

服务外包工程教育规划教材

全国服务外包人才培养高峰论坛组织编写



金融业务流程外包 基础教程

宫冠英 主编



清华大学出版社



服务外包工程教育规划教材

全国服务外包人才培养高峰论坛组织编写

金融业务流程外包 基础教程

宫冠英

主 编

欧家卉 杨驰 李浩麟 杨小峰 管廷岩 周一真

参编

清华大学出版社

北京

内 容 简 介

全书分为四大部分,第一部分系统地介绍服务外包和金融业务外包及金融业务流程外包(BPO)的定义、分类和产业发展的相关情况及问题,使读者能够对其有全面而又系统的了解;第二部分是金融业务流程外包通用的基本技能培训,可以使读者全面掌握金融业务流程外包从业人员应该具备的最基本的通用技能;第三部分是专业基础培训,针对不同金融服务类别中客户服务、电话营销、网络营销渠道和现代客户关系管理(CRM)的岗位,进行专业基础培训;第四部分是典型的金融外包行业的介绍和专业培训,主要以银行业、保险业和证券业为例,进行针对性专业技能培训。通过本教材系统的学习,读者能够全面掌握金融业务流程外包从业人员应有的各项基础技能和专业技能,成为一名合格的金融 BPO 从业人员。

本教材适用于对高校学生进行的专业培训,也可以供金融业务流程外包管理或从业人员自学使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

金融业务流程外包基础教程 / 宫冠英主编. —北京: 清华大学出版社, 2012. 1

(服务外包工程教育规划教材)

ISBN 978-7-302-27350-9

I. ①金… II. ①宫… III. ①金融—商业服务—对外承包—研究—中国—教材

②金融—业务流程—对外承包—研究—中国—教材 IV. ①F832.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 237208 号

责任编辑: 袁勤勇 郑 涛

责任校对: 梁 毅

责任印制: 李红英

出版发行: 清华大学出版社

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座

<http://www.tup.com.cn>

邮 编: 100084

社 总 机: 010-62770175

邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62795954, jsjic@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 北京国马印刷厂

经 销: 全国新华书店

开 本: 185×260 印 张: 14

字 数: 328 千字

版 次: 2012 年 1 月第 1 版

印 次: 2012 年 1 月第 1 次印刷

印 数: 1~3000

定 价: 23.00 元

产品编号: 044333-01

服务外包工程教育规划教材 编写委员会

主任:

何积丰 中国科学院院士

执行主任:

詹国华 杭州师范大学杭州国际服务工程学院执行院长

副主任(按拼音排序):

鲍 泓 北京联合大学副校长

顾 明 国家服务外包人力资源研究院、清华大学软件学院副院长

罗军舟 东南大学计算机学院、软件学院院长

温 涛 大连东软信息学院院长

杨小虎 浙江大学软件学院副院长、浙大网新副总裁

常晋义 常熟理工学院国际服务工程学院院长

吴克寿 厦门理工学院软件与服务外包学院院长

委员(按拼音排序):

白 云	包 健	常中华	陈 刚	陈超祥	陈春玲	陈永强	樊光辉
樊丽淑	冯秀君	宫冠英	顾玲妹	顾永根	郭 权	何世明	胡俊云
黄 斌	蒋晓舰	黎 明	李 兢	李继芳	李黎青	李占军	李正帆
凌云	刘 清	刘国龙	刘海麓	刘锦高	刘俊成	刘勇兵	刘正涛
卢 雷	卢维亮	陆 冰	马长伟	毛爱亮	倪筱斌	秦绪好	屈中华
邵 云	邵定宏	沈 洪	沈荣大	施永进	石 冰	石 峰	宋旭明
孙崇理	孙建国	汤 伟	田详宏	屠立忠	万 健	王 军	王 瑞
王斌耀	王秉全	王汉成	王红娅	王杰华	王青青	王万良	吴鸿雁
吴育锋	徐瑞兰	徐文彬	徐一旻	宣舒钧	宣逸芬	薛锦云	严盈富
杨 方	杨东勇	杨欢聿	杨季文	杨起帆	叶 林	叶时平	叶勇抱
易 勇	应 晶	余 军	余国扬	袁 玫	袁兆山	袁贞明	张 民
张瑞林	张少华	张慰兮	张玉华	张再越	赵 辉	赵 梅	郑 涛
郑志军	支芬和	周 宇	朱春风	朱彦蓉	祝建中		

策划编辑:

