



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



五 级



中国劳动社会保障出版社

1+X

职业技能鉴定考核指导手册

呼叫服务员

五 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：五级/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 978-7-5045-8130-3

I. 呼… II. 上… III. 无线电通信-电话业务-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. F626.13

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 211176 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 9 印张 146 千字

2009 年 12 月第 1 版 2009 年 12 月第 1 次印刷

定价：15.00 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,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和尝试,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 (五级) 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	(16)
基础知识	(16)
计算机的使用	(27)
座席工具的使用	(32)
客户服务基本技巧	(35)
电话服务基本技巧	(53)
第 4 部分 操作技能复习题	(66)
座席工具使用	(66)
服务技能运用	(81)
第 5 部分 理论知识考试模拟试卷及答案	(104)
第 6 部分 操作技能考核模拟试卷	(118)

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（五级）鉴定方案

一、鉴定方式

呼叫服务员（五级）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和笔试方式。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		70	1	70
小计	—	130	—	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	五级			
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	数据的输入与编辑	操作	必考	20	20	
		2	普通座席软件的使用	操作	必考	10	20	
2	服务技能运用	1	服务用语的使用	笔试	必考	10	20	
		2	沟通要点的掌握	笔试	必考	10	20	
		3	常规电话服务业务的处理	笔试	必考	10	20	
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	五级
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			职业道德与职业生涯规划		
	1	1	1		职业道德基本知识		
1	1	1	1	1	道德的含义		
2	1	1	1	2	道德的特征		
3	1	1	1	3	道德的类型		
4	1	1	1	4	道德的社会作用		
5	1	1	1	5	职业道德的含义		
6	1	1	1	6	职业道德的特点		
7	1	1	1	7	职业道德的社会作用		
	1	1	2		客户服务职业守则		
8	1	1	2	1	职业守则之爱岗敬业的概念		
9	1	1	2	2	职业守则之诚实守信的概念		
10	1	1	2	3	职业守则之办事公道的概念		
11	1	1	2	4	职业守则之服务大众的概念		
12	1	1	2	5	职业守则之奉献社会的概念		
13	1	1	2	6	客户服务职业守则的内容		

续表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
	1	1	3		行为规范		
14	1	1	3	1	呼叫服务员的现场工作纪律		
15	1	1	3	2	呼叫服务员的服务标准内容		
16	1	1	3	3	呼叫服务员接听电话的基本要求		
17	1	1	3	4	接听电话基本礼仪		
18	1	1	3	5	呼叫服务员工作用语的语速标准		
19	1	1	3	6	客户投诉处理的一般要求		
20	1	1	3	7	客户合理化建议的处理		
21	1	1	3	8	客户承诺的含义		
	1	1	4		呼叫服务员职业生涯含义		
22	1	1	4	1	职业的含义		
23	1	1	4	2	职业的三要素		
	1	2			职业礼仪		
	1	2	1		客户服务行业职业礼仪		
24	1	2	1	1	姿态风度的意义		
25	1	2	1	2	客户服务行业服务态度要求		
	1	2	2		电话服务礼仪		
26	1	2	2	1	5W1H技巧		
27	1	2	2	2	使工作顺利的电话术		
28	1	2	2	3	提问技巧的有效利用		
29	1	2	2	4	拨打电话的时间选择		
	1	3			地理知识		
	1	3	1		全国行政区域划分		
30	1	3	1	1	全国行政区域划分概述		
31	1	3	1	2	省、自治区、直辖市简称及政府所在地		
	1	3	2		上海行政区域划分		

