

呼叫中心客户服务与管理 职业技能等级标准

(2020年1.0版)

北京华唐中科科技集团有限公司 制定

2020年3月 发布

目 次

前言.....	3
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 适用院校专业.....	5
5 面向职业岗位（群）.....	6
6 职业技能要求.....	6
参考文献.....	13

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、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、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、武汉职业技术学院。

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

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文件。

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 4843-4013, 术语和定义 4.1.1]

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 4843-4013, 术语和定义 4.1.8]

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 4843-4013, 术语和定义 4.1.7]

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 33780.1-4017, 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 33780.1-4017, 术语和定义 4.10]

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 4843-4013, 术语和定义 4.1.13]

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 4843-4013, 术语和定义 4.1.10]

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 4843-4013, 术语和定义 4.1.17]

4 适用院校专业

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、电力营销、客户服务、保险事务、金融事务、计算机应用、计算机速录等专业。

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、商务管理、媒体营销、电子产品营销与服务、服务外包、计算机应用技术、计算机信息管理等专业。

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、信息工程、信息管理与信息系统、信息资源管理等专业。

5 面向职业岗位（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、质培专员、运营管理等职业岗位（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，高级别涵盖低级别技能要求。

【呼叫中心客户服务与管理】（初级）：根据业务的需求，能够完成呼入、呼出、电话销售及在线客户接待与业务受理等工作。

【呼叫中心客户服务与管理】（中级）：根据业务的需求，能够完成呼叫中心客户投诉的管理，能够针对呼叫中心坐席人员的服务质量、服务水平等进行有效的甄别，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）：根据业务的需求，对呼叫中心业务数据进行分析 and 运用，能够针对呼叫中心运营过程中的流程、绩效、人员、成本等各个环节进行有效的管理。

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.呼入客 户服务	1.1 客户有 效沟通	1.1.1 能够通过倾听、提问、有效引导等沟通技巧，理解客户真正需求
		1.1.2 能够迅速归纳总结客户诉求重点，管理客户期望值，与客户达成协议
		1.1.3 能够结合产品知识为客户提供解决方案
		1.1.4 能够掌握咨询、查询、受理等呼入业务处理流程
	1.2 优质语 音服务	1.2.1 能够运用客户服务礼仪，使用礼貌用语
		1.2.2 能够掌握吐字发音技巧，使用普通话为客户提供语音服务
		1.2.3 能够熟练掌握客户服务常用语，能够做到专业化的服务表达
		1.2.4 能够保持良好心态为客户提供微笑服务
	1. 3 系统操 作	1.3.1 能够正确使用呼叫中心业务平台，能够熟练运用系统进行搜索、查询及电话系统操作
		1.3.2 能够掌握准确、快速打字方法，听打录入速度能达到 50 字/分钟（含汉字、数字及特殊标点符号）
		1.3.3 能够用简短文字准确描述客户主要问题及处理意见
		1.3.4 能够根据业务类型选择正确的工单分类及反馈渠道
2.呼出客 户服务	2.1 外呼准 备	2.1.1 能够熟练掌握业务流程
		2.1.2 能够根据当前客户编写话术脚本
		2.1.3 能够合理安排外呼时间
	2.2 电话外 呼	2.2.1 能够根据业务类型，与外呼客户进行有效沟通
		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 能够根据针对不同业务，提供解决方案
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	
3.在线客 户服务	3.1 产品知 识运用	3.1.1 能够准确的掌握产品基本信息，包括品名、属性、包装、重量等信息
		3.1.2 能够掌握产品的具体使用方法，并给与客户指导
		3.1.3 能够快速总结归纳产品特点和卖点有效的介绍产品
		3.1.4 能够针对客户提出的问题，结合产品知识进行推荐
	3.2 客户接 待	3.2.1 能够熟练使用计算机及沟通工具
		3.2.2 能够掌握在线客服服务的服务规范、服务技巧及平台规则

		3.2.3 能够迅速了解客户需求，有效引导客户需求
		3.2.4 能够运用在线客服 KPI 指标进行自我管理
	3.3 订单促成	3.3.1 能够了解客户心理，并提供最佳方案
		3.3.2 根据客户需求推荐匹配产品或服务
		3.3.3 能够合理处理客户异议
		3.3.4 能够有效管理客户期望值并提供超值服务
4.电话销售	4.1 销售前准备	4.1.1 熟悉电话销售的一般流程
		4.1.2 能够在电话中给客户建立良好的印象
		4.1.3 能够掌握一般的销售技巧、产品知识，话术脚本
		4.1.4 能够了解客户对于产品性能形态等各个方面的需求与期望
	4.2 产品推荐销售	4.2.1 能够通过有效倾听提问，获得客户潜在需求信息
		4.2.2 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
		4.2.3 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
		4.2.4 能够有效管理客户期望值
	4.3 工单记录反馈	4.3.1 能够准确的用文字描述客户主要问题及处理意见
		4.3.2 能遵守销售规定，准确核实信息，生成订单，确保订单正确
		4.3.3 能够根据本次通话情况合理制定跟进计划

