

# 呼叫中心客户服务与管理

## 职业技能等级标准

## 目次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 对应院校专业.....	4
5 面向工作岗位（群）.....	4
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	15

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准起草单位：北京华唐中科科技集团有限公司、国家服务外包人力资源研究院BPO人才培养及评价研究中心、盛唐信息技术有限公司、洛阳服务外包学院、河南省商务学校、太谷县职业中学、长治职业技术学院、清远工贸职业技术学校、广元市利州中等专业学校、淮北工业与技术学校、滁州技师学院、南京金陵高等职业技术学校、玉溪工业财贸学校。

本标准主要起草人：曹明元、宋庆东、张超、李洁、冯俊芹、吴明涛、彭媛、王富贵、彭惠军、丘金平、郑敏、祁志恂、施文、吴小玲、吴江。

**声明：**本标准的知识产权归属于北京华唐中科科技集团有限公司所有，未经北京华唐中科科技集团有限公司同意，不得印刷、销售。

## 1 范围

本标准规定了呼叫中心客户服务与管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于呼叫中心客户服务与管理职业技能培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB / T 35780.1-2017 顾客联络服务 第1部分：顾客联络中心要求

YD / T 2823-2015 呼叫中心服务质量和运营管理规范

T/CCPITCSC 002-2017 客户服务专业人员技术要求

ISCC-CC 国际服务外包人力资源标准体系—联络中心方向

## 3 术语和定义

国家、行业标准界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1 呼叫中心 (Contact Center/Call Center, CC)

为了实现客户服务、市场营销、技术支持和其他的特定活动，通过电话、传真、电子邮件、短信、网络社会化媒体、视频等多媒体渠道接受和发送联络信息的运营实体。

[YD / T 2823-2015, 术语和定义 3.1.1]

### 3.2 坐席/客服代表/客服专员 (Customer Service Representative, CSR)

代表机构在呼叫中心为客户提供相关服务的人员的称谓，指通过一定的沟通方式，引导客户消费企业的产品（服务），为客户使用产品（服务）提供有效的帮助和服务。

[YD / T 2823-2015, 术语和定义 3.1.8]

### 3.3 客户 (Customer)

呼叫中心服务或营销的对象, 包括个人或组织

[YD / T 2823-2015, 术语和定义 3.1.7]

### 3.4 呼入业务 (Inbound)

由客户发起呼叫, 面向呼叫中心的业务, 主要包括预订业务、查询业务、咨询业务、投诉业务等常见的以客户服务为主的业务。

[GB / T 35780.1-2017, 术语和定义 3.9]

### 3.5 呼出业务 (Outbound)

由坐席代表发起呼叫, 面向客户的业务, 主要包括电话销售、电话调研、电话回访、电话邀约、数据清洗等常见的以营销推广为主的业务。

[GB / T 35780.1-2017, 术语和定义 3.10]

### 3.6 关键绩效指标 (Key Performance Index, KPI)

是衡量呼叫中心绩效的关键性指标, 呼叫中心应有多项关键绩效指标进行综合衡量。

[YD / T 2823-2015, 术语和定义 3.1.14]

### 3.7 客户满意度 (Client Satisfaction)

衡量客户满意的指标, 即有多少客户感到满意。

[YD / T 2823-2015, 术语和定义 3.1.10]

### 3.8 服务水平 (Service Level, SL)

指在 Y 秒内, X%的客户联系请求获得应答。

[YD / T 2823-2015, 术语和定义 3.1.17]

## 4 对应院校专业

中等职业学校：客户信息服务、电子商务、市场营销、通信运营服务等专业。

高等职业学校：电信服务与管理、电力客户服务与管理、市场营销、电子商务、电子产品营销与服务、服务外包等专业。

应用型本科学校：市场营销、电子商务、工商管理、行政管理、物流管理、旅游管理、公共事业管理等专业。

## 5 面向工作岗位（群）

主要面向呼叫中心、客户服务中心、顾客联络中心、服务外包及电子商务等企业的客户服务、电话销售、电话回访、投诉专员、培训管理、质检质控、数据分析、运营管理等工作岗位（群），按技能难度等级从事客户服务交付、控制、改进、管理等工作。