续表

职业（工种）名称					呼叫服务员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
32	1	3	2	1	上海行政区域划分概述		
33	1	3	2	2	各区域特性		
	1	4			百家姓及字形解释		
	1	4	1		百家姓由来		
34	1	4	1	1	姓的由来		
	1	4	2		百家姓		
35	1	4	2	1	百家姓字形解释方法		
36	1	4	2	2	听音辩字		
37	1	4	2	3	易读错及读音特殊的姓		
	1	5			简单英语会话		
	1	5	1		电话号码拼读法		
38	1	5	1	1	电话号码拼读法		
	1	5	2		电话服务中的常用句子		
39	1	5	2	1	电话服务中的常用句子		
	1	6			相关的法律法规知识		
	1	6	1		法律基本知识		
40	1	6	1	1	法律的概念		
41	1	6	1	2	公民的基本概念		
42	1	6	1	3	法人的基本概念		
43	1	6	1	4	诉讼时效的基本概念		
44	1	6	1	5	民事法律行为的基本概念		
45	1	6	1	6	代理的基本概念		
46	1	6	1	7	与呼叫中心运营密切相关的三类法律		
	1	6	2		消费者权益保护法		
47	1	6	2	1	概述		
48	1	6	2	2	消费者的权益		

续表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
49	1	6	2	3	经营者的义务		
50	1	6	2	4	申诉的概念		
	2				计算机的使用		
	2	1			中文 Windows 操作系统的使用		
	2	1	1		Windows 基本概念与基本操作		
51	2	1	1	1	Windows 操作系统的发展		
52	2	1	1	2	Windows 的启动和登录		
53	2	1	1	3	Windows 的关闭		
54	2	1	1	4	Windows 基本操作方法		
55	2	1	1	5	Windows 图标的使用方法		
56	2	1	1	6	Windows 窗口的使用方法		
57	2	1	1	7	Windows 的对话框和菜单		
58	2	1	1	8	Windows 桌面的使用方法		
	2	1	2		文件、文件夹与磁盘管理		
59	2	1	2	1	文件与文件夹的概念		
60	2	1	2	2	文件名的使用		
61	2	1	2	3	文件夹与路径的概念及使用方法		
62	2	1	2	4	“我的电脑”与资源管理器的使用		
63	2	1	2	5	文件的基本操作		
64	2	1	2	6	回收站的使用		
65	2	1	2	7	磁盘管理方法		
	2	1	3		Windows 下的文字输入		
66	2	1	3	1	文字输入技术的分类		
67	2	1	3	2	键盘常用键的功能		
68	2	1	3	3	智能 ABC 拼音输入法概念		
69	2	1	3	4	五笔输入法原理		

续表

职业（工种）名称					呼叫服务员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
	2	2			Word 文字处理软件的使用		
	2	2	1		Word 的基本操作		
70	2	2	1	1	Word 的窗口组成		
71	2	2	1	2	Word 的文档视图		
72	2	2	1	3	Word 文档的输入		
73	2	2	1	4	Word 文档的修改		
74	2	2	1	5	Word 的常用快捷键		
	2	2	2		文档排版		
75	2	2	2	1	字体格式设置方法		
76	2	2	2	2	段落格式设置方法		
77	2	2	2	3	查找替换原理		
	2	2	3		页面设置与文档打印		
78	2	2	3	1	打印预览设置		
79	2	2	3	2	文档打印		
	2	3			Internet 初步知识		
	2	3	1		Internet 概述		
80	2	3	1	1	Internet 提供的主要服务		
	2	3	2		浏览器 IE 的使用		
81	2	3	2	1	浏览器的基本概念		
82	2	3	2	2	浏览器的基本操作方法		
83	2	3	2	3	网页的保存方法		
84	2	3	2	4	网页的收藏方法		
	2	3	3		搜索引擎		
85	2	3	3	1	搜索引擎的工作原理		
86	2	3	3	2	搜索引擎的功能		
87	2	3	3	3	搜索引擎的使用		

