**+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**

您去营业厅办理的话，也是可以的，但是去营业厅是无法享受优惠活动的，营业厅办理的都是原价套餐，我们这边在线给您办理都是带优惠活动的，现在给您登记办理上，您下个月就可以享受活动了，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