

● 通话中 00:11 0人等待中...

众包执行 任务处理详情

主叫号码 10085  
被叫号码 137\*\*\*\*9124

用户号码 137\*\*\*\*9124

客户姓名 \*辉  
用户状态 正常  
入网时间 2009-10-16  
用户标识 普通用户  
信用星级 五星(金)  
套餐品牌 中国移动  
实名制信息 实名制客户

当前套餐 全球通无限尊...

下月套餐 全球通无限尊...

账户总余额 172.74元

当前余额 172.74元

实时话费 0.0元

历史欠费 0.0元

客户标识 --

省份 湖北

地市 武汉

语术 FAQ

外呼关怀语单 家宽业务 办理业务

任务结果

语术一

【机主信息核对】尊敬的客户您好，我是湖北移动为您提供专属服务的电话客户经理，我的工号\*\*\*\*号，请问您是手机号1\*\*尾号为\*\*\*\*的机主，对吗？（停顿3秒或等待客户回应）

【如果客户拒绝，进行一次挽留】“本次来电是向您介绍一个特惠套餐，内容特别简单，就只需要1分钟的时间”

【非机主本人】“本次来电是向机主介绍一个特惠套餐，需机主本人知晓确认，您看是否方便让机主接听电话呢？”

A.无异议—产品卖点  
B.有异议—异议处理

开场白:

为感谢您对中国移动的长期支持，移动公司专门为您定制了一款升级版的资费，套餐费用与您当前套餐差不多，但您可以享受更多语音和流量的升级体验，现在办理还可以享受连续3个月每月直降30块钱套餐费的特惠活动，我给您介绍一下。活动期间您只需要139元就可以享受原价169元的5G全家享套餐，套餐内包含600分钟国内通话和40G国内流量（均不含港澳台），比您目前的套餐多\*\*G流量/\*\*分钟通话时长（此处根据用户当前套餐情况进行对比介绍），超出后打电话每分钟只需要0.15元，流量超出后不会限速，先按照0.29元/M收费，达到5元时可免费使用1G，满15元后仅需3元就可以使用1G，另外套餐里还包含1条千兆（300M）宽带和2个互联网电视（百视通）业务，套餐内容如果使用不完，您还可以添加2位亲朋好友共享您的套餐（新老用户不限），副卡费用为10元/张/月，费用由主卡支付。另外套餐还包含全国亲情网（统编版）4人互打免费或省内合家欢2选1的优惠，此优惠长期有效。只有接到我们电话的尊贵客户才能享受到这项优惠，我现在就可以在免费帮您登记办理，好吧？

切入语:

备注:

- 1、套餐内包含的300M宽带为带宽上限，宣传首推赠送100M免费宽带一条，如所在小区网络条件支持可免费升级为300M宽带产品，以避免后续因客户网速达不到宣传标准造成投诉。
- 2、如果用户原资费为大流量（达量降速）系列套餐，转成此款套餐后，流量超套不限速但需要收费（收费标准见产品卖点），且不承诺可以转回原来大流量（达量降速）系列套餐。

A.无异议—活动介绍  
B.有异议—挽留话术

营销语:

那我再把优惠简单跟您介绍一下，给您本机号码办理的是169元5G全家享套餐，从下个月开始连续3个月，每月给您直降30块钱套餐费用，所以您只用花139元就够了，套餐办理成功后下月1日生效，套餐内流量可以结转，不能转赠，套餐以外其他服务都保持不变（如查询用户除主套餐外有开通其它收费的流量包、新业务、增值业务等，需要温馨提醒客户是否需要保留，如用户需取消可建议拨打10086办理）。活动期间您不要办理降档、退订、销户及携号转网等业务就行，活动结束后会有短信提醒您，活动结束后套餐会恢复原价，如果您后期需要变更套餐，可以在目前在售的套餐中进行选择，如果您的原套餐已经停办将无法转回。另外，开通这款套餐您还可以享受5G畅玩包、视频彩铃、权益超市铂金会员体验一年（到期自动取消）及和彩云云盘2T，和彩云云盘到期自动取消。

如查询用户当前资费为停办资费时须主动提醒客户，并告知再次变更资费只能在在售资费中选择。部分资费需在指定办理渠道办理的，如用户须转回原资费时须引导用户通过指定渠道办理，例如飞享套餐校园版须在指定校园渠道转回。

A.无异议—二次确认  
B.有异议—挽留话术

挽留语:

（挽留内容可结合用户实际消费情况灵活介绍）咱们这款套餐是特别针对像您这样的优质客户量身打造的，系统显示您目前已经使用了\*\*分钟通话和\*\*M流量，按照您近几个月的消费情况来看，语音/流量应该是不够用的，其实您每个月的消费都在\*\*元左右，我们现在推荐您体验的169元5G全家享套餐和您平时的消费差不多，但却包含了600分钟国内通话和40G国内流量，比您原来套餐包含的语音/流量更多，现在办理还可以享受3个月话费直降30元的优惠，办理这款套餐后相当于给您的套餐做了升级但费用却基本不变（或：费用仅增加\*\*元），您还可以享受宽带、互联网电视等家庭业务，套餐

电话接入后在任务处理详情栏目展示“家宽业务”办理入口。

提交

通话中 00:42 0人等待中...