袁勤勇 清华大学出版社

伴随着全球信息化浪潮，以信息技术为依托，利用外部专业服务商的知识劳动力，来完成原来由企业内部完成的工作，从而达到降低成本、提高效率、提升企业对市场环境迅速应变能力并优化企业核心竞争力的服务模式席卷全球。这种称之为“服务外包”的模式对新兴发展国家优化产业结构，转变贸易增长方式有着重要作用。印度、菲律宾、乌克兰等国家都在大力发展这种具有科技含量高、附加值大、资源消耗低、吸纳就业能力强的产业。

近年来，中国作为后起之秀，凭借在宏观经济环境、基础设施、政策支持、劳动力成本等方面的优势，已成为全球服务外包转移方首选的承接地之一。2011年，中国社科院发布的《中国服务外包发展报告》预测，10年之后，中国很有可能取代印度成为承接高科技服务最多的国家。伴随着产业的蓬勃发展，人才资源匮乏成了制约服务外包产业发展的主要瓶颈。但是，在传统教育体制下大量应届毕业生苦于就业无果，另一方面服务外包产业又需要大量人才。为此，以杭州为代表的21个国家服务外包示范城市专门针对服务外包产业需求建立了一批服务外包学院，形成政府、高校、服务外包企业、人才培训机构“四位一体”的服务外包人才培养体系，力求人才培养与企业需求无缝对接。

2011年4月，第二届“全国服务外包人才培养高峰论坛”在杭州召开，与会代表在探索服务外包人才培养新思路、新模式、新方法的交流中深感服务外包教材的匮乏，专门就教材编写开展了热烈的讨论，并决定成立“服务外包工程教育规划教材”编委会，组织来自国内外服务外包一线企业工程师和高等院校教师共同策划和编写教材，并启动了首批18本教材的编写工作。这套教材针对外语应用、软件与信息服务、金融信息服务、创新管理、跨国界文化等都编写成书，涵盖了服务外包领域从业所需的知识 and 技能。这套教材以产业需求为导向，是校企合作开展服务外包人才培养的一次有益实践，对探索我国服务外包产业和工程创新人才的培养具有积极的意义。

最后,我衷心希望“服务外包工程教育规划教材”教材能成一套高等院校、培训机构培养服务外包人才行之有效的教材,使服务外包人才培养工作事半功倍。也希望这套教材能成为教师及学生的良师益友,得到大家的喜爱。

中国科学院院士 何积丰

2011年9月于杭州

前

言

近年来,在全球性服务外包大潮的推动下,我国服务外包产业飞速发展,特别是金融危机后,全球离岸服务外包业务逐渐由印度、菲律宾等主要承接国开始向成本更低的中国转移,加之我国在离岸服务外包市场和境内服务外包企业加速拓展和扩张,促使全国服务外包产业蓬勃发展。服务外包已成为我国服务业发展的一个重要标志,而金融服务外包更是受到了空前的关注。

金融业务流程外包(BPO)作为金融服务外包的重要一环,由其带动的产值和就业的快速增长得到业界的高度重视,而其人力资源的价值体系建构以及人才供需矛盾问题更值得关注。

我国的服务外包人才市场存在着严重的供需矛盾,一方面每年都有大量的毕业生找不到工作;另一方面企业难以找到合适的人才,实用性人才严重不足,加上服务外包行业人才流失严重的行业特点,严重影响和制约了我国服务外包产业的快速发展。

本书在综合研究服务外包及金融服务外包基本理论的基础上,主要立足于成都信息工程学院软件与服务外包学院和专业的金融服务企业共同在本校校园内联合建立的金融业务流程外包(BPO)实训基地,以具体的教学实践为基础,联合学校的专业教师和企业的兼职教师,整合部分教学课件,归纳、总结而形成。本书是一本比较简单、实用、易于掌握的金融业务流程外包(BPO)基础教材。

全书分为四大部分共16章,第一部分是概述,包括第1~4章,系统地介绍服务外包和金融服务外包、业务流程外包(BPO)以及金融业务流程外包的定义、分类和产业发展的相关情况及问题,使读者能够对其全面、系统地了解;第二部分是对金融业务流程外包(BPO)通用的基本技能培训,包括第5~8章,可以使读者全面掌握金融业务流程外包从业人员应该具备的最基本的通用的技能;第三部分是专业基础培训,包括第9~12章,针对客户服务、电话营销、网络营销渠道和现代客户关系管理(CRM)等不同类别的岗位,按照金融BPO涉及的客户服务、电话营销、网络营销渠道管理和现代客户关系管理四大主要业务功能进行针对性专业基

