

掌握话务客服工作技巧



项目情景

杭州某茶叶有限公司下设品宣部、财务部、技术部、行政部、事业部、商务部、客服部 7 个一级部门，业务范围涵盖了从产品研发到售后服务的全过程。该公司为了让业务发展壮大，针对每个部门都制定了工作质量要求。随着客户期望提高，信息渠道增多，以及多样化社交媒体的流行，客户服务所面临的挑战越来越大。客服部对小华等话务客服人员也提出了进一步的质量要求，即掌握沟通技巧并灵活运用，与客户营造融洽氛围、建立良好关系。该公司通过高效沟通来提升客户满意度，优化客户体验，不断探索高质量的客户服务工作方法。



学习目标

知识目标

1. 了解话务客服沟通的特点；
2. 知道并理解沟通六步法的内涵；
3. 了解话务客服工作的常见问题及补救措施。

能力目标

1. 能够拟定话务客服话术并利用沟通技巧完善话术；
2. 能够应用话务客服问题补救方法；
3. 能够熟练执行话务客服业务的工作流程。

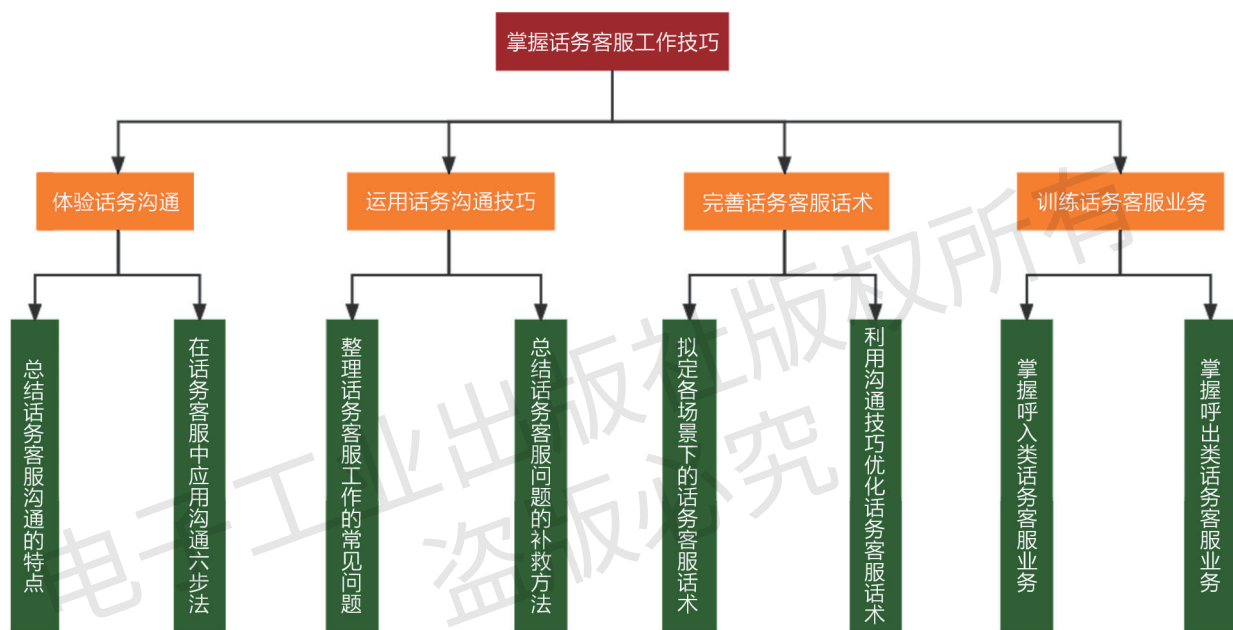


素养目标

1. 具备团队协作能力和良好的沟通表达能力；
2. 具备创新意识，能够在话务沟通中合理地完善、更新话术；
3. 具备批判思维与应变能力，提升分析问题、解决问题的能力。



任务预览



任务一 体验话务沟通



任务描述

工作中任何一个重大的决策都需要经过一个有效的沟通过程才能得到施行，话务客服人员所接通的每一个电话，所遇到的每一个问题，都需要通过有效的沟通，才能得到妥善处理。小华就职于杭州某茶业有限公司，是一名话务客服人员，在对话务客服的工作规范与常用工具进行了初步了解后，现在需要对话务客服的沟通技巧进行深入了解与学习。

通过对本任务的学习，请同学们基于小华的任务情境，帮助他从了解话务客服沟通的特点开始，逐步学习话务客服沟通技巧的实际应用，并通过对沟通六步法的学习，深入了解话务沟通技巧，从而更好地将其融入话务客服工作中。



任务目标

1. 了解话务客服沟通的特点；
2. 具备协作沟通的能力与团队意识。



任务准备

与同学建立探究小组，模拟话务客服沟通情景。



任务实施

子任务 1 总结话务客服沟通的特点

在为客户提供服务的过程中，客服人员要考虑客户的实际情况，根据客户的感受来调整服务形式，也就是为客户提供个性化、高价值的服务。话务客服的沟通表现也不是一成不变的，话务客服人员同样需要根据客户的实际情况，调整沟通策略，展现其优势特点。那么，话务客服的沟通有哪些特点？小华找到了以下两则案例，希望能从中得到一些启发。

案例 1

一位顾客在七夕节当天订购了一款 260 元的某品牌蛋糕，但左等右等不见工作人员送货上门，这位顾客跟自己的女朋友足足饿了两个小时。事后，这位顾客在微博上吐槽这件事，让人出乎意料的是，蛋糕店在第一时间进行了回复，积极道歉，并和这位顾客说明了原因。

令这位顾客万万没想到的是，两天后蛋糕店的客服人员联系他：“您好，为表示我们真挚的歉意，可以免费回馈您一款价值 260 元的蛋糕，此次订单上已备注，您需要时来电即可安排。希望您能继续支持我们！”

这位顾客现在逢人就说：“订了 260 元的蛋糕，白送一个 260 元的蛋糕，这辈子‘嫁给’该品牌了！”要知道，这个 260 元的蛋糕可是在该顾客之前已经表示可以理解的基础之上再原价白送的！

该蛋糕品牌的“土豪”行为在很大程度上超出了常人的理性预期。放在其他企业，他们也许会补偿一张 100 元的代金券，但该蛋糕品牌诚意十足，账面上看起来损失了 260 元，但赚到的其实是更多的 260 元。