众包执行

任务处理详情

家宽业务办理 X

主叫号码 10085  
被叫号码 137\*\*\*\*9124  
客户姓名 \*辉  
用户状态 正常  
入网时间 2009-10-16  
用户标识 普通用户  
信用星级 五星(金)  
套餐品牌 中国移动  
实名制信息 实名制客户  
当前套餐 全球通无限尊...  
下月套餐 全球通无限尊...  
账户总余额 172.74元  
当前余额 172.74元  
实时话费 0.0元  
历史欠费 0.0元  
客户标识 --  
省份 湖北  
地市 武汉

武汉 手机号码 137\*\*\*\*9124

服务选择



宽带新装新



存盘业务办理

客户信息

基本信息

客户姓名	* 辉</td <td>受理号码</td> <td>137****9124</td> <td>手机主套餐资费</td> <td>全球通无限尊享计划288元</td>	受理号码	137****9124	手机主套餐资费	全球通无限尊享计划288元
证件类型	身份证	实名制状态	实名制客户	月均消费	7.5元
客户标签					

营销活动信息

活动名称	活动内容	生效时间	失效时间
湖北5G客户流量营销合约	湖北5G客户专享流量10GB省内流量12个月	2021-11-12 14:10:25	2022-11-01 00:00:00
湖北5G春风流量回馈合约	5G春风流量体验包30GB (10G*3个月)	2021-12-14 14:23:18	2022-03-01 00:00:00
全省5G特惠流量包尝鲜活动	全省5G特惠流量包尝鲜6个月	2021-07-29 11:24:37	2022-01-01 00:00:00

费用信息

实时费用	0.0元	账户余额	172.74元	欠费金额	0.0元
------	------	------	---------	------	------

根据项目需求，点击“宽带新装新”进入宽带新装办理界面。

主叫号码 10085  
被叫号码 137\*\*\*\*9124  
客户姓名 \*辉  
用户状态 正常  
入网时间 2009-10-16  
用户标识 普通用户  
信用星级 五星(金)  
套餐品牌 中国移动  
实名制信息 实名制客户  
当前套餐 全球通无限尊...  
下月套餐 全球通无限尊...  
账户总余额 172.74元  
当前余额 172.74元  
实时话费 0.0元  
历史欠费 0.0元  
客户标识 --  
省份 湖北  
地市 武汉

宽带专区 宽带新装新

客户信息

受理号码	137****9124	客户姓名	*辉	手机主套餐资费	全球通无限尊享计划288元
证件类型	身份证	实名制状态	实名	月均消费	343.4元
用户网龄	147月	手机状态	正常在用	VIP类型	全球通钻石卡
积分额度	54880	客户标签	全球通钻石卡	余额	610.7元

模糊查询

武汉 江汉区 湖北武汉江汉区江汉经济开发区特1号香缇美景香缇美景无11栋1单元1003 分级查询 无资源录入

资源信息 端口数量: 13

套餐选择

请输入套餐名称或拼音首字母

宽带类型 全部  
宽带速率 全部

业务订购

套餐介绍

装机联系信息

\*装机地址: 湖北武汉江汉区江汉经济开发区特1号香缇美景香缇美景无11栋1单元1003

\*联系人: 辉

\*联系电话: 13797069124

询问客户装机地市、区域、小区及具体门栋信息，点击分级查询后，如资源信息栏显示有端口，则可进行新装开户，否则无覆盖，无法办理

● 通话中 00:41 0人等待中...

