

呼叫中心服务员

国家职业技能标准

(报批稿)

1 职业概况

1.1 职业名称

呼叫中心服务员

1.2 职业编码

4-04-05-03

1.3 职业定义

从事信息查询、业务咨询和受理、投诉处理、客户回访及话务管理等工作的人员。

1.4 职业技能等级

本职业共设五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工三个等级。

1.5 职业环境条件

室内，常温。

1.6 职业能力特征

具备倾听、沟通、理解、判断、语言表达能力；具有基础的计算能力；思维敏捷、口齿清晰，能用标准普通话表达。

1.7 普通受教育程度

高中毕业（或同等学历）。

1.8 培训参考学时

五级/初级工 56 标准学时；四级/中级工 90 标准学时；三级/高级工 24 标准学时。

1.9 职业技能鉴定要求

1.9.1 申报条件

——具备以下条件之一者，可申报五级/初级工：

- (1) 累计从事本职业或相关职业^①工作 1 年（含）以上。
- (2) 本职业或相关职业学徒期满。

——具备以下条件之一者，可申报四级/中级工：

- (1) 取得本职业或相关职业五级/初级工职业资格证书（技能等级证书）后，累计从事本职业或相关职业 4 年（含）以上。

^① 相关职业：信息技术类职业，下同。

(2) 累计从事本职业或相关职业工作 6 年（含）以上。

(3) 取得技工学校本专业^①或相关专业^②毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得经评估论证、以中级技能为培养目标的中等及以上职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

——具备以下条件之一者，可申报三级/高级工：

(1) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书后，累计从事本职业或相关职业工作 5 年（含）以上。

(2) 取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书，并具有高级技工学校、技师学院毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）；或取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书，并具有经评估论证、以高级技能为培养目标的高等职业学校本专业或相关专业毕业证书（含尚未取得毕业证书的在校应届毕业生）。

(3) 具有大专及以上学历本专业或相关专业毕业证书，并取得本职业或相关职业四级/中级工职业资格证书后，累计从事本职业或相关职业工作 2 年（含）以上。

1.9.2 鉴定方式

本职业考试分为理论知识考试和技能考核。理论知识考试采用笔试或机考方式，技能考核主要采用现场实际操作、模拟操作等方式进行。主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平。

理论知识考试、技能考核均实行百分制，成绩皆需达到 60 分（以上）者为合格。

1.9.3 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试中的监考人员与考生配比不低于 1:15，且每个考场不少于 2 名监考人员；操作技能考核中的考评人员与考生配比不低于 1:5，且考评人员为 3 人（含）以上单数；综合评审委员为 3 人（含）以上单数。

1.9.4 鉴定时间

各等级理论知识考试时间不少于 60min，技能考核时间不少于 30min。

1.9.5 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行，技能考核在标准多媒体教室或具备呼叫中心系统及相关模拟设施的实训中心进行。

^①本专业：客户信息服务，呼叫中心服务与管理，下同。

^②相关专业：客户服务专业，电子商务专业，下同。

2 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 文明礼貌，遵纪守法。
- (2) 诚实守信，操作规范。
- (3) 爱岗敬业，开拓创新。
- (4) 谦虚谨慎，团结协作。
- (5) 以客为先，服务至上。

2.2 基础知识

2.2.1 计算机基础知识

- (1) 计算机配置及软件安装基础知识。
- (2) 办公软件操作基础知识。
- (3) 计算机网络运行基础知识。

2.2.2 语文基础知识

- (1) 汉语拼音基础知识。
- (2) 词句语法基础知识。
- (3) 写作基础知识。

2.2.3 客户服务中心基本知识

- (1) 客户服务中心分类基础知识。
- (2) 岗位职责基础知识。
- (3) 标准服务用语基础知识。
- (4) 客户服务礼仪基础知识。
- (5) 电话营销基础知识。

2.2.4 安全生产知识

- (1) 客户服务系统安全操作规程、办公系统设备安全使用常识。
- (2) 职业病防范措施。
- (3) 消防器材使用常识。
- (4) 客户信息以及安全保密知识。

2.2.5 法律法规

- (1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识。

- (2) 《中华人民共和国电信条例》相关知识。
- (3) 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识。
- (4) 《中华人民共和国电子商务法》相关知识。
- (5) 《中华人民共和国广告法》相关知识。
- (6) 《中华人民共和国网络安全法》相关知识。