小华对案例 1 进行了如下思考：客服人员已经在微博沟通中说明原因，为何还要打电话



联系客户再次进行沟通？此案例中的话务客服沟通为该蛋糕品牌化解了负面评价危机，甚至营造了良好的口碑，体现了话务客服沟通的什么特点？

案例 2

案例情景：客户 A 因为没有收到短信，损失了十万元的收入，现拨打客服电话向某公司进行投诉。

客服代表 B：先生，您损失了十万元，我很理解您的心情，但是有没有可能是您自己手机关机超过了 24 小时，收不到短信的原因呢？

A：不可能，绝对是你们公司短信平台的问题，我现在要求你们赔偿，你给我一个解决方案。

B：您的问题我还没有调查，现在没办法向您做任何解释，所以我先给您记录，然后再给您回复。您看好吗？

A：行，我等着！

过了一小时，客户 A 再次拨打客服电话，客服代表 C 接了电话。

A：我今天投诉的问题，你们客服代表说会尽快回复我，现在过了一小时了，还没回复我。

C：先生，不好意思，我们是有一个内部处理流程的。您的问题我们已经详细记录了，我先帮您看看好吗？

A：好。

C：先生，是这样的，昨天我们公司给所有客户群发了短信，短信内容是晚上 2 点到 4 点短信平台将进行系统更新，在这个时间段内客户的手机是无法正常接收短信的。您的朋友是不是在那个时间段内发的短信呢？

A：是的。他当时告诉我就是在那个时间段内给我发的短信。

C：那么在那个时间段内，您可以选择别的通信方式啊。比如电话，邮件，或者告诉他另外的手机号码，这样就可以保证您的业务不受影响。

A：噢，这个事我确实没想到，不过现在业务已经受到影响了，你说你们那边能怎么赔偿吧。

C：先生，其实我非常理解您的心情，谁也不愿意有损失，更别说损失十万元了，我建议您可以先和您的合作伙伴谈一下如何将损失减到最少，很多事情都是有解决办法的。

A：如果挽回不了，我还是要找你们赔偿的。

C: 先生, 我一会发一条电信条例给您, 内容如下: 如果我们已经用短信告知了客户短信平台更新, 那么更新期间的损失我们将不会承担。因为现在网络发达, 大家可以选择多种交流方式, 如 QQ、MSN、微信等, 建议您将其他通信工具配合短信工具一同使用。

A: 这么麻烦。我自己来想办法吧。谢谢你!

小华对案例 2 进行了如下思考: 两个客服代表的处理方式有何不同? 在此案例中, 不同的话务客服沟通方式解决了怎样的客户问题, 体现出了话务客服沟通的什么特点?



头脑风暴

请同学们组成小组, 根据客服工作途径的不同确定客服类别 (根据实际讨论情况, 增/减相应的类别), 分别讨论每种客服类别沟通的优劣势, 完成表 3-1 的填写。

表 3-1 每种客服类别沟通的优劣势

序号	客服类别	沟通优势	沟通劣势
1	在线客服	及时回复	
2	电子自动客服	24 小时应答	
3	话务客服		
4	专业技术客服		

根据以上讨论结果, 通过对不同客服类别的比较, 整理出话务客服沟通的特点。



小华学习并总结了话务客服沟通的特点，现在根据公司主营的茶叶 B2B 销售业务对话务客服工作的需求，请同学们帮助小华整理出话务客服与在线客服的共同点与不同点，并将结果填在表 3-2 中。

表 3-2 话务客服与在线客服的共同点与不同点

序号	主要客服分类	共同点	不同点
1	话务客服		
2	在线客服		

子任务 2 在话务客服中应用沟通六步法

沟通技巧是指人在利用文字、语言或肢体动作等与他人进行交流时所使用的技巧。沟通技巧涉及许多方面，如简化运用语言、积极倾听、重视反馈、控制情绪等。在不同行业中，根据不同的经验总结而成的沟通技巧也不尽相同。想要在话务客服工作中进行有效沟通，提高客服工作效率，不妨按照“事先准备→确认需求→阐述观点→处理异议→达成协议→共同实施”这六个步骤来进行，这种方法称为“沟通六步法”。小华准备将沟通六步法在话务客服业务中进行实际应用。

步骤一：事先准备

在进行沟通活动之前，需要做好工作准备，一般包括以下几个步骤。

(1) 设立沟通目标。

在进行话务客服的沟通活动之前，应当设立沟通目标。无论是主动外呼的客户服务，还是接受客户咨询的客户服务，都应事先明确通过沟通应为客户留下什么样的印象，为企业达成怎样的目标，从而为客户服务制订合理的沟通计划。

(2) 制订沟通计划。

为了达成设立的沟通目标，并尽可能地减少意外状况的发生，通过沟通流程的拟定和沟通话术的准备，话务客服人员会针对售前、售中、售后等各种场景下的沟通内容制订详尽的

沟通计划。

(3) 预测可能遇到的意外状况。

在实际工作中，客户来电咨询的问题各种各样，尤其是在售后问题反馈或投诉的客服场景中，甚至会出现争执不下或客户情绪激动的状况；在售前，话务客服人员也会遇到很多专业方面的咨询。对此，话务客服人员需要提前准备好各类预案，时刻准备好应对可能出现的意外状况。

(4) 对沟通计划进行 SWOT 分析。

“SWOT 分析”就是优势、劣势、机会与威胁分析。通过对沟通计划进行 SWOT 分析，话务客服人员能够将制订的沟通计划进一步优化，从而更高效地展开沟通活动。

小华通过对话务客服相关知识的回顾，根据事先准备的步骤对工作内容进行了拆解，并与同事们讨论出了话务客服沟通具体的准备内容，如表 3-3 所示。

表 3-3 话务客服沟通具体的准备内容

序号	事先准备的步骤	话务客服沟通具体的准备内容
例	设立沟通目标	对售前客服沟通设立提高成交转化率的目标，对售后客服沟通设立问题处理与解决的实践与效率目标等
1	制订沟通计划	
2	预测可能遇到的意外状况	
3	对沟通计划进行 SWOT 分析	

步骤二：确认需求

确认需求是在客户服务的沟通过程中，对客户需求的明确。确认需求一般按照有效提问、积极聆听、及时确认这三步来进行。其中，有效提问是对客户问题的引导，是一段沟通对话的起始语；积极聆听需要话务客服人员设身处地地听取客户的表述，目的是充分理解客户的核心需求；及时确认是为了完全理解对方所要表达的意思，以防没有听清楚或者理解有误，而做不到有效沟通。

小华通过对话务客服相关知识的回顾，根据确认需求的步骤对工作内容进行拆解，并与同事们讨论出话务客服沟通中确认需求的内容，如表 3-4 所示。



表 3-4 话务客服沟通中确认需求的内容

序号	确认需求的步骤	话务客服沟通中确认需求的内容
例	有效提问	1. 请问您主要对我们提供的哪项业务有疑问 2. 请问您是否在产品的使用方法上有一些疑惑
1	积极聆听	
2	及时确认	



知识链接

开放式提问和封闭式提问

提问在沟通中是常用的技巧，提问一般可分为开放式提问和封闭式提问两种方式。

开放式提问通常用的词语有“什么”“怎么/如何”“为什么”等。从回答者来看，开放式提问的答案比较开放，内容相对广泛多样。同时，回答者可能会觉得选择权在自己手里，感受到了尊重。对提问者来说，这样的提问有助于对回答者进行多方面的了解，可以掌握主动权。