## 6 职业技能要求

### 6.1 职业技能等级划分

呼叫中心客户服务与管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

**【呼叫中心客户服务与管理】(初级)**：主要职责能根据业务的需要，能够完成呼入、呼出、电话销售及投诉处理等客户接待与业务受理工作。

**【呼叫中心客户服务与管理】(中级)**：主要职责能根据业务的需要，能够针对呼叫中心坐席人员、服务质量、服务水平等进行有效的甄别和管理，能够为一线坐席提供必要的辅导和培训。

**【呼叫中心客户服务与管理】(高级)**：主要职责能根据业务的需要，对呼叫中心业务数据进行整理、分析和运用，能够有效对运营过程的流程、绩效、人员、成本等各个环节进行有效的控制、改进和管理。

## 6.2 职业技能等级要求描述

表1 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 呼入电话处理	1.1 了解客户需求	1.1.1 能够通过倾听，了解客户所反应的主要问题
		1.1.2 能够迅速归纳总结客户表达重点，理解客户真正意图
		1.1.3 能够通过提问有效引导客户表达需求
		1.1.4 熟悉掌握运用各项电话礼仪和电话沟通技巧
		1.1.5 能够对工作中接触到的公司商业机密及客户数据进行严格保密
	1.2 提供解决方案	1.2.1 能够熟悉各项产品和业务处理流程
		1.2.2 能够熟练掌握系统搜索、查询及操作能力
		1.2.3 能够有效管理客户期望值，与客户达成协议
		1.2.4 能够根据客户需求为客户提供最佳解决方案或多种选择方案
	1.3 结果记录及反馈	1.3.1 能够正确使用呼叫中心业务平台，准确、快速记录和核对客户信息
		1.3.2 能够准确用文字描述客户主要问题及处理意见
		1.3.3 能够根据业务类型选择正确的分类反馈渠道
2. 呼出电话处理	2.1 外呼前准备	2.1.1 能够通过互联网工具搜索获得有效数据
		2.1.2 能够做好自我心态调整
		2.1.3 能够熟练掌握脚本内容
		2.1.4 能够根据当前客户做好话术准备
		2.1.5 能够合理安排外呼时间
	2.2 电话外呼	2.2.1 能够准确阐述来电意图，对外呼客户提出符合主题和目的的问题
		2.2.2 能够准确运用产品及业务知识、业务流程处

		理客户问题
		2.2.3 能够根据业务类型不同，设计和编写脚本、回访问题、话术等
	2.3 结果记录及反馈	2.3.1 能够运用核对技巧准确记录客户信息
		2.3.2 能够准确的用文字描述客户主要问题及处理意见
		2.3.3 能够根据业务类型选择正确的反馈渠道
		2.3.4 能够根据本次通话情况合理制定跟进计划
3. 电话销售	3.1 销售前准备	3.1.1 熟悉电话销售的一般流程
		3.1.2 能够在电话中给客户建立良好的印象
		3.1.3 能够掌握一般的销售技巧、产品知识，话术脚本
		3.1.4 能够主动收集企业所在行业的产品市场销售状况
		3.1.5 明确本企业的营销目标和营销理念
		3.1.6 了解客户对于产品性能形态等各个方面的需求与期望
	3.2 客户联络及产品销售	3.2.1 能够通过有效倾听提问，获得客户潜在需求信息
		3.2.2 能够了解客户心理并进行有效沟通
		3.2.3 能够熟练运用销售技巧、异议处理技巧，妥善处理客户提问和异议
		3.2.4 能通过话术脚本的执行及和各种促销手段的落实完成销售任务
		3.2.5 能够有效管理客户期望值
	3.3 信息记录及反馈	3.3.1 能够准确的用文字描述客户主要问题及处理意见
		3.3.2 能遵守销售规定，准确核实信息，生成订单，确保订单正确



