1、副卡问题

（可以先查询一下客户之前几张副卡，如果是两张副卡：先生/女士，办理我们这个套餐，您之前的副卡是不受影响的，可以正常使用，不用担心的，好吧）  
（如果客户之前是三张副卡：先生/女士，我们这个套餐是可以添加2张副卡的，但是我这边查询了一下，您之前开通了有三张副卡，这边建议您，如果用不了那么多，办理我们这个套餐之后，可以取消一张副卡，这样会更方便您的使用的，好吧）

2、宽带问题

98元以上的套餐（除了少部分智享套餐除外），都是赠送客户宽带和电视的，所以我们不用过于纠结客户之前的宽带是什么样子的，只需要排除一下客户之前的宽带是否为收费的，

如果客户之前的宽带是收费的，可以告知客户办理我们这个套餐之后，可以稍后办理一下宽带结转，之后宽带就不在额外单独扣费，是非常划算的。好吧

如果客户之前的宽带是不收费的，直接可以告知客户办理我们这个套餐之后，宽带不受影响，您之前是怎么用的，现在还是怎么用。可以放心办理我们这个套餐的，好吧

如果客户之前没有宽带，现在办理套餐之后，想要安装宽带：不需要多纠结，只需要告知客户，稍后给您办理之后，您到时候联系您当地的营业厅会有师傅上门给您安装的，到时候您这边安装会有师傅给您详细解答的，您不用担心，好吧。

3、活动期多久

咱们这个活动是有x个月的，您这边可以放心参与，活动期内并没有多增加您的费用，但是通话和流量都给您增加了xxxG，xxx分钟，同时，活动结束之前，咱们也会提前通知您，您到时候如果不想用了，在更改，改高改地都是可以的，不会强制您使用的，您不用担心的，好吧。

4、信号不好问题

客户向坐席反馈信号不好的时候：首先坐席应该安抚客户，先生/女士，十分抱歉，目前，咱们移动正在大力发展5G网络建设，在建设的过程中，可能会出现信号调试的情况，如果您那边情况比较严重，可以拨打咱们10086这边反馈一下，会有人员给您解决，我这边今天给您来电，主要是给您办理一个优惠活动的，这边关注到您每个月用的xx元套餐，对吧，我们今天给您来电，给您带来了一个优惠，您每个月还是只用出xx元，但是通话和流量每个月都给您增加了xxx，这边给您办理，本月不收您费用，您下个月就可以使用了，好吧。

5、有没有更划算的套餐

1.01先生目前我们推出的这款套餐已经是最优惠的了，因为今天给您来电办理的，并没有让您多出钱，每个月还是xx元，办理之后您的通话和流量都多了，更不用担心以后用超扣费了，好吧

1.02如果客户想办理更便宜的套餐如58， 告知他虽然套餐便宜但是套餐只有\*\*\*流量，完全不够您使用，通话和流量超出会产生更高的一个费用，而我们的套餐活动价只需要78就可以拥有20G流量和300分钟通话，足够您使用了，不会产生超出费用，您看这边帮您免费登记，您就可以用了，好吧

6、客户要去营业厅

是这样的女士，如果您自己去营业厅办理也是可以的，但是营业厅办理是没有任何优惠的，是要按照原价\*\*\*来收取，非常不划算的，我们这边直接就是线上办理非常方便快捷的，这边把内容简单给您介绍下就可以为您登记办理了好吧？

7、活动期之后担心忘记

不用担心的女士，因为活动结束前我们都会通知到您的，您到时候不想用了，在更改，改高改低都可以的，不会强制您使用的，您可以放心的，好吧。

8、客户问之前套餐通话多少

您之前通话是只有xxx分钟，办理我们这个活动之后，给您增加到了xxx分钟，但是您的消费没有给您增加，每个月还是xx元，同时我们这个套餐，通话超出之后，只需要0.15/分钟了，您之前是0.19/分钟。办理之后，您的通话增加了，但是费用并没有给您增加的，好吧。

9、客户问之前流量有多少

如果客户之前是限速不扣费的：

女士你稍等这边帮您查询一下，您好女士这边帮您查询到您之前只有xx流量，每个月是xx元。办理我们这个套餐之后，您每个月只需要多加1块钱/不多出钱，每个月还是xx元，现在给您办理，下个月您就可以用了，好吧。

如果客户之前是超出扣费的：

女士，您之前的套餐，流量超出之后也是0.29/M，但是您每个月只有xxG，办理我们这个活动之后，并没有增加的您的费用，每个月还是xx元，但是咱们流量给您增加到了xxG，您可以放心使用的，好吧。

1. 客户问每个月的消费多少

客户之前每个月有通话超出：

先生/女士，这边帮您查了一下，您之前每个月的消费是xx元，已经超出您套餐的价钱，这个您每个交话费的时候，应该有印象，对吧，这边看了一下，您这边主要是打电话比较多，对吧，好的，您之前的老套餐只有xx分钟，超出之后也是0.19元/分钟，我们这个套餐呢，通话比您之前多了xx分钟，超出之后也只需要0.15/分钟了，现在给您办理之后，您下个月就不会再担心用超多扣费了，好吧。

客户流量用超了，或者是开通的有其他流量包：

先生/女士，我这边帮您查询了一下，您这边每个月的消费达到了xx元，主要消费就是流量，您这个平时使用的时候，也应该有印象的，对吧，因为我刚刚帮您看了一下，您之前，每个月的流量都有用超/您还开通了有其他流量包，这边办理我们这个套餐之后呀，您就不用担心，流量超出多扣费了，这边每个月多给您增加了xxG流量，每个月还是xx元，跟您现在的套餐还是一个价钱，您在使用的时候，也不用担心超出扣费了，好吧

11、客户问现在用的什么套餐

女士您稍等正在帮您查询，这边帮您查询到您现在使用的是78元老套餐，通话和流量只有\*\*-\*\*，我们这个套餐也只需要78就可以享受\*\*流量和\*\*\*通话了，您就可以放心用了，好吧

12、不信任的问题

女士是这样的，我们10085是中国移动的外呼营销部门，并且我们办理成功后也是有10086下发的短信，-我的工号是123，后期有任何问题都可以拨打我们的10086售后服务专线找到我的，好吧

13、流量扣费的问题

（1）限速后无法办理流量包活动。

（2）限速套餐已经下架，更换新版套餐后无法转回。

是这样的，先生/女士，我们这个套餐虽然流量超出后，会扣费，但是不会限速呢，流量超出之后，收费也是很划算的，而且我们这边，每个月比您之前的套餐还多了xxG，我这边看了一下您之前的流量使用情况，每个月xxg，其实也完全够您用了，好吧。

14、客户问活动期结束之后能不能改回原套餐

是这样的先生，活动结束后如果您的原套餐已经停办是无法转回的，但是您不用担心，后期您可在在售套餐中改为新版的\*\*\*套餐都是可以的请您放心好吧？如果客户明确问目前的套餐有没有下架，需要明确告知客户实际情况（如果不懂，需要咨询现场主管之后，在作答。）

15、其他业务为什么不能取消办理

是这样的女士，我们这边是外呼营销专线，专门给像您这样的优质客户办理优惠活动的，所以权限有限，还请您理解，这边办理成功之后，您可以在手机上关注公众号取消，后者是拨打10086转人工就可以给您取消了，非常方便的，好吧。

16、客户要求直接办理，不想听后续二次确认内容

先生/女士，这边办理需要给您介绍清楚，才能给您办理，也是保证您的权益，就耽误您三十秒时间，简单介绍一下就可以了，好吧

17、4G套