比如，对于“听完这节课感觉收获如何”这个问题，回答者可能有多方面的收获，不知道从何说起；如果问“听完这节课感觉收获大吗”，提问者可能只是得到收获大或收获小的答案，并且大小是模糊的概念，不一定能了解其收获是什么。

封闭式提问通常用的词语有“是否/能否”“或/还是”等。对回答者来说，问题的答案比较明确，简单容易，范围窄。对提问者来说，通过封闭式提问可以核实信息、征求选择意见、统一方向或态度等。

比如，对于“这样的结果是你想要的吗”这个问题，回答者会回复是与否，是一个选择与判断的过程。如果提问者接着问“你想要怎样的结果”，会得到更进一步的答案。

开放式提问和封闭式提问各有各的特点和意义，本身没有好坏之分，只是在不同情境中可以达到不同的目的。所以用什么提问方式，取决于当事人的目的和情境。

提问是一门艺术，不管是开放式提问还是封闭式提问，人们都需要根据情境和目的灵活地应用。同时，要考虑到回答者的感受，让沟通双方感到舒服，这样才能达到有效沟通的目的。

步骤三：阐述观点

阐述观点就是把观点更好地表达给对方，这是沟通的核心内容。在阐述观点时，有一个非常重要的原则——“FAB 原则”。“F”是指 Feature，即属性；“A”是指 Advantage，即积极作用；“B”是指 Benefit，即利益。在阐述观点的时候，按照这样的原则来说，更容易让对方听懂、接受。

小华通过对话务客服相关知识的回顾，根据阐述观点的 FAB 原则对工作内容进行拆解，并与同事们讨论出话务客服沟通中阐述观点的具体内容，如表 3-5 所示。

表 3-5 话务客服沟通中阐述观点的具体内容

序号	阐述观点的 FAB 原则	话务客服沟通中阐述观点的具体内容
1	属性	我们这款商品的质量是有业界证书保证的，价格是质量的表现
2	积极作用	价格虽然看似比其他店铺高，但商品质量是完全有保证的，也为您的后续使用提供一份安心
3	利益	如果因为质量问题后续经常需要更换，也是您的损失，您看是不是这样

步骤四：处理异议

在客服沟通中，尤其是在售后服务阶段，话务客服人员很有可能会遇到对方提出异议，即对方不同意自己的观点。在工作环境中，要想说服他人是比较困难的。在沟通中，如果异议得不到妥善处理，往往就会导致沟通的失败。在沟通过程中处理异议，要尽可能营造一个让客户可以畅所欲言、表达意见的环境，展现支持、理解、肯定的态度，尊重客户的情绪及意见，让客户逐渐认为此次交谈是一件轻松愉快、受益良多的事情。

小华通过对话务客服相关知识的回顾，将需要处理异议的场景对应的工作内容进行讨论，并与同事总结出话务客服人员在遇到客户提出异议时的处理话术，如表 3-6 所示。



表 3-6 话务客服人员在遇到客户提出异议时的处理话术

序号	客户提出异议的场景	处理话术
例	产品价格过高	我们非常理解您的心情，人人都想买到价廉质优的产品，我们的产品拥有各方面的质量把关，与同类产品相比有诸多优点，这样的价格也是对您购物的负责，我们提供××天保价服务，也请您放心购买
1	无法决定下单	
2	对话务客服人员不信任	
3	质疑产品的质量	
4		
5		
6		
7		
8		

步骤五：达成协议

沟通的结果是最后达成协议，也就是说，达成协议是完成沟通的标志。在达成协议的时候，话务客服人员往往需要做到以下几点：感谢——善于发现别人的支持，愿与合作伙伴分享工作成果，积极转达反馈意见，对杰出合作者的工作给予回报等；赞美——不吝对沟通对象表达自己的赞赏；庆祝——营造沟通结果令双方满意的欣喜环境，为今后的再次沟通或合作提升信度。

小华和同事们通过讨论确定了在话务客服的不同沟通场景中达成协议的话术，如表 3-7 所示。

表 3-7 在话务客服的不同沟通场景中达成协议的话术

序号	沟通场景	达成协议的话术
例	好评需求	非常感谢您选购我们家的产品，如果方便，请您给我们留下五星好评，我们将持续为您提供优质的产品与服务
1		
2		
3		
4		

步骤六：共同实施

在达成协议之后，沟通双方要共同跟进协议的实施。达成协议是沟通的结果，但是在工作中，任何的沟通结果都意味着另一项工作的开始，需要各方共同按照协商结果去实施。信任是沟通的基础，如果在达成协议后，话务客服人员没有按照协议去实施，就会造成不守信的结果，失去客

户的信任，甚至影响后续更多的沟通，带来不可挽回的影响。所以，作为话务客服人员，一定要跟进所有达成的协议，确保对客户的承诺得以实现，从而高质量地完成客服工作。

小华与同事通过讨论确定了话务客服人员在不同场景中进行话务沟通后需要跟进的内容，如表 3-8 所示。

表 3-8 话务客服人员在不同场景中进行话务沟通后需要跟进的内容

序号	沟通场景	需要跟进的内容
例	要求退货退款	第一时间跟进退货物流信息，及时向客户返款，表达歉意
1		
2		
3		
4		

 知识链接

在具体的话务客服工作中应用沟通六步法，能够将主观的客服沟通工作流程化，让话务客服人员在每次进行客户服务时都能够有条不紊地进行。一般在话务客服工作中应用沟通六步法的过程如下。

1. 事先准备

无论是售前、售中的话务客服工作，还是售后的话务客服工作，都需要设立沟通目标，制订沟通计划，列出可能的异议问题并拟定处理方案。

2. 确认需求

在与客户开始沟通的时候，话务客服人员一定要说出己方的目的或询问对方的目的。在话务客服沟通过程中一旦出现话题偏转，对话务客服人员来说可能会逐渐偏离沟通目标，难以达成预期效果；对客户来说可能会认为话务客服人员不够专业，甚至认为话务客服人员在回避问题。因此，话务客服人员一定要明确客户的需求。

3. 阐述观点

阐述清楚业务方案或解决方案，尽可能一次性拿出可行的解决方案，不留遗漏。这样做不仅能够避免客户后续的反复询问，提高沟通效率，还能彰显客户服务的专业性，令客户对产品附加服务价值更加认可。

4. 处理异议

在客户提出异议时，话务客服人员要尽可能采用对方的观点来说服对方。话务客服人员



应站在客户的角度理解产品的应用，同时按照企业的利益需求来协调解决方案。处理异议的场景复杂，具有即时性，需要话务客服人员具备丰富的工作经验和极强的应变能力。

5. 达成协议

话务客服人员在达成协议后要感谢与赞美对方，确保沟通的有效。在实际工作中，有可能问题暂未得到解决，此时也需要让客户对本次协商的阶段性结果感到满意，并告知后续会继续提供服务，直到问题得到妥善解决。