		3.3.3 能够根据本次通话情况合理制定跟进计划
		3.3.4 能够服从工作安排和管理，配合团队共同完成企业下达的销售目标
	3.4 通过多次回访促成销售	3.4.1 能够运用多种销售技巧促成销售
		3.4.2 能够有效跟进客户，与客户建立良好的合作关系
4. 投诉处理	4.1 了解投诉诉求	4.1.1 能够准确快速了解客户投诉原因并对原因进行深入分析
		4.1.2 能够熟练掌握公司产品知识及常见问题处理方法
		4.1.3 能够针对客户提出的投诉问题进行准确记录
	4.2 情绪管控	4.2.1 能具备良好的服务意识和投诉处理技巧，有效化解客户疑问
		4.2.2 能够灵活应对客户情绪，并进行有效管理
		4.2.3 面对客户投诉时具备较好的压力承受能力并能进行自我调节缓解工作压力
	4.3 投诉解决	4.3.1 能够掌握运用客户投诉处理的一般规则和处理方式
		4.3.2 能够运用同理心，让客户感受到企业对于客户的关心和重视，提出客户乐于接受且不损害企业利益的解决方案
		4.3.3 能够针对客户反映的问题灵活处理异议，对投诉未能一次解决的客户，要及时提交上级，并能按承诺回复客户
		4.3.4 能够对相应的投诉问题进行整理归纳，形成固定的投诉处理话术
	4.4. 客户回访	4.4.1 能够准确分析客户反馈意见并记录
		4.4.2 能够针对反馈信息进行有效客户关系管理
		4.4.3 能够针对客户反馈信息进行二次开发

表2 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 坐席管理	1.1 现场管理	1.1.1 能够熟练运用监控系统并结合排班进行考勤管理
		1.1.2 能够具备良好的沟通技巧，做好各部门间的工作协调
		1.1.3 能够熟练掌握运用各项预案，妥善处理突发事件
		1.1.4 能够严格执行现场管理制度，维持工作秩序和员工工作效率
		1.1.5 能够及时发现、总结和传递客户服务的危机事件、并及时报送上级领导
		1.1.5 能够定期收集、整理和分析客户投诉意见，形成有效的改善建议后进行汇报
	1.2 数据监控与干预	1.2.1 能够正确使用业务系统提取员工效率及工作质量的相关数据
		1.2.2 能够根据数据监控系统反馈进行现场人员管理
		1.2.3 能够熟练掌握关键绩效指标的定义、计算方法和影响因素
		1.2.4 能够熟练运用各项指标的关联特性，及时调整员工工作状态，确保 KPI 达成
	1.3 员工辅导	1.3.1 能够具备良好的表达能力和亲和力，做好上传下达工作
		1.3.2 能够对员工的日常工作进行正确的评价和绩效反馈
		1.3.3 能够熟练掌握各项业务知识及系统操作，指导员工完成现场工作
1.3.4 能够掌握质检标准，对于员工工作质量进行监		

		控和指导
		1.3.5 能够收集、整理日常工作中的常见问题并形成辅导案例
		1.3.6 能够通过培训分享员工工作经验并
	1.4 组织会议	1.4.1 能够通过组织早、晚会，例会等有效激励员工士气
		1.4.2 能够熟练掌握组织会议流程，清晰的表达和总结会议成果
		1.4.3 能够分析和解决会议搜集的遗留问题
		1.4.4 能够制定详细的计划对下一周的工作任务进行部署和安排
	1.5 团队建设	1.5.1 能够有效识别员工心态和工作情况并及时进行沟通调整
		1.5.2 能够计划和实施员工激励方案
		1.5.3 能够具备良好的组织和执行能力，定期开展团建活动
	1.6 报表制作	1.6.1 能够熟练运用 Excel 进行报表制作
		1.6.2 能够运用数据统计工具获取有效数据，并进行数据整理和运算
		1.6.13 够针对数据分析结果提出优化方案
2. 质量管 控	2.1 录音监 听	2.1.1 能够熟练操作录音系统设备、业务平台系统等
		2.1.2 能够按质检工作流程完成日常检测任务
		2.1.3 能够准确客观进行录音评定
		2.1.4 能够精准描述录音评语
		2.1.5 能够严格按照质检标准进行监测
		2.1.6 能够合理运用多种录音监听方法进行监控
	2.2 录音分 析	2.2.1 能够掌握质检规则和业务知识系统操作要求
		2.2.2 能够结合客户服务标准进行服务质量分析
		2.2.3 能够结合客户反馈提出产品优化建议