3 工作要求

本标准对呼叫中心服务员的五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工的技能要求和相关知识依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 五级/初级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 服务应答处理	1.1 语音类应答	1.1.1 能使用标准普通话受理客户咨询 1.1.2 能使用服务用语受理客户咨询 1.1.3 能在倾听客户的表述中，理解客户咨询，并给予回应 1.1.4 能按业务步骤与客户沟通	1.1.1 语音常识 1.1.2 服务用语基本知识 1.1.3 倾听与沟通基本知识
	1.2 文字类应答	1.2.1 能运用文字类即时沟通工具并使用中文受理客户咨询 1.2.2 能使用传真、电子邮件、在线文字沟通工具等非语音沟通方式回复或联系客户	1.2.1 汉字输入法 1.2.2 电子邮件的规范格式 1.2.3 文字类即时沟通工具使用方法
	1.3 信息记录	1.3.1 能使用计算机录入汉字(录入速度不低于每分钟 50 个汉字含标点符号，准确率达到 95%以上) 1.3.2 能按照业务操作规则记录有关客户信息(语句通顺，能记录有效信息，信息错字率小于 1%)	各类业务填写规范
2. 业务受理及处理	2.1 一般业务受理	2.1.1 能使用系统检索客户信息，受理客户咨询 2.1.2 能根据客户需求办理售前、售中或售后类业务 2.1.3 能按规范要求受理客户的投诉建议 2.1.4 能根据业务类型，在系统中进行问题分类 2.1.5 能根据客户需求发送对应信息 2.1.6 能根据业务规定对复杂业务和多语种业务咨询进行转派 2.1.7 能按照受理规则回访客户 2.1.8 能根据业务规定转接满意度调查系统，邀请客户进行满意度调查	2.1.1 行业基本知识 2.1.2 业务办理流程 2.1.3 业务权限规则 2.1.4 投诉、建议受理流程 2.1.5 回访客户规则与流程
	2.2 销售业务受理	2.2.1 能通过提问技巧与客户沟通，获取客户需求 2.2.2 能结合客户实际需求，运用营销方法为客户提供服务方案，完成销售 2.2.3 能根据企业要求收集、挖掘客户需求，为企业营销策略提供依据	2.2.1 营销知识 2.2.2 销售基本方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
3. 信息记录与处理	3.1 办公软件应用	3.1.1 能操作计算机使用应用程序 3.1.2 能使用即时通讯类工具，解答客户咨询 3.1.3 能使用文字处理类软件，编辑处理文档	3.1.1 即时通讯类工具的使用方法 3.1.2 文字处理类软件的使用方法
	3.2 客服系统的应用	3.2.1 能使用呼叫中心的硬件设备，接听或拨打电话 3.2.2 能使用客服系统，完成应答及其他业务操作	3.2.1 坐席工作设备的使用规范 3.2.2 客服系统使用方法

3.2 四级/中级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 服务应答处理	1.1 语音类应答	1.1.1 能根据业务场景与客户进行沟通 1.1.2 能使用应答技巧, 处理投诉类问题	语音投诉处理流程
	1.2 文字类应答	1.2.1 能根据业务场景运用文字类即时沟通工具受理客户升级咨询 1.2.2 能使用电子邮件、在线文字沟通工具等非语音沟通方式处理投诉类问题	文字投诉处理流程
	1.3 视频类应答	1.3.1 能使用视频类即时沟通工具受理客户咨询 1.3.2 能使用视频类即时沟通工具帮助客户完成导购、售后、认证等视频类服务	1.3.1 视频类即时沟通工具使用方法 1.3.2 视频类服务操作规范
2. 业务受理及处理	2.1 一般业务受理	2.1.1 能发现并纠正受理过程中出现的差错 2.1.2 能主动为客户提供个性化的服务	2.1.1 业务种类和处理方法 2.1.2 行业服务流程规范
	2.2 客户关怀	2.2.1 能区分客户类型, 采用对应的受理方法进行业务处理 2.2.2 能使用话术调适客户情绪	2.2.1 客户类型识别与受理方法 2.2.2 客户情绪调适方法
	2.3 转派业务处理	2.3.1 能使用系统受理转派客户咨询, 并对处理结果进行反馈 2.3.2 能处理初级转派的客户投诉	2.3.1 客户投诉处理方法 2.3.2 客户情绪调适方法
	2.4 风险与危机事件处理	2.4.1 能在处理初级转派的客户投诉中识别高风险或危机事件 2.4.2 能对高风险或危机事件进行预处理, 包括安抚客户、记录信息与升级	2.4.1 风险与危机事件定级标准 2.4.2 风险与危机事件预处理规则
	2.5 问题分析处理	2.5.1 能分析工作中的问题并提出改进建议 2.5.2 能分析访问或回访记录并提出改进建议	2.5.1 回访客户规则 2.5.2 回访客户流程
3. 信息记录与处理	3.1 办公软件应用	3.1.1. 能使用搜索引擎, 获取所需信息 3.1.2 能使用电子表格类软件, 制作不同类型电子表格, 对数据进行编辑、整理、汇总等操作	3.1.1 计算机网络应用基础知识 3.1.2 电子表格软件的使用方法类
	3.2 客服系统的应用	3.2.1 能对客服系统的知识库进行整理、更新 3.2.2 能使用客服系统中的后台管理功能对初级人员进行帮助和指导	后台管理系统使用方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 业务运营	4.1 业务指导	4.1.1 能对初级人员的受理业务过程进行指导 4.1.2 能发现客户服务过程中的新问题并汇报	4.1.1 相关业务操作规范 4.1.2 人员辅导方法
	4.2 业务支撑	4.2.1 能进行业务总结和分享 4.2.2 能根据质量评估方案，配合质检、培训团队进行服务质量改进	4.2.1 企业内部沟通的基本方法