6. 共同实施

在沟通完成或阶段性完成后，按照沟通协商的结果，开始协调各方进行后续工作的实施。沟通结果的实施既是客户服务的延续工作，也是沟通本身的最后环节。在必要时，话务客服人员还需要进行回访确认，让客户感受到完整的服务跟进，提升对企业的信任度与认可度。



头脑风暴

请同学们根据对话务客服的了解，想一想将沟通六步法应用在客户服务工作中，能对企业的业务发展起到怎样的促进作用。



经验之谈

有效的聆听可以带来有效的谈话。听得越多，接收得越多；接收得越多，了解得越深。

“倾听的阶梯”提出的“积极倾听”应有的态度如下。

1. Look——注视说话者；
2. Ask——提出相关问题；
3. Don't interrupt——不中断别人的谈话；
4. Don't abruptly change subject——不突然改变话题；
5. Emotion——控制自己的情绪；
6. Respond——以言语、情绪、表情或肢体动作给予适当的回应。



课堂小练

小华现在需要根据公司主营的茶叶 B2B 销售业务，和客户开展一次介绍售前业务的沟通。请同学们根据所学的沟通六步法，帮助小华按照流程对此次业务沟通做一份沟通计划表，以小组为单位，讨论并完成沟通计划表的填写，如表 3-9 所示。

表 3-9 沟通计划表

沟通计划表		
沟通目的		
参加沟通人员		
沟通时间		
开场白与话题引导		
阐述项目重点 (自行拟定业务内容)	项目 1	
	项目 2	
异议情况预测与拟处理	1	
	2	
沟通结果	达成共识	
	实施跟踪	
	分歧点	
本次沟通重点		
下次沟通重点		



任务拓展

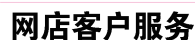
请同学们结合任务描述及任务实施的内容与方法，以小组为单位讨论话务客服的作用，并总结出沟通能力对话务客服的重要性，实施过程需要符合以下要求：

1. 能够利用网络搜集话务客服的工作案例；
2. 能够从案例中解读、分析话务客服对企业发展的作用；
3. 能够协同组员讨论并确定沟通能力对话务客服的重要性。



任务工单 3-1

任务工单 3-1 如图 3-1 所示。



86



任务评价

基于学生在本任务中学习、探究、训练时的课堂表现及完成结果,参照表 3-10 所示的考核内容及要求对学生进行评价,每条考核内容及要求的分值为 10 分,学生总得分=30%×学生自评得分+30%×教师评价得分+40%×企业评价得分。

表 3-10 学生考核表(七)

类别	考核项目	考核内容及要求	学生自评得分 (30%)	教师评价得分 (30%)	企业评价得分 (40%)
技术考核	质量	能够解读实际的话务客服案例,并总结话务客服沟通的特点			
		能够进行各类话务客服沟通工作的优劣势分析,并总结话务客服沟通的特点			
		能够在实际工作场景中分析话务客服与在线客服的共同点与不同点			
		能够说出沟通六步法的具体步骤与内容			
		能够熟练运用沟通六步法开展话务客服沟通工作			
		能够根据沟通六步法填写沟通计划表			
非技术考核	态度	学习态度认真、细致、严谨,讨论积极,发言踊跃			
	纪律	遵守纪律,无无故缺勤、迟到、早退行为			
	协作	小组成员间合作紧密,能够互帮互助			
	文明	合规操作,不违背平台规则、要求			
总计					
存在的问题			解决问题的方法		



●●● 任务二 运用话务沟通技巧



任务描述

在竞争日益激烈的今天,企业往往会花费大量资源来进行宣传营销、塑造正面品牌形象,这在无形中抬高了客户的期望值,而在实际消费时由于消费个体的主观差异,以及各种客观环境因素和突发因素的影响,不可避免地会出现服务体验不佳的情况。在第一时间发现并定位客户“体验落差”,借助高效互动渠道,通过话务沟通技巧开展快速、有效的针对性服务补救,逐渐成为体验经济时代企业提升核心竞争力的重要一环。小华已经学习了话务客服沟通的方法,在上岗实践前,还需要学会在工作中运用话务沟通技巧。

通过对本任务的学习,请同学们基于小华的任务情境,帮助他整理话务客服工作的常见问题,并对话务客服问题的补救方法进行总结与学习,做好话务客服的准备工作,形成岗位技能的完整闭环,从而更好地胜任话务客服工作。



任务目标

1. 整理归纳出话务客服工作的常见问题;
2. 总结话务客服问题的补救方法;
3. 具备解决问题的能力,提高处变不惊的抗压心理素质,提升职业核心素养。



任务准备

1. 具备良好的网络条件,准备相关信息查询设备;
2. 与同学建立讨论小组,模拟话务客服工作场景,为分组讨论做准备。



任务实施

子任务1 整理话务客服工作的常见问题

在不同的服务行业中,话务客服人员在工作中所遇到的问题往往不尽相同。比如,在电子商务客户服务中,买家往往会直接表达不满,对产品质量、价格、物流等问题质疑或进行

投诉，或者店铺平台软件方面出现技术问题。各种不同的问题都是话务客服人员在工作中需要面对与解决的。

 头脑风暴

请同学们根据平日的生活经历讨论在话务客服工作中常见的疑难问题，以及产生这些疑难问题的原因，将讨论结果填入表 3-11 中。

表 3-11 话务客服工作中常见的疑难问题及其产生的原因

序号	话务客服工作中常见的疑难问题	疑难问题产生的原因
例	信息准确性问题	话务客服人员记录出错或者客户表达不清
1		
2		
3		
4		

小华准备通过分析以下几则案例，与同事们讨论话务客服工作中常见的疑难问题，并按场景类别进行整理汇总，将结果填入表 3-12 中。

案例 1

某日，一位客户刚拨通某移动通信公司的客服电话就大喊：“你们公司是怎么收费的？简直乱来！我话费中怎么会有梦网费？我从来没有申请过，是你们强行给我定制出来的！我根本不需要，你们赶紧把费用退还给我！不然我就销号！”

案例 2

某电商客户打电话给商家，说在该商家购买的取暖器造成人身伤害。商家客服人员要求提供照片核实，解释正常操作产品是不会出现所述问题的。客户要求退货，并表示将进行法律维权。当晚商家致电客户并欲给出初步解决方案，但客户拒接电话。三天后电商平台的客服专员跟进处理，妥善解决了客户方面的问题。

案例 3

一位男子致电某银行客服经理，非常生气地说自己的储蓄卡被“无缘无故”地扣钱。客服经理查询了其账户明细，发现该客户每个季度都会被扣 3 元的小额账户管理费。客服经理耐心地向该客户解释道：“如果账户里的金额不足 300 元，每个季度会被扣小额账户管理费。”



该客户还是表示不满，客服经理经查询发现该客户还有另外一个储蓄卡，并询问该客户是否平时比较常用这张储蓄卡，该客户表示自己平时只用这张储蓄卡办理业务。客服经理在了解情况后向该客户解释，每位客户可享受一个账户免小额账户管理费，并迅速为该客户办理小额账户管理费免除业务。该客户被客服经理耐心周到的服务打动，连声道谢，并表示以后还会一如既往地在该银行办理业务。