		2.2.4 能够根据 KPI 指标分析指标达成/未达成原因
		2.2.5 能够结合客户反馈提出业务流程修改建议
	2.3 问题反馈及汇报	2.3.1 具备迅速归纳整理问题的能力
		2.3.2 能够全面分析问题，制定有效的改进措施，并跟踪改进措施的实施效果，完善质量监控评估体系
		2.3.3 能够结合录音分析结果进行员工辅导，共同制定改进目标，并跟进监督
		2.3.4 能够熟练运用 Excel 进行表格制作
		2.3.5 能够运用数据统计工具获取有效数据，并针对数据分析结果提出优化方案
2.3.6 能够按照汇报要求及时准确的提交质检报告		
3. 员工培训	3.1 确认培训需求	3.1.1 能够熟练掌握培训需求的一般收集方法
		3.1.2 能够掌握了解培训对象的基础水平的方法
		3.1.3 能够通过典型案例、质检报告、KPI 达成情况分析发现问题，提炼培训需求
	3.2 制定培训计划	3.2.1 能够熟练运用各类办公软件，撰写工作文档、培训课件等
		3.2.2 能够将培训计划有效传达并及时沟通
	3.3. 培训准备	3.3.1 能够掌握各项业务知识和系统操作，并梳理培训内容
		3.3.2 能够及时掌握各项业务知识的更新，为员工解答疑难问题
		3.3.3 能够完成培训手册、培训资料的收集和制作
		3.3.4 能够结合培训需求选择恰当的培训方式
		3.3.5 能够结合业务要求，编制考核试卷和评价标准
	3.4 培训实施	3.4.1 具备较强的表达能力、现场感染力和亲和力
		3.4.2 能够采用多种形式调动学员的积极性
		3.4.3 能够与学员进行恰当的互动沟通
	3.5 培训评	3.5.1 熟练掌握呼叫中心知识体系，具备一定的考核

	估总结	评价能力
		3.5.2 能够制作评估调查问卷及评估报告，总结培训过程中反馈的问题
		3.5.3 能够针对培训的效果进行跟踪，对培训工作进行改进

表3 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 数据分析运用	1.1 数据提取和整理	1.1.1 能够熟练使用呼叫中心业务平台及系统查询及调取数据
		1.1.2 能够熟练运营 Excel、数据分析软件收集和整理呼叫中心数据
		1.1.3 负责报表系统的参数维护及各项数据的配置
		1.1.4 能够维护基础数据的准确性和及时性
	1.2 数据分析	1.2.1 能够结合 KPI 指标进行运营数据的变化趋势分析
		1.2.2 能够通过数据分析结果找到典型数据及问题
		1.2.3 能够进行数据趋势分析及挖掘，能够进行图表化呈现
		1.2.4 能够通过对话务数据的分析整理，形成话务模型并记性话务量预测
		1.2.5 能够通过数据报表追踪坐席人员人均效能成长曲线，并提出改善优化方案
	1.3 制作分析报告	1.3.1 能够编制呼叫中心各种报表、建立分析模型、报表模板
		1.3.2 能够开发和维护客户满意度模型
		1.3.3 能够通过文字准确描述突出重点问题
		1.3.4 能够按照报送制度及时准确的完成汇报

	1.4 数据报表管理	1.4.1 制定数据质量 KPI,按不同维度分析数据质量及特质	
		1.4.2 能够优化呼叫中心数据分析及报表体系	
		1.4.3 能够为职能部门提供关于数据统计、数据整理等相关服务	
		1.4.4 能够针对数据的运用、维护进行统筹管理和规划	
	1.5 排班管理	1.5.1 能够有效监控业务量,合理的进行排班规划	
		1.5.2 能够根据话务量,合理安排坐席班次及休息时间,制定排班应急方案	
		1.5.3 能够根据业务及运营部门的反馈情况,进行排班优化	
		1.5.4 能够有效管控各业务节点,确保运营整体指标的达成	
	1.6 数据运用与跟踪	1.6.1 能够参与数据库体系的完善和和数据库产品设计	
		1.6.2 能够完成呼叫中心数据标准化指标体系的建立和完善	
		1.6.3 能够按要求及时汇报、传达给相关部门	
		1.6.4 能够充分与其他部门沟通标准方案执行	
		1.6.5 能够持续跟踪问题的解决及数据改善	
	2. 运营管理	2.1 流程管理	2.1.1 能够制定及优化各类业务流程
			2.1.2 能够制定 FAQ 话术规范和更新流程
2.1.3 能够制定、梳理、持续改善跨部门合作的工作流程			
2.1.4 能够制定及优化质量和培训管理流程			
2.2 绩效管理		2.2.1 能够建立核心指标监控体系,能根据质量要求制定呼叫中心各岗位 KPI	
		2.2.2 能够熟练掌握 KPI,并根据 KPI 制定绩效管理	