众包执行 任务处理详情 家庭业务办理 X

主叫号码 10085  
被叫号码 159\*\*\*\*8132

宽带专区 宽带新装新

客户姓名 \*倩  
用户状态 正常  
入网时间 2010-03-30  
用户标识 普通用户  
信用等级 五星(金)  
套餐品牌 中国移动  
实名制信息 实名制客户  
当前套餐 4G自选套餐  
下月套餐 4G自选套餐  
账户总余额 117.41元  
当前余额 111.11元  
实时话费 6.3元  
历史欠费 0.0元  
客户标识 --  
省份 湖北  
地市 武汉

客户信息

受理号码	159****8132	客户姓名	*倩	手机主套餐资费	4G自选套餐
证件类型	身份证	实名制状态	实名	月均消费	278.0元
用户网龄	142月	手机状态	正常在用	VIP类型	全球通钻石卡
积分额度	1935	客户标签	全球通钻石卡	余额	261.1元

模糊查询

武汉 江汉区 湖北武汉江汉区江汉经济开发区特1号香缇美景香缇美景13栋1单元4楼-1001 分級查詢

资源信息 端口数量: 4

套餐选择

请输入套餐名称或拼音首字母

宽带类型 全部 双频网关  
宽带速率 全部 100M 1000M 200M 300M 500M

产品名称	产品描述	速率
<input checked="" type="radio"/> 新装标准宽带100M_双频网关_150元	新装标准宽带100M_双频网关_150元	100M
<input type="radio"/> 新装标准宽带200M_双频网关_150元	新装标准宽带200M_双频网关_150元	200M
<input type="radio"/> 新装标准宽带300M_双频网关_150元	新装标准宽带300M_双频网关_150元	300M
<input type="radio"/> 新装标准宽带500M_双频网关_150元	新装标准宽带500M_双频网关_150元	500M
<input type="radio"/> 新装标准宽带1000M_双频网关_150元	新装标准宽带1000M_双频网关_150元	1000M

根据项目信息选择客户套餐包含的宽带带宽进行下一步操作。

通话中 01:06 0人等待中...

众包执行 任务处理详情 家庭业务办理 X

主叫号码 10085

被叫号码 159\*\*\*\*8132

客户姓名 \*情

用户状态 正常

入网时间 2010-03-30

用户标识 普通用户

信用星级 五星(金)

套餐品牌 中国移动

实名制信息 实名制客户

当前套餐 4G自选套餐

下月套餐 4G自选套餐

账户总余额 117.41元

当前余额 111.11元

实时话费 6.3元

历史欠费 0.0元

客户标识 --

省份 湖北

地市 武汉

宽带专区 宽带新装新

业务订购 套餐介绍

和TV (必推)

基础套餐: 和TV-基础包月20元(百视通)[施工派单]

是否需要设备:  是  否

语音遥控器 (必推)

基础套餐: 语音遥控资费年包36元/年

是否需要设备:  是  否

和TV影视包

基础套餐: 和TV(百视通)-爱家教育年包(畅享)

智能组网

基础套餐: 全家WiFi基础月包(终端自备, 8元\*12个月)

提速包

基础套餐: 到1000M提速包12个月

装机联系信息

\* 装机地址: 湖北武汉江汉区江汉经济开发区特1号香缇美墅香缇美墅13栋1单元4楼-1001

\* 联系人: \*情

\* 联系电话: 15971418132

\* 上门日期: 2021-12-22

\* 预约时间: 请选择预约的时间段

根据项目需求选择是否安排和TV、遥控器等功能，并选择对应的资费。

主叫号码 10085  
被叫号码 159\*\*\*\*8132  
客户姓名 \*情  
用户状态 正常  
入网时间 2010-03-30  
用户标识 普通用户  
信用等级 五星(金)  
套餐品牌 中国移动  
实名制信息 实名制客户  
当前套餐 4G自选套餐  
下月套餐 4G自选套餐  
账户总余额 117.41元  
当前余额 111.11元  
实时话费 6.3元  
历史欠费 0.0元  
客户标识 --  
省份 湖北  
地市 武汉

众包专区 宽带新装新  
提速包   
基础套餐: 到1000M提速包12个月

**装机联系信息**

\* 装机地址: 湖北武汉江阳区江双经济开发区特1号香缇美景香缇美景13栋1单元4楼-1001

\* 联系人: \*情 \* 联系电话: 15971418132

\* 上门日期: 2021-12-22 \* 预约时间: 16:00-20:00

\* 联系人地址: 武汉市汉阳区拦江路320号302室

备注: 移动公司内部测试, 请知晓

输入并完善客户相关信息, 如: 地址、电话、意向上门安装时间、联系地址等信息

**费用信息**

名称: 全家WiFi轻量包-双频网...	应收: ¥150.0	优惠类型: <input type="checkbox"/> 部分 <input type="checkbox"/> 按比例 <input type="checkbox"/> 请选择	优惠: ¥0.0	实收: ¥150.0
名称: 和TV产品(微测费100元)	应收: ¥100.0	优惠类型: <input type="checkbox"/> 全免	优惠: ¥0.0	实收: ¥100.0

根据项目政策选择是否减免装机调测费用。

点击计费后提交即完成开户流程

合计: **¥250.0** 计费

支付方式:  上门收费  提交