础培训；第四部分是主要金融行业 BPO 技能培训，包括第 13~16 章，主要针对银行业、保险业和证券业三大典型的金融机构，对其外包服务业务进行行业基础介绍和系统的专业技能培训，另外对金融业务流程外包（BPO）一线的管理岗位进行业务培训。

通过本教材系统的学习，读者能够全面掌握金融业务流程外包从业人员应有的各项基础技能和专业技能，成为一名合格的金融业务流程外包从业人员。

本书可供高等院校师生使用，也可供服务外包从业人员和管理人员使用。希望读者能够充分了解服务外包，特别是金融业务流程外包行业概况和发展趋势，了解金融服务外包产业的发展前景及其快速发展所带来的大量的就业机会，同时希望读者通过本书了解金融业务流程外包（BPO）从业者所需要的基本技能和专业技能乃至职业发展的走向和前途。另一方面，也希望服务外包企业能够从中认识该行业人才培养的重要性，找到快速解决人才流失的措施，从而使企业在发展中培育人才优势，增强竞争力，立于不败之地。

参加本书编写的主要有成都信息工程学院软件与服务外包学院的宫冠英、李浩麟和管廷岩老师，成都三泰电子实业股份有限公司的欧家卉经理，四川佰合国利信息网络有限公司的杨小峰总经理、杨驰经理，杭州师范大学的周一真老师。另外本书在编写过程中，得到了清华大学出版社袁勤勇老师的精心指导，和《服务外包工程教育系列》编委会的大力支持，同时还得到成都三泰电子实业股份有限公司、四川佰合国利信息网络有限公司的大力支持，在此表示衷心的感谢！由于水平所限，书中错误和缺陷在所难免，恳请读者不吝赐教！

成都信息工程学院软件与服务外包学院

宫冠英

2011 年 6 月

第一部分 概 述

第 1 章 服务外包及其产业发展态势	3
1.1 什么是服务外包	3
1.2 服务外包的分类	3
1.2.1 根据业务的类型分类	3
1.2.2 根据服务外包承接商的地理分布分类	4
1.3 全球服务外包产业发展现状	4
1.3.1 全球服务外包前景	4
1.3.2 中国和印度服务外包的发展	5
1.3.3 IT 和金融服务外包成为国际服务外包产业的主导	5
1.4 中国服务外包产业发展现状	5
1.4.1 我国服务外包产业的发展	5
第 2 章 金融服务外包	7
2.1 金融服务业	7
2.1.1 金融机构、金融、金融行业服务业	7
2.1.2 金融行业特点和作用	7
2.1.3 金融行业的现状和发展	8
2.1.4 金融服务业三大领域	8
2.2 金融服务外包的定义和分类	8
2.2.1 金融服务外包的定义	8
2.2.2 金融服务外包的分类	9
2.3 金融服务外包的发展特征	9
2.3.1 金融服务外包业务发展趋势	9
2.3.2 我国金融服务外包面临挑战	10
2.4 金融机构的外包需求和模式	11
2.4.1 大型金融机构	11
2.4.2 中型金融机构	11

2.4.3 小型金融机构	12
2.5 中国市场主要金融业务运营和外包模式	12
2.5.1 完全自营模式	13
2.5.2 完全外包模式	13
2.5.3 混合运营模式	14
第3章 BPO 概述	15
3.1 BPO 的概念	15
3.2 BPO 的特点	15
3.3 BPO 的发展潜力	16
3.4 BPO 的分类	16
3.4.1 电信业和电信业 BPO	17
3.4.2 金融业与金融 BPO	17
3.4.3 其他行业 BPO	17
第4章 金融 BPO	18
4.1 国内外金融 BPO 行业现状和发展	18
4.1.1 全球情况	18
4.1.2 国内发展趋势	18
4.2 金融 BPO 的主要业务	19
4.2.1 银行	19
4.2.2 保险	20
4.2.3 证券	20
4.3 金融 BPO 的人才供需状况	20
4.3.1 高端人才	20
4.3.2 中端人才	21
4.3.3 基础人才	21
4.4 职业发展规划	21
4.4.1 如何诊断自己的职业生涯	21
4.4.2 如何管理好自己的人力资源	22
4.4.3 如何鉴别与瞄准组织的人力资源需求	22
4.4.4 如何规划与实施自己的职业生涯	24

