	2	3	2	行高和列宽的调整		
66	2	2	3	3	工作表的整体显示及自动套用格式		
	2	2	4		数据图表化		

续表

职业（工种）名称					呼叫服务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
67	2	2	4	1	图表的类型和生成		
68	2	2	4	2	图表的编辑		
	2	2	5		多张表或多个工作簿的同时使用		
69	2	2	5	1	同一工作簿多张表的同時操作		
70	2	2	5	2	多个工作簿的同时使用		
71	2	2	5	3	表和图的打印		
	2	2	6		数据库的管理		
72	2	2	6	1	排序		
73	2	2	6	2	数据的筛选		
	2	3			计算机安全		
	2	3	1		计算机病毒的定义		
74	2	3	1	1	计算机病毒的定义		
	2	3	2		计算机病毒种类、特性及预防		
75	2	3	2	1	计算机病毒种类、特性及预防		
	3				座席工具的使用		
	3	1			呼叫中心基础知识		
	3	1	1		呼叫中心现状		
76	3	1	1	1	呼叫中心经历的几个阶段		
77	3	1	1	2	现代化的呼叫中心的几种方案		
	3	1	2		呼叫中心趋势		
78	3	1	2	1	呼叫中心的几种趋势		
79	3	1	2	2	呼叫中心与因特网结合的益处		
	3	1	3		呼叫中心的功能		
80	3	1	3	1	呼叫中心的功能分类		

续表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
81	3	1	3	2	功能呼叫操作子系统的功能		
82	3	1	3	3	Web 页面呼叫系统 (ICC) 的特点及优势		
83	3	1	3	4	座席端的一般功能		
	3	1	4		呼叫中心的技术特点		
84	3	1	4	1	呼叫中心的工作方式		
85	3	1	4	2	呼叫中心主要采用的技术		
86	3	1	4	3	现代呼叫中心的技术特点		
	3	1	5		呼叫中心接入方式处理过程		
87	3	1	5	1	呼叫中心接入方式处理过程		
	3	2			呼叫服务员工作环境、工作空间及工作设备		
	3	2	1		工作环境		
88	3	2	1	1	呼叫中心良好环境的特征		
89	3	2	1	2	需要考虑到呼叫中心环境因素		
	3	2	2		工作空间		
90	3	2	2	1	工作空间		
	3	2	3		工作设备		
91	3	2	3	1	工作设备		
	3	2	4		座席班长台、质检台软件的使用		
92	3	2	4	1	监控所有座席的状态		
93	3	2	4	2	知识库管理		
	4				客户服务技巧		
	4	1			客户服务基础		
	4	1	1		客户服务竞争环境分析		
94	4	1	1	1	客户服务竞争的产生和发展		

续表

职业（工种）名称					呼叫服务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
95	4	1	1	2	企业在市场竞争中走过的四步历程		
96	4	1	1	3	企业竞争的四大领域		
97	4	1	1	4	竞争趋同性		
	4	1	2		传统客户服务的升级		
98	4	1	2	1	传统客户服务领域的竞争		
99	4	1	2	2	销售环节中服务领域的竞争		
100	4	1	2	3	客户服务质量的竞争		
	4	1	3		客户服务产业的革命		
101	4	1	3	1	在客户服务中使用的高科技手段		
102	4	1	3	2	客户服务产业日趋专业化		
103	4	1	3	3	国内客户服务产业现状		
	4	1	4		客户服务类型		
104	4	1	4	1	客户服务基本特性		
105	4	1	4	2	四种客户服务类型		
	4	1	5		超越客户满意的服务		
106	4	1	5	1	让更多的客户成为回头客		
107	4	1	5	2	为客户提供附加服务		
108	4	1	5	3	精神饱满的重要性		
	4	2			客户心理学		
	4	2	1		客户心理学的概念和重要性		
109	4	2	1	1	研究客户心理学的重要性		
110	4	2	1	2	心理学及客户心理学的概念		
	4	2	2		客户心理		
111	4	2	2	1	客户个性心理特征		

续表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	四级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
112	4	2	2	2	客户的心理类型		
113	4	2	2	3	客户的心理需求		
114	4	2	2	4	结合客户心理的客户服务方法		
	4	3			客户情绪管理		
	4	3	1		客户情绪概论		
115	4	3	1	1	目标客户的选择		
116	4	3	1	2	客户的情绪类型		
117	4	3	1	3	客户需要体现的几个层面		
118	4	3	1	4	影响客户情绪的自身因素		
119	4	3	1	5	影响客户情绪的营销因素		
120	4	3	1	6	客户情绪与期望值		
121	4	3	1	7	口碑和流言对客户情绪的影响		
122	4	3	1	8	客户情绪管理必须注意的问题		
	4	3	2		客户情绪应对技巧		
123	4	3	2	1	情绪的表现形式		
124	4	3	2	2	情绪的面部表情体现		
125	4	3	2	3	情绪的语言体现		
126	4	3	2	4	情绪的身体语言体现		
127	4	3	2	5	价格与客户情绪		
128	4	3	2	6	客户服务中的倾听		
129	4	3	2	7	客户服务中的谈话		
130	4	3	2	8	客户服务中电话的注意点		
131	4	3	2	9	微笑的重要性		
132	4	3	2	10	客户服务中其他要学会的事情		