3.3 三级/高级工

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 服务应答处理	1.1 文字类应答	1.1.1 能使用群组工具受理客户咨询 1.1.2 能一对多处理共性客户需求	1.1.1 常见群组工具使用方法 1.1.2 一对多客户受理规范
	1.2 视频类应答	1.2.1 能使用互联网直播工具传达服务内容 1.2.2 能使用直播沟通技巧与客户完成互动	1.2.1 互联网直播工具使用方法 1.2.2 主播从业基础知识
2. 业务受理及处理	2.1 转派业务处理	2.1.1 能使用系统受理重要客户转派的咨询或回访 2.1.2 能处理中级转派的客户投诉 2.1.3 能按照业务操作权限调整、受理多种业务类型	2.1.1 客户类型分析方法 2.1.2 复杂业务处理方法
	2.2 客户关怀	2.2.1 能在满足客户的基本需求外，推荐适合客户的额外解决方案 2.2.2 能在满足客户的基本需求外，提供额外的帮助与服务，提升客户服务体验	客户体验管理方法
	2.3 风险与危机事件处理	2.3.1 能处理中低级风险与危机事件，并合理使用灰度授权降低影响 2.3.2 能识别并受理高级风险与危机事件，转派给专项处理部门 2.3.3 能发现并分析焦点、热点业务问题，提出预警机制以及解决方案	2.3.1 公共关系常识 2.3.2 舆情信息与分析方法 2.3.3 灰度授权使用规则
	2.4 问题分析处理	2.4.1 能分析升级投诉难点，并对重大疑难用户投诉进行回访 2.4.2 能整理高频、高难度的咨询热点或服务难点，并能分析原因，制作分析报告	2.4.1 疑难客户问题分析方法 2.4.2 疑难客户回访技巧 2.4.3 问题归类与分析方法
3. 信息记录与处理	3.1 办公软件应用	3.1.1 能使用客户关系管理系统，进行数据统计与分析 3.1.2 能使用演示文稿类软件，制作演示文稿	3.1.1 客户关系管理系统使用方法 3.1.2 演示文稿类软件使用方法
	3.2 客服系统应用	3.2.1 能对客服系统问题进行信息收集与反馈 3.2.2 能对客服系统提出改进建议	系统应用操作方法

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
4. 数据筛选与数据分析	4.1 数据筛选	4.1.1 能使用客服系统对数据信息进行筛选 4.1.2 能使用客服系统对数据信息进行汇总分类 4.1.3 能使用客服系统对数据信息进行核实、确认	4.1.1 数据输入与修改方法 4.1.2 数据检索方法
	4.2 数据分析	4.2.1 能对各类业务统计信息进行数据分析，并撰写报告 4.2.2 能根据满意度调查结果，进行统计分析，并撰写报告 4.2.3 能根据分析结果，发现受理中的问题并提出改进建议	4.2.1 统计分析常识 4.2.2 公文写作与报告撰写方法
5. 业务运营	5.1 业务指导	5.1.1 能对业务受理过程中出现的问题进行指导 5.1.2 能根据服务规范，对服务质量进行评估 5.1.3 能分析服务质量中出现的偏差，并提出改进建议 5.1.4 能梳理客户业务规则，设计对应话术并辅导他人使用	5.1.1 服务质量标准 5.1.2 常规业务话术编写规范与方法
	5.2 业务支撑	5.2.1 能按计划，有组织的落实用户回访 5.2.2 能组织人员实施运营计划 5.2.3 能跟踪和评估组织实施结果	5.2.1 教练式管理方法 5.2.2 团队合作意识的培养方法 5.2.3 员工激励机制

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目 \ 技能等级		五级/初级工 (%)	四级/中级工 (%)	三级/高级工 (%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	15	10	10
相关知识要求	服务应答处理	30	15	5
	业务受理及处理	30	30	30
	信息记录与处理	20	20	15
	数据筛选与数据分析	—	—	15
	业务运营	—	20	20
总计		100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目 \ 技能等级		五级/初级工 (%)	四级/中级工 (%)	三级/高级工 (%)
技能要求	服务应答处理	35	20	5
	业务受理及处理	35	40	35
	信息记录与处理	30	20	15
	数据筛选与数据分析	—	—	15
	业务运营	—	20	30
总计		100	100	100