表 3-12 不同场景下话务客服工作中常见的疑难问题

序号	场景类别	话务客服工作中常见的疑难问题
例	因不满服务而退货	气愤的客户提出退货要求，情绪难以抚平
1		
2		
3		
4		



经验之谈

电商客服工作中常见的沟通问题有以下几类：

1. 产品质量问题；
2. 快件物流问题；
3. 退换货问题；
4. 商品点评问题。

子任务 2 总结话务客服问题的补救方法

活动 1：了解补救五原则

(1) 补救必须是积极主动的。

有效的补救必须是积极主动的，主要通过补救执行者的热情主动来感染客户，态度上的诚恳、主动要比技巧上的娴熟有用得多。

(2) 补救程序是计划性的。

补救程序是针对经常发生又不能在设计在系统之外的服务失误拟定的应急预案，方便一线

“流程化启动执行”。比如，在飞机晚点的应急预案中，应包含不同晚点时长下对应的补救程序。

（3）补救是及时的。

越早发现客户的受损点并开展补救，客户感知会越好。最高境界的补救是在潜在受损客户感知到“服务落差”前就发现并主动解决问题。

（4）补救是有针对性的。

补救必须有足够的针对性，要能有效地契合客户感知的不满点。比如，客户对新购汽车的质量不满，在保换期内的补救措施是换车，过了保换期可以提供延长的免费维修服务，让客户不满的问题得到直接或间接的解决。

（5）补救需要足够的技巧和授权。

补救的流程可以接近完美，但执行起来给客户的最终感知不完美，关键在于执行者，因此开展有效的培训可以让一线员工树立自信、增强补救能力。此外，为保障补救的成效，在应急方案中应明确补救资源的授权范围，比较常见的是分层分级授权。越是重视服务、管理水平先进的公司，被授权的一线补救权力就越大，这既体现了充分信任，又使得补救开展起来最有效。

小华通过对以上内容学习，思考在话务客服工作中，应当如何根据“补救五原则”对出现的问题进行补救。

活动 2：总结补救的方法

根据客户来电前、中、后的逻辑，常用的补救方法主要有 6 种，包括源头品测防控、热线及时接通、复杂问题在线跟进、未解决投诉二次跟进、疑难投诉后续跟进和重点客户阶段修复。

（1）源头品测防控。

质量管理大师克劳士比（Crosby）指出：“质量应该是零差错的，应该一次性把事情做对。”为保障客户对营销方案的体验感知，企业可在营销方案正式推出前邀请内部不同部门的成员进行体验并提出改善建议，优化后再推出。



(2) 热线及时接通。

企业应珍惜每一次和客户互动交流的机会，为客户提供其所需的服务和支持，以每一次客户体验愉悦为最终目标，如可对每月拨打热线却未能成功打通的客户提供离线预约和电话回访服务。

(3) 复杂问题在线跟进。

如果不能令客户当次来电需求得到彻底有效的满足，客户就不可能“真正感到满意”，后续可能会再次拨打热线咨询，这对资源损耗和服务质量而言是双输局面。因此，话务客服工作应尽可能做到“一次接触、全程响应、持续跟进、真正解决”。

(4) 未解决投诉二次跟进。

对每一单客户投诉都要做到百分百实时跟进、闭环归档，确保客户感到不满意的问题得到有效跟进和解决。

(5) 疑难投诉后续跟进。

本着“相互理解、持续跟进”的原则，对于疑难投诉，企业一般可采用“先挂起、后跟进”的策略，持续跟进疑难问题的解决。

(6) 重点客户阶段修复。

企业一方面可借助整体营销和传播资源，针对重点客户开展阶段修复；另一方面可充分利用客服中心自有渠道的优势，为重点客户提供双高双优尊享服务，加大在线服务的权重。

小华通过对以上内容学习，思考在话务客服工作中，应当如何应用补救方法对出现的问题进行补救。



课堂小练

小华通过采用案例解读与分析的方法总结整理了话务客服的常见问题，并且学习了补救方法，为了更实际地应用补救方法，还需要进行工作的模拟演练。请同学们按照以下步骤帮助小华进行话务客服补救工作的模拟演练，并分小组进行讨论与总结，将结果填入表 3-13 和表 3-14 中。

步骤 1：整理话务客服的常见问题（根据实际情况，增/减相应的分类）

在茶叶 B2B 销售业务的售前、售中、售后或其他场景中总结话务客服的常见问题。

表 3-13 不同场景中话务客服的常见问题

序号	场景分类	话务客服的常见问题
例	售前	今年茶叶价格上涨
1	售中	
2	售后	

步骤 2：总结补救方法（根据实际情况，增/减相应的分类）

针对步骤 1 中讨论出的常见问题，根据补救五原则，讨论具体的补救方法（包括实施计划、应对话术等）。

表 3-14 话务客服常见问题的补救方法

序号	常见问题	补救方法
例	今年茶叶价格上涨	解释原材料、人工、运输包装的成本上涨
1		
2		
3		
4		
5		



企业课堂

在数字化转型时代，AI 赋能企业客服增效

同样是打电话，为什么有的人工作效率高，有的人工作效率低呢？这其中很重要的原因是沟通话术和语言逻辑的不同。“对方的心理防线高、接了电话没说几句就挂断，这是话务客服人员在日常沟通中经常遇到的问题，如今，AI 技术可以帮助话务客服人员有效地解决沟通难题，提高工作效率”，沃丰科技副总裁傅亮说道。

据悉，传统企业的话务客服工作多依托人工提供相应的咨询和服务，大多数传统企业在销售过程中以“人海战术”为主要获客模式。相关统计数据显示，90%以上的销售通话时长短于 60 秒，客户服务普遍面临着人力成本高、获客及运营效率低、数据分析能力薄弱等问题。

据介绍，相比传统的话务客服，智能话务客服利用 NLP（自然语言处理）、ASR（语音识



别技术)等技术提升了对文字、语言的处理能力,在接入渠道、响应效率、数据管理分析等方面具有突出优势,极大提高了话务客服人员的工作效率。此外,智能话务客服从行业发展的痛点出发,能够实现会话转接和人机操作同步执行,实现由原来需要大量人工的客服模式向智能设备与少量人工相结合的客服模式转变。

2022年1月20日,沃丰科技联合中国信息通信研究院云计算与大数据研究所发布了《智能客服数字化趋势及央国企转型实践报告》。该报告预测,2025年,95%的客服互动将由AI技术主导完成。届时,机器人的语义表述和沟通表达能力可达到“以假乱真”的地步。这一切,得益于底层AI技术(如NLP、深度学习技术、ASR)的进一步发展和突破。

(素材来源:环球网)



任务拓展

请同学们结合任务实施的内容与方法,利用网络工具或其他调研工具收集不限于话务客服的问题案例,分析问题产生的原因,并提出解决方案,整个过程需要符合以下要求:

1. 能够利用网络进行资料的搜集调查;
2. 能够对案例进行解读与分析,总结案例中的重点客服问题;
3. 对各类客服工作(尤其是在线客服)中的常见问题进行整理,并提出补救方法。



任务工单 3-2

任务工单 3-2 如图 3-2 所示。

项目名称:	任务名称:
学号:	姓名:
任务描述	
<p>王康是某高职院校的毕业生,近期在一家针织家纺类企业进行实习。该企业的床上四件套类产品近期大受各电商平台的欢迎,右图所示为企业的一款床笠产品。由于该企业近期的订单火爆,客服部门急需人员协助,因此王康作为实习生,被安排在客服部门进行轮岗。</p> <p>王康需要继续对话务客服的具体沟通技巧进行学习,在填写话务客服的沟通计划表后,他现在需要根据业务需求分析话务客服工作中会出现的常见问题,并总结出相应的补救方法。</p>	



图 3-2 任务工单 3-2

<p>任务一：整理话务客服工作中的常见问题</p> <p>通过所学知识，根据企业产品的特点分析话务客服在各场景下的问题，填写下表。注意，场景分类不限于以下三类，可以利用网络案例进行话务客服问题的总结。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>场景分类</th> <th>常见的话务客服问题</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>售前</td> <td></td> </tr> <tr> <td>售中</td> <td></td> </tr> <tr> <td>售后</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		场景分类	常见的话务客服问题	售前		售中		售后							
场景分类	常见的话务客服问题														
售前															
售中															
售后															
<p>任务二：提出话务客服问题的补救方法</p> <p>针对任务一中分析出的问题，根据补救五原则，提出具体的补救方法（包括实施计划、应对话术等），填入下表中。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>问题</th> <th>补救方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		问题	补救方法												
问题	补救方法														
教师点评															

图 3-2 任务工单 3-2（续）



任务评价

基于学生在本任务中学习、探究、训练时的课堂表现及完成结果，参照表 3-15 所示的考核内容及要求对学生进行评价，每条考核内容及要求的分值为 10 分，学生总得分=30%×学生自评得分+30%×教师评价得分+40%×企业评价得分。



表 3-15 学生考核表（八）

类别	考核项目	考核内容及要求	学生自评得分 (30%)	教师评价得分 (30%)	企业评价得分 (40%)
技术考核	质量	能够根据案例梳理出话务客服工作中的常见问题			
		能够协作讨论并分析话务客服问题产生的原因			
		能够理解话务客服问题的补救原则，并将其应用于实际问题的补救中			
		能够采用补救方法解决话务客服工作中的常见问题			
		能够根据实际工作内容整理常见的话务客服问题			
		能够采用补救方法解决根据实际工作内容整理的话务客服问题			
非技术考核	态度	学习态度认真、细致、严谨，讨论积极，发言踊跃			
	纪律	遵守纪律，无无故缺勤、迟到、早退行为			
	协作	小组成员间合作紧密，能够互帮互助			
	文明	合规操作，不违背平台规则、要求			
总计					
存在的问题			解决问题的方法		

●●● 任务三 完善话务客服话术



任务描述

在话务客服人员与客户进行交涉的时候，话术就是双方沟通的直接桥梁。甜言蜜语固然好听，但是实际能解决问题的话术才是客户服务的关键，毕竟客户在咨询时的第一诉求是想要解决自己的问题，而主动联系客户的外呼电话更需要完善的客服话术，才能达到沟通目标。小华是杭州某茶业有限公司的一名话务客服人员，目前已经了解与学习了话务客服工作的基本知识，还需要利用已学理论知识拟定并完善各场景下的客服话术。

通过对本任务的学习，请同学们基于小华的任务情境，帮助他完成各场景下客服话术的拟定与优化，使小华能够直接利用准备好的话术应对各类客服场景，给客户提供更好的服务体验。



任务目标

1. 能够自主拟定各场景下的客服话术；
2. 能够利用话务沟通技巧优化与完善拟定的客服话术；
3. 具备创新思维，能够在话务沟通中合理地完善、更新话术内容。



任务准备

与同学建立探究小组，模拟话务客服的沟通情景。



任务实施

子任务1 拟定各场景下的话务客服话术

客服工作往往针对公司的主营业务，因此在长期的经验积累下，会形成经典的对话场景和通用的优质客服话术。在不同的对话场景下，话务客服人员可以快速检索相应的话术，并根据当下场景的需求，适当修改后跟客户进行沟通。



思考并讨论以下问题：话务客服人员在工作中一般面临的客服场景都有哪些？不同的话务客服人员在相同的客服场景下使用的話术是一样的吗？

小华与同事合作模拟各类对话场景，对以下对话场景的空缺处进行了补充，还通过讨论拟定了各类话务客服场景下的客服話术，如表 3-16 所示。

活动 1：售前客服話术

对话场景 1：售前咨询，新客户业务咨询

客户：您好，是××茶叶公司吗？我之前和你们的销售人员联系过，请帮我把电话转给你们的销售顾问。

话务客服人员：_____

活动 2：售中客服話术

对话场景 2：售中咨询，议价问题

客户：您好，我看上了你们首页的一款精品茶叶礼盒，但不知这个礼盒值不值，我这边要送人，就怕你们这图片和实物差别大。

话务客服人员：_____

活动 3：售后客服話术

对话场景 3：售后咨询，产品问题

客户：您好，上周在你们茶叶公司买新款茶叶时，话务客服人员说有赠品，但我在收货时并没有看到啊，怎么回事？

话务客服人员：_____

活动 4：其他对话场景的客服话术

客户： _____

话务客服人员： _____

表 3-16 拟定不同话务客服场景下的客服话术

序号	话务客服场景	拟定的客服话术
例	售前客服	您好，这里是杭州某茶叶有限公司，请问您有什么需求吗
1		
2		
3		
4		

 知识链接

安抚客户话术

一、站在客户角度

- 1. 我能理解，我非常理解您的感受。
- 2. 我理解您为什么生气，如果我是您，也会和您有同样的感受。
- 3. 请不要担心，我很理解您的心情，我们会尽全力为您解决问题。
- 4. 这件事情给您带来了不便，但我们应该积极面对，对吧？我非常理解您的感受。
- 5. 请放心，我们会查清楚，给您一个满意的答复。
- 6. 如果是我，我也会焦虑，我和您有同感。
- 7. 您好，很抱歉给您带来这么多麻烦。如果我是您，我也会非常生气，但请您冷静下来，给我几分钟的时间解释原因。

二、让客户觉得被重视

- 1. 您已经是我们这么长时间的客户了。
- 2. 您是长期支持我们的老客户了。
- 3. 您对我们的业务这么熟悉，而且您是我们的老客户了。对不起，我们犯了这样一个错误，我们很抱歉。



4. 很抱歉之前的服务让您体验不好。我们非常重视客户的意见，我们会尽快将您的意见反映给相关部门。

三、用“我”代替“你”