续表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
	2	3	4		电子邮件		
88	2	3	4	1	电子邮件地址的格式		
89	2	3	4	2	Outlook Express 的配置		
90	2	3	4	3	电子邮件的收发		
91	2	3	4	4	基于 WWW 的电子邮件的定义		
	3				座席工具的使用		
	3	1			呼叫中心基础知识		
	3	1	1		呼叫中心的概念		
92	3	1	1	1	呼叫中心的定义		
93	3	1	1	2	呼叫中心的起源		
94	3	1	1	3	呼叫中心适用的行业		
95	3	1	1	4	一般电话服务系统现存的问题		
96	3	1	1	5	呼叫中心的优势		
97	3	1	1	6	呼叫中心系统的效益		
	3	1	2		呼叫中心的基本组成		
98	3	1	2	1	一般呼叫中心的组成部分		
99	3	1	2	2	自动排队机系统的功能		
100	3	1	2	3	计算机电话集成系统的功能		
101	3	1	2	4	交互式语音应答系统的功能		
102	3	1	2	5	数据库应用系统的功能		
103	3	1	2	6	来话呼叫管理系统的功能		
104	3	1	2	7	去话呼叫管理系统的分类		
105	3	1	2	8	人工座席和呼叫管理系统的功能		
	3	2			座席设备常规操作		
	3	2	1		座席常规工作设备及工作空间		
106	3	2	1	1	座席的常规工作设备		

续表

职业（工种）名称					呼叫服务员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
107	3	2	1	2	座席的工作空间概念		
108	3	2	1	3	呼叫服务员使用计算机的正确姿势		
	3	2	2		普通座席软件的使用		
109	3	2	2	1	座席软电话操作		
110	3	2	2	2	用户信息管理范畴		
111	3	2	2	3	知识库系统查询方法		
	4				客户服务基本技巧		
	4	1			客户服务基础		
	4	1	1		客户基本概念		
112	4	1	1	1	客户服务的产生背景		
113	4	1	1	2	客户的定义		
114	4	1	1	3	内部客户与外部客户的区别		
115	4	1	1	4	客户服务的概念		
116	4	1	1	5	客户需求的类型		
117	4	1	1	6	基本需求的概念		
118	4	1	1	7	人性需求的种类		
119	4	1	1	8	满足客户需求的行动		
120	4	1	1	9	客户满意的定义		
121	4	1	1	10	客户价值内涵		
122	4	1	1	11	人性化因素的定义		
	4	1	2		客户服务的基本内涵		
123	4	1	2	1	以客户为中心的体现		
124	4	1	2	2	尊重内部客户的含义		
	4	1	3		优质客户服务意义		
125	4	1	3	1	优质客户服务对组织外部的意义		
126	4	1	3	2	优质客户服务对组织内部的意义		

续表

职业(工种)名称					呼叫服务员	等级	五级
职业代码							
序号	鉴定点代码				鉴定点内容		备注
	章	节	目	点			
127	4	1	3	3	优质客户服务对服务人员的意义		
	4	2			语音发声基础和语言表达基础		
	4	2	1		语音发声基础		
128	4	2	1	1	发音的生理基础与心理过程		
129	4	2	1	2	呼叫服务员必备声音特点		
130	4	2	1	3	呼叫服务员的必备工作态度精神状态		
131	4	2	1	4	呼吸的原理		
132	4	2	1	5	呼吸的几种方式及比较		
133	4	2	1	6	呼吸的要领		
134	4	2	1	7	咬字的概念		
135	4	2	1	8	吐字归音的概念		
136	4	2	1	9	呼叫服务员发音共鸣原理		
137	4	2	1	10	共鸣器官的组成		
	4	2	2		呼叫服务员的噪音保护		
138	4	2	2	1	影响噪音的用声问题		
139	4	2	2	2	常见不正确发声的形成原因		
140	4	2	2	3	利于保护噪音的食品		
	4	2	3		普通话的语音及其运用		
141	4	2	3	1	语音的四要素		
142	4	2	3	2	音节的组成		
143	4	2	3	3	音素的构成		
144	4	2	3	4	调类的定义		
	4	2	4		语言表达技巧		
145	4	2	4	1	口语表达的特点		
146	4	2	4	2	口语表达的过程		
147	4	2	4	3	呼叫服务员口语表达中的恰当用词		