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.投诉管理	1.1 客户诉求记录	1.1.1 能够准确快速了解客户投诉原因并对原因进行深入分析
		1.1.2 能够熟练掌握公司产品知识及常见问题处理方法
		1.1.3 能够针对客户提出的投诉问题进行准确记录
	1.2 情绪管控	1.2.1 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
		1.2.2 能够积极应对客户情绪，并进行有效管理
		1.2.3 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
	1.3 投诉解决	1.3.1 能够掌握运用客户投诉处理的一般规则和处理方式
		1.3.2 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
		1.3.3 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

		1.3.4 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
	1.4. 客户回访	1.4.1 能够准确分析客户反馈意见并记录 1.4.2 能够针对反馈信息进行有效客户关系管理 1.4.3 能够针对客户反馈信息进行二次开发
2.服务质量检查与控制	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 问题反馈及辅导	2.3.1 能够掌握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 能够按照汇报要求及时准确的提交质检报告
2.4. 培训课程制作	2.4.1 能够掌握业务知识和系统操作，并梳理培训内容	
	2.4.2 能够及时总结坐席代表的常见问题制作为 FAQ	
	2.4.3 能够完成培训资料、培训课件的制作	
	2.4.4 能够结合培训需求选择恰当的培训方式	
2.5 培训实施	2.5.1 能够具备较强的表达能力、现场感染力和亲和力	
	2.5.2 能够采用多种形式调动学员的积极性	
	2.5.3 能够与学员进行恰当的互动沟通	
3.坐席管理	3.1 现场管理	3.1.1 能够熟练运用监控系统并结合排班进行考勤管理
		3.1.2 能够具备良好的沟通技巧，做好各部门间的工作协调
		3.1.3 能够熟练掌握运用各项预案，妥善处理突发事件
		3.1.4 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
		3.1.5 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
		3.1.6 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
	3.2 数据监控与干预	3.2.1 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
3.2.2 能够根据数据监控系统反馈进行现场人员管理		

		3.2.3 能够熟练掌握关键绩效指标的定义、计算方法和影响因素
		3.2.4 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
	3.3 员工辅导	3.3.1 能够具备良好的表达能力和亲和力，做好上传下达工作
		3.3.2 能够对员工的日常工作进行正确的评价和绩效反馈
		3.3.3 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
		3.3.4 能够收集、整理日常工作中的常见问题并形成辅导案例
	3.4 报表制作	3.4.1 能够熟练运用 Excel 进行数据整理和运算
		3.4.2 能够运用呼叫中心关键绩效指标进行计算
		3.4.3 能够熟练运用 Excel 进行报表图表设计与制作
		3.4.4 能够针对数据分析结果提出优化方案

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进行数据查询及调取
		1.1.2 能够熟练运用 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 指标进行运营数据变化趋势的分析
		1.2.2 能够针对数据分析进行挖掘，能够进行图表化呈现
		1.2.3 能够通过运营数据的分析整理，形成话务模型并进行话务量预测
		1.2.4 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 分析结果汇报	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
	1.4 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 坐席排班	1.5.1 能够运用数据分析结果，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
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 指标
		2.2.2 能够熟练掌握 KPI 指标，并根据 KPI 指标制定绩效管理制度
		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 客户管理	2.3.1 能够针对不同类型客户制定服务内容
		2.3.2 能够针对不同客户群制定营销方案
		2.3.3 能够与客户进行沟通，掌握项目背景、业务流程、SAL 服务协议、KPI 指标，提出解决方案，确保项目顺利完成；
		2.3.4 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
	2.4 成本控制	2.4.1 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
		2.4.2 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
2.4.3 能够控制办公用品的合理使用		
2.4.4 能够合理制定收益目标，确保项目目标达成		
3. 人员管理	3.1 人才培养与发展	3.1.1 能够制定组织架构岗位职责及招聘标准
		3.1.2 能够制定管理制度并进行制度执行监控
		3.1.3 能够有效控制人员流失率，控制人力资源成本
		3.1.4 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
		3.1.5 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
		3.1.6 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

	3.1.7 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
3.2 团队管理	3.2.1 能够完成客服人员职业发展规划，增强团队凝聚力
	3.2.2 能够培养并激励下属，并带领团队稳定成长
	3.2.3 能够协助高层领导建立和推广公司企业文化
	3.2.4 能够管理和带领团队为客户提供高质量的服务
	3.2.5 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

参考文献

- [1] GB / T 35780.1-2017 顾客联络服务 第1部分：顾客联络中心要求
- [2] YD / T 2823-2015 呼叫中心服务质量和运营管理规范
- [3] T/CCPITCSC 002-2017 客户服务专业人员技术要求
- [4] ISCC-CC 国际服务外包人力资源标准体系—联络中心方向
- [5] 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》
- [6] 中华人民共和国教育部.《中等职业学校专业目录》
- [7] 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》
- [8] 曹明元 《服务外包与呼叫中心概论》北京 高等教育出版社
- [9] 罗伯特.W.卢卡斯 《客户服务》北京 企业管理出版社