第二部分 金融 BPO 基础培训

第5章 客户沟通	29
5.1 客户沟通概述	29
5.1.1 客户服务中沟通的重要性	29

5.2	礼仪和文化	29
5.2.1	基本礼仪	29
5.2.2	商务礼仪	32
5.2.3	电话礼仪	34
5.3	沟通障碍	34
5.3.1	认同障碍	34
5.3.2	理解障碍	35
5.3.3	传递障碍	35
5.4	沟通技巧	35
5.4.1	沟通的要素	35
5.4.2	沟通方法	35
5.4.3	沟通的四种基本元素	36
5.5	沟通认知	36
5.5.1	人际沟通的内涵	36
5.5.2	人际沟通的目的	36
5.5.3	高效沟通原则	36
5.5.4	沟通定律	37
5.6	非语言沟通	37
5.6.1	观察的技巧	37
5.6.2	笑的技巧	37
5.6.3	客户服务礼仪	38
第6章	塑造完美声音	41
6.1	普通话课前测试	41
6.1.1	国家普通话水平测试大纲与流程	41
6.1.2	普通话在呼叫中心的重要性	42
6.1.3	学员课前测试(发音测试)	42
6.2	普通话基本的发音	42
6.2.1	普通话概念及重要性	42
6.2.2	音系知识	43
6.2.3	声母标准发音与辨音	44
6.2.4	韵母标准发音与辨音	45
6.3	普通话音调的培训	47
6.3.1	普通话声调介绍和分类	47
6.3.2	四个声调的正确发音练习	47
6.3.3	音变	48
6.3.4	多音字发音训练	49
6.4	朗读技巧培养	50

6.4.1	朗读的概述	50
6.4.2	朗读的外部技巧	50
6.4.3	朗读作品赏析	51
第7章	计算机应用基础	52
7.1	呼叫中心座席硬件	52
7.1.1	常规硬件	52
7.1.2	常见故障排查	57
7.1.3	其他故障及处理方法	60
7.2	呼叫中心常用软件	61
7.2.1	Windows 系统软件	61
7.2.2	呼叫中心操作平台介绍	63
7.3	基本办公软件	66
7.3.1	Excel 基本操作	66
7.3.2	公式和函数基础知识	72
7.3.3	公式的基础介绍	72
7.3.4	公式的输入与编辑	73
7.3.5	定义和使用名称	74
7.3.6	函数的基础介绍	76
7.3.7	常用函数应用实例	77
7.3.8	工作表的保护	79
第8章	压力与情绪管理	84
8.1	压力概述	84
8.1.1	压力的产生与来源	84
8.2	压力的测试与调节	87
8.2.1	压力的现场小测试	87
8.2.2	压力的调节方法	91
8.2.3	压力导致的负面情绪	93
8.2.4	负面情绪的管理方法	93
第三部分 金融 BPO 专业基础培训		
第9章	客户服务	97
9.1	优质客户服务	97
9.1.1	客户服务概述	97
9.1.2	客户服务的意义	97
9.1.3	优质的客户服务	98

9.2	金牌客户服务人员	98
9.2.1	金牌客户服务概述	98
9.2.2	成为金牌客户服务人员	98
9.2.3	客户服务人员应具备的基本技能	99
9.3	客户服务技巧	99
9.3.1	优质服务是穿客户的鞋子	99
9.3.2	客户服务管理	99
9.3.3	拒绝客户的技巧	100
9.3.4	客户服务循环	100
9.3.5	情绪管理	101
第 10 章	电话营销	102
10.1	电话营销概述	102
10.1.1	营销与电话	102
10.1.2	电话营销	102
10.1.3	电话营销流程	103
10.2	电话调研与访问	104
10.2.1	客户资料管理(数据清洗)	104
10.2.2	电话调研与访问	105
10.3	电话邀约	107
10.3.1	邀约概述	107
10.3.2	电话邀约脚本设计及沟通技巧	107
10.4	电话调研与电话邀约模拟仓	112
10.4.1	客户资料管理案例练习	112
10.4.2	电话调研与访问案例练习	113
10.4.3	保险理财邀约案例练习	114
10.5	数据库-产品销售	116
10.5.1	电话销售概述	116
10.5.2	数据库产品销售特点及业务应用	117
10.5.3	电信增值业务服务外包	120
10.5.4	金融业务服务外包	120
10.6	处理客户投诉和抱怨的技巧	121
10.6.1	处理客户投诉的技巧	121
10.6.2	处理客户抱怨的技巧	122
10.6.3	客户抱怨和投诉意味着什么	123
10.6.4	客户投诉的价值分析	124
10.6.5	投诉问题的基本分类	126

