**10085应变能力解析**

**1、客户问10085是什么（为什么不是10086给我打电话），询问工作地点和工号的时候**

您好，10085是中国移动外呼部门的，专门向您这样的优质用户推荐办理优惠活动的，10086是解决售后问题的，我的工号是XX，因为是电话服务，我们的工作地点不便说明，还请您见谅，但这个不影响您业务办理，您可以通过回拔10085、10086以及移动官网联系我们。今天给您来电就是给你介绍优惠活动的，现在的优惠活动是xxx

1. **客户表示怎么天天给我打电话（重复打）**

先生/女士，您先消消气，实在抱歉，今天给您来电确实是有一个优惠活动给您的，您看您是否想了解一下呢（根据客户的态度决定是否进行套餐内容介绍）如果您不需要的话，这边就不打扰您了，您看可以吗？（切记一定要安抚好客户情绪之后，在进行挂机处理）

**3、客户询问工号/要求投诉的时候**

先生/女士，十分抱歉，您先消消气，可能是我刚刚没有给您介绍清楚，您看您对我刚刚介绍有什么不清楚的吗，我这边在给您介绍一下，好吧，如果您这边不需要的话，这边就不打扰您了，再次向您表示道歉。

（如果客户仍旧表示要求询问工号）

先生/女士，十分抱歉，我的工号是xxx，确实刚刚有解释不到位的地方，给您添麻烦了，十分抱歉。

**4、客户要求去营业厅**

是这样的先生咱们给您来电也是为了节省您的话费给您带来优惠的 您在营业厅办还要排队耽误您的时间而且咱们这个优惠也就这两天的时间您后期自己去办理可能就没有这个优惠了 您看趁着优惠给您办理着您先用用看好吧。

**5、中途反悔**

先解决客户提出质疑的问题再对比实际情况进行挽留，如果挽留失败，告知用户：您这边如果不需要话，就不给您办理了，稍后会为您做回退，您这边耐心等待一下，十分抱歉，打扰您了，祝您生活愉快，再见（**挂机之后，应第一时间上报主管，进行订单回退处理**）。

**6、索要手机号，私人方式，以后办业务联系你，怎么处理？（客户可能是有顾虑）**

如果您后期有业务需要办理的话，可以直接拔打10086进行咨询，这边都是实时登记、在线办理，主要也是为您省去自已操作的麻烦，关键现在咱也有通话和流量的赠送才邀请您参与的，成功后也都是有短信的，也请您放心参与**（切记不可以给客户自己的联系方式）。**

**7、面对故意骚扰聊与业务无关的问题如何处理？**

今天给您打电话呢主要也是有优惠活动带给您的，并且这个活动的参与度还是蛮高的，现在我们也是在上班时间，咱后面还有一些客户在排队，您看如果咱这边不太需要的话，我就不耽误您的时间了好吧，祝您生活愉快，再见！

**8、营销开场核对机主时，如果客户只回应“有什么事”你进行了再次确认，但用户的耐性很差，如何做？**

此情况属于客户没有对机主号码正面回应，不算核对通过，可以先进行告知来访目的，并介绍活动业务内容，客户清楚之后，在二次确认环节在此进行机主确认环节。

**9、营销过程中用户不信任10085，可否泄漏用户信息获取信任？**

不能以各种形式和方式泄露给客户隐私，比如姓名，电话，手机型号，住址（按照第一条解答方案处理）

**10、反问案例**

比如坐席说“我说的话您听不懂吗？这个问题刚说过了，你没有听到吗？我说的这么清楚你不明白么？容易引发不满和客诉等。一次录音一致判定为服差。

**11、300M+700M等于1G流量吗**

不等于1G流量等于1024兆