1. 你把我弄糊涂了→我不太明白，能请您重复一下您的问题吗？
2. 你犯了个错误→我觉得我们的沟通可能有误会。
3. 我已经说得很清楚了→可能是我没解释清楚，让您误会了。
4. 你明白吗？→我的解释您能明白吗？
5. 啊，你说什么？→对不起，我没听清楚。您能再说一遍吗？
6. 你认为这可能吗？→我建议您改变一下角度。

四、让客户感受到亲近

1. 非常感谢您的好建议。因为有了您的建议，我们会不断进步。
2. （客户不满意但不追究时）感谢您的理解和支持。我们将不断改进我们的服务，让您满意。
3. 老师，您都是我们的老客户了。当然，我们不能辜负您的信任。
4. 您在这个问题解决后尽管放心使用，感谢您对我们服务的监督，这将让我们做得更好。
5. 感谢您对我们的支持，您反馈的建议，将成为我们之后改进工作的重要参考内容。
6. 针对您刚才所反映的情况，我们会不断地去改善，希望改善后能给您带来更好的服务。
7. 让您产生这样的疑惑，实在抱歉！非常感谢您提供给我们的宝贵建议，有您这样的客户是我们的荣幸。

子任务 2 利用沟通技巧优化话务客服话术



头脑风暴

请同学们根据已学的话务客服相关知识，与同一小组的同学讨论话务客服沟通技巧都有哪些，并通过网络搜索查找更多的沟通技巧，填入表 3-17 中。

表 3-17 话务客服沟通技巧

序号	话务客服沟通技巧
例	语言简洁、语速不要过快
1	
2	

小华根据之前所学的话务客服沟通技巧，包括沟通六步法和话务客服问题补救方法等，将子任务 1 中拟定的售前、售中、售后与其他话务客服场景的话术进行优化，得到一份能够用来指导工作的客服话术，如表 3-18 所示。

表 3-18 拟定话术的优化

场景	原拟定话术	优化方法	优化后的话术内容
售前	您好，这里是杭州某茶叶有限公司，请问您有什么需求吗	FAB 优化法	您好，我是杭州某茶叶有限公司的话务客服人员，能为您提供商品咨询、订单咨询、售后咨询等服务，请问有什么能够帮到您
售中			
售后			
其他话 务客服 场景			



任务拓展

请同学们结合任务描述及任务实施的内容与方法，分小组讨论话务客服人员在话术准备中的不恰当用语并加以优化，记录讨论结果，讨论过程需要符合以下要求：

1. 能够采用网络搜索的方式搜集话务客服工作的反面案例；
2. 能够从案例中分析出客服话术中的不恰当用语；
3. 能够协同组员讨论并确定对应的话术优化方案。



任务工单 3-3

任务工单 3-3 如图 3-3 所示。



项目名称:	任务名称:																								
学号:	姓名:																								
任务描述																									
<p>王康是某高职院校的毕业生，近期在一家针织家纺类企业实习。该企业的床上四件套类产品近期大受各电商平台的欢迎，右图所示为该企业的一款床笠产品。由于该企业近期的订单火爆，客服部门急需人员协助，因此王康作为实习生，被安排在客服部门进行轮岗。</p> <p>王康在接下来的工作实践中，需要拟定各场景下的客服话术，并利用已学的话务客服沟通技巧来进行话术完善，做好话务客服岗位的话术准备。他准备根据企业近期热销的产品，做好售前、售中和售后的话术拟定与优化。</p>																									
任务实施																									
<p>任务一：拟定各场景下的客服话术</p> <p>通过采用网络资料查找、小组模拟探讨等方式，确定话务客服场景，拟定各场景所需要的客服话术，填写在下表中。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>话务客服场景</th> <th>拟定的客服话术</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		序号	话务客服场景	拟定的客服话术	1			2			3			4			5								
序号	话务客服场景	拟定的客服话术																							
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
<p>任务二：利用话务客服沟通技巧优化客服话术</p> <p>利用所学的话务客服沟通技巧，对任务一中拟定的客服话术进行优化，将相关内容填入下表。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>原拟定的客服话术</th> <th>优化方法</th> <th>优化后的客服话术</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>		序号	原拟定的客服话术	优化方法	优化后的客服话术	1				2				3				4				5			
序号	原拟定的客服话术	优化方法	优化后的客服话术																						
1																									
2																									
3																									
4																									
5																									
教师点评																									



图 3-3 任务工单 3-3



任务评价

基于学生在本任务中学习、探究、训练时的课堂表现及完成结果,参照表 3-19 所示的考核内容及要求对学生进行评价,每条考核内容及要求的分值为 10 分,学生总得分=30%×学生自评得分+30%×教师评价得分+40%×企业评价得分。

表 3-19 学生考核表(九)

类别	考核项目	考核内容及要求	学生自评得分 (30%)	教师评价得分 (30%)	企业评价得分 (40%)
技术考核	质量	能够与同组同学进行良好的沟通,协作完成话务客服场景的确定			
		能够与同组同学共同模拟话务客服场景,在模拟场景中讨论并拟定客服话术			
		能够根据实际工作要求拟定售前、售中、售后等场景对应的客服话术			
		能够与同组同学良好沟通,回顾与总结话务客服沟通技巧相关知识			
		能够利用话务客服沟通技巧对拟定的客服话术进行完善、优化			
		能够根据实际工作要求对拟定的客服话术进行完善、优化			
非技术考核	态度	学习态度认真、细致、严谨,讨论积极,发言踊跃			
	纪律	遵守纪律,无无故缺勤、迟到、早退行为			
	协作	小组成员间合作紧密,能够互帮互助			
	文明	合规操作,不违背平台规则、要求			
总计					
存在的问题			解决问题的方法		



任务四 训练话务客服业务



任务描述

话务客服作为经典的客户服务模式，主要通过拨打或接听电话帮助客户解决问题。以呼入客服业务为例，其主要流程一般为：客户来电进入呼叫中心系统；按企业预设的分配规则转到座席；接听并记录客户问题；配合相应部门解决问题。小华在杭州某茶业有限公司担任话务客服人员，在到岗前的最后一项准备工作是熟练话务客服的业务流程，他将对呼入类话务客服和呼出类话务客服这两类业务分别进行深入了解与实践训练。

通过对本任务的学习，请同学们基于小华的任务情境，帮助他理清话务客服的业务流程，全面了解话务客服岗位的工作内容，从而为做好话务客服工作打下坚实的基础。



任务目标

1. 熟悉呼入类话务客服与呼出类话务客服的业务流程；
2. 能够执行话务客服业务；
3. 具备批判思维与应变能力，提升动手操作能力与业务执行能力。



任务准备

具备良好的网络条件，准备相关信息查询设备。



任务实施

呼入类话务客服和呼出类话务客服是两类不同的话务客服工作，其业务流程也是不尽相同的。呼入类话务客服常见的业务流程有查询、预约、订单受理、处理服务咨询热线、物流跟踪、处理投诉热线和产品咨询等；呼出类话务客服常见的业务流程有关怀回访、电话营销、风险提示及信息搜集等。本次任务将分别对呼入类话务客服和呼出类话务客服进行业务流程的梳理和业务工作的实践训练。