10.6.6	迅速平息客户不满的技巧	126
10.6.7	有效处理投诉的基本原则和步骤	127
10.7	数据库产品销售实训	129
10.7.1	电信增值业务——手机报	129
10.7.2	金融业务——保险	131
10.7.3	金融业务——股票软件	132
10.7.4	金融业务——银行	132
10.8	电话销售实训	133
10.8.1	开场白与找到关键人	133
10.8.2	探询客户需求	139
10.8.3	根据需求有针对性地推荐企业的产品	140
10.8.4	销售异议处理的方法	144
10.8.5	促成成交的方法	145
10.8.6	客户关系的建立和维护	149
第 11 章	网络营销渠道	151
11.1	网络营销渠道概论	151
11.1.1	网络营销渠道定义	151
11.1.2	传统渠道与网络营销渠道的区别	151
11.1.3	网络营销渠道的分类	152
11.1.4	网络营销渠道中心的基本构成	153
11.1.5	网络营销渠道中心的基本特点	153
11.2	网络营销渠道中心建设特点	155
11.3	网络营销渠道类型和策略	156
11.3.1	网络交易中间商的类型	156
11.3.2	网络交易中间商的经营策略	156
第 12 章	现代客户关系管理	158
12.1	CRM 及其在企业中的应用	158
12.1.1	什么是客户关系管理	158
12.1.2	CRM 在企业中的应用	159
12.1.3	呼叫中心与 CRM 的关系	160
12.2	CRM 标准平台的应用	162
12.2.1	CRM 应用系统分类	162
12.2.2	CRM 应用系统结构	162
12.2.3	CRM 系统常见模块	163

第四部分 主要金融行业 BPO 技能培训

第 13 章 银行业 BPO	167
13.1 银行名称知识介绍	167
13.1.1 中央银行	167
13.1.2 商业银行	168
13.1.3 各银行的叫法和简称	171
13.2 COS_T 系统基本知识	172
13.2.1 日始日终操作实务	172
13.3 要素录入业务操作实务	172
13.3.1 业务内容简介	172
13.3.2 系统操作步骤概括	172
13.3.3 要素录入	173
13.4 信用卡申请单录入外包项目作业标准	173
13.4.1 信用卡申请单业务背景介绍	173
13.4.2 信用卡申请单录入外包项目作业流程	174
13.4.3 信用卡申请单录入外包项目申请单交接标准	174
13.4.4 信用卡申请单录入外包项目申请单补录标准	175
13.4.5 银行 BPO 人员管理与职业道德	177
13.5 银行 BPO 绩效评价	178
第 14 章 保险业 BPO	179
14.1 保险基础知识	179
14.1.1 定义及特性	179
14.1.2 保险的功能与作用	180
14.1.3 社会保险和商业保险的区别	181
14.1.4 商业保险分类	181
14.2 保险业 BPO 业务	182
14.2.1 保险 BPO 从业资质	182
14.2.2 保险电销业务	183
14.2.3 保险电销流程	184
14.3 保险业务实战	185
14.3.1 项目背景	185
14.3.2 话术脚本	185
14.3.3 业务报表	186
14.3.4 绩效考核指标	186

第 15 章 证券业概述	188
15.1 证券业基础知识.....	188
15.1.1 证券业和证券公司.....	188
15.1.2 证券市场的作用.....	189
15.1.3 证券的定义和特性.....	190
15.1.4 有价证券.....	190
15.2 股票基础知识.....	190
15.2.1 股票的历史和意义.....	190
15.2.2 股票的特性.....	191
15.2.3 股票分类.....	192
15.2.4 中国证券公司名录(见表 15-1)	193
15.3 证券业 BPO 业务	194
第 16 章 金融 BPO 管理岗位培训	195
16.1 数据分析处理技巧(数据分析师及排班师).....	195
16.2 录音质量抽检及分析技巧(质检人员).....	201
16.3 现场管理及人员调配技巧(针对现场经理).....	202
16.4 绩效管理及运营体系搭建等(针对运营经理).....	204
参考文献	207

第一部分

概 述

.....

第 1 章 服务外包及其产业发展态势

第 2 章 金融服务外包

第 3 章 BPO 概述

第 4 章 金融 BPO