		制度
		2.2.3 能够制定并监督执行呼叫中心的各项规章制度
		2.2.4 能够有效评估岗位绩效
		2.2.5 能够通过管理手段不断提升绩效
		2.2.6 能够积极、正面的针对个人、团队进行绩效反馈
		2.3 现场管理
		2.3.2 能够及时应对现场突发事件，协调各方面资源
		2.3.3 能够有效协调现场管理人员
		2.3.4 能够有效监控现场指标并进行监控重点调整
	2.4 人才培养与发展	2.4.1 能够制定组织架构岗位职责及招聘标准
		2.4.2 能够制定管理制度并进行制度执行监控
		2.4.3 能够有效控制人员流失率，控制人力资源成本
		2.4.4 能够根据话务量、人员规模和服务水平，提出人力资源需求报告
		2.4.5 能够制定呼叫中心人员素质提升计划，培养成熟的运营团队及运营人才
		2.4.6 能完成定培训制度、培训体系、培训规范及流程的制定，建立培训管理架构
		2.4.7 能够定期开展员工满意度调查，能根据反馈结果完善员工关怀制度
	2.5 团队管理	2.5.1 能够完成客服人员职业发展规划，增强团队凝聚力
		2.5.2 能够培养并激励下属，并带领团队稳定成长
		2.5.3 能够协助高层领导建立和推广公司企业文化
		2.5.4 能够管理和带领团队为客户提供高质量的服

		务
		2.5.5 能够定期召开工作例会，开展与业务相关的各项总结研讨、培训交流等
		2.5.6 能够完成运营、质检、培训等部门梯队建设，促进运营团队的健康发展
	2.6 客户管理	2.6.1 能够针对不同类型客户制定服务内容
		2.6.2 能够针对不同客户群制定营销方案
		2.6.3 能够与客户进行沟通，掌握业务项目背景、服务合同、指标要求，提出解决方案，确保项目顺利完成；
		2.6.4 能够建立与客户的良好关系，并通过呼叫中心业务监督质量规范，密切关注客户需求变化
	2.7 成本控制	2.7.1 能够合理规划呼叫中心人力需求与业务发展相匹配，合理控制人力资源成本
		2.7.2 能够合理规划信息系统与业务模式的匹配，控制系统建设及维护成本
		2.7.3 能够控制办公用品的合理使用
		2.7.4 能够合理制定收益目标，确保项目目标达成
	2.8 风险控制	2.8.1 能够有效识别和预防各类风险，并指定预案
		2.8.2 能够明确风险的相关负责人，制定风险责任制度
		2.8.3 能够制定风险管理体系，定期维护，确保可靠性和有效性
		2.8.4 能够及时更新风险管理的知识，技术和方法



## 参考文献

- [1] 中华人民共和国教育部. 高等职业学校专业教学标准 [S]
- [2] 中华人民共和国教育部. 中等职业学校专业教学标准 [S]
- [3] 中华人民共和国教育部. 《普通高等学校高等职业教育（专科）专业目录》  
[EB/OL]
- [4] 中华人民共和国教育部. 《中等职业学校专业目录》 [EB/OL]
- [5] 中华人民共和国劳动和社会保障部. 《呼叫服务员国家职业标准》 [S]
- [6] 曹明元 《服务外包与呼叫中心概论》（第2版） [M] 北京 高等教育出版社
- [7] 罗伯特. W. 卢卡斯 《客户服务》 [M] 北京 企业管理出版社
- [8] 清华大学国家服务外包人力资源研究院 《2015年中国呼叫中心产业白皮书》  
[R]