子任务 1 掌握呼入类话务客服业务



头脑风暴

请同学们以小组为单位，对话务客服工作的内容进行回顾与讨论，整理出呼入类话务客服业务的内容，填入表 3-20 中。

表 3-20 呼入类话务客服业务的内容

序号	呼入类话务客服业务的内容
例	通过打电话与客户沟通，完成客户信息咨询
1	
2	
3	

小华通过进行网络搜索，整理出呼入类话务客服的业务流程，并画出了流程图。





小华通过对呼入类话务客服业务工作内容的搜集与整理，已经明确了呼入类话务客服的业务流程。现在根据其所在公司主营的茶叶 B2B 销售业务对呼入类话务客服的需求，请同学们帮助小华分析并总结出呼入类话务客服的具体业务流程与内容，并将结果填入表 3-21 中。

表 3-21 呼入类话务客服的具体业务流程与内容

序号	具体业务流程	内容
1		
2		
3		
4		
5		

子任务 2 掌握呼出类话务客服业务



头脑风暴

请同学们以小组为单位，对话务客服工作的内容进行回顾与讨论，整理出呼出类话务客服业务的内容，填入表 3-22 中。

表 3-22 呼出类话务客服业务的内容

序号	呼出类话务客服业务的内容
例	销售，提高沟通效率和销售转化率
1	
2	
3	
4	

小华通过进行网络资料查询，整理出呼出类话务客服的业务流程，并画出了流程图。

流程图绘制区

电子工业出版社版权所有
盗版必究



课堂小练

小华通过对呼出类话务客服业务工作内容的搜集与整理，已经明确了呼出类话务客服的业务流程。现在根据其所在公司主营的茶叶 B2B 销售业务对呼出类话务客服的需求，请同学们帮助小华分析并总结出呼出类话务客服的具体业务流程与内容，并将结果填入表 3-23 中。

表 3-23 呼出类话务客服的具体业务流程与内容

序号	具体业务流程	内容
1		
2		
3		
4		
5		



客服业务典型工作内容

一、客户资料管理

1. 资料收集。客户资料的收集要求客服人员每天都要认真地提取客户的信息，以便关注客户的发展状态。

2. 资料整理。客服人员将提取的客户信息递交给客服主管，由客服主管安排人员进行信息汇总、分析分类，分派专人管理各类资料，并要求每天及时更新，避免遗漏。

3. 资料处理。客服主管按照客户数量均衡、兼顾业务能力的原则，将客户资料分配给相关客服人员。客服人员应在一周内与负责的客户进行沟通，并做详细备案。

二、对不同类型的客户进行不定期回访

客户的需求在不断变化，通过回访不但了解了不同客户的需求，还可以发现自身工作中的不足，及时补救和调整，满足客户需求，提高客户满意度。

三、高效投诉处理

完善投诉处理机制，注重处理客户投诉的规范性和效率性，形成闭环的管理流程，做到有投诉即时受理，快速出结果，处理后有回访，使得客户投诉得到高效和圆满的解决。

四、协助市场销售

客户服务的电话外呼营销对销售成功与否起着重要作用，客服人员需要与各部门密切沟通，参与营销活动，这就要求客服人员要具有一定的销售能力，掌握一定的销售技巧。



任务拓展

请同学们结合任务描述及任务实施的内容与方法，分小组讨论话务客服人员的作用，并总结出沟通能力对话务客服人员的重要性，整个过程需要符合以下要求：

1. 能够利用网络搜集话务客服人员的工作案例；
2. 能够从案例中解读并分析话务客服人员对企业发展的作用；
3. 能够协同组员讨论并确定沟通能力对话务客服人员的重要性。



任务工单 3-4

任务工单 3-4 如图 3-4 所示。

项目名称:	任务名称:												
学号:	姓名:												
任务描述													
<p>王康是某高职院校的毕业生,近期在一家针织家纺类企业实习。该企业的床上四件套类产品近期大受各电商平台的欢迎,右图所示为该企业的一款床笠产品。由于该企业近期的订单火爆,客服部门急需人员协助,因此王康作为实习生,被安排在客服部门进行轮岗。</p> <p>王康经过对各类话务客服相关知识的学习,做好了全面的功课,最后他将根据企业的业务需求,整理出呼入类和呼出类话务客服业务的内容,并形成具体的工作计划。</p>													
任务实施													
<p>任务一:掌握呼入类话务客服业务</p> <p>通过对任务描述的解读,以及对该企业业务的分析,根据课上总结的呼入类话务客服的业务流程,对该企业具体的呼入类话务客服业务的内容进行分析,将分析结果填写在下表中。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">呼入类话务客服的业务流程</th> <th style="width: 60%;">具体内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		呼入类话务客服的业务流程	具体内容										
呼入类话务客服的业务流程	具体内容												
<p>任务二:掌握呼出类话务客服业务</p> <p>通过对任务描述的解读,以及对该企业业务的分析,根据课上总结的呼出类话务客服的业务流程,对该企业具体的呼出类话务客服业务的内容进行分析,将分析结果填写在下表中。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">呼出类话务客服的业务流程</th> <th style="width: 60%;">具体内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		呼出类话务客服的业务流程	具体内容										
呼出类话务客服的业务流程	具体内容												
教师点评													

图 3-4 任务工单 3-4



任务评价

基于学生在本任务中学习、探究、训练时的课堂表现及完成结果,参照表 3-24 所示的考核内容及要求对学生进行评价,每条考核内容及要求的分值为 10 分,学生总得分=30%×学生自评得分+30%×教师评价得分+40%×企业评价得分。

表 3-24 学生考核表(十)

类别	考核项目	考核内容及要求	学生自评得分 (30%)	教师评价得分 (30%)	企业评价得分 (40%)
技术考核	质量	能够根据已学知识整理出呼入类话务客服业务的内容			
		能够通过搜集并整理网络资料,绘制呼入类话务客服的业务流程图			
		能够根据实际工作要求总结出呼入类话务客服业务的具体内容			
		能够根据已学知识整理出呼出类话务客服业务的内容			
		能够通过搜集并整理网络资料,绘制呼出类话务客服的业务流程图			
		能够根据实际工作要求总结出呼出类话务客服业务的具体内容			
非技术考核	态度	学习态度认真、细致、严谨,讨论积极,发言踊跃			
	纪律	遵守纪律,无无故缺勤、迟到、早退行为			
	协作	小组成员间合作紧密,能够互帮互助			
	文明	合规操作,不违背平台规则、要求			
总计					
存在的问题			解决问题的方法		

【学习笔记】

通过对本篇内容的学习，请同学们结合自己的学习情况，总结出自己认为本篇应当掌握的重难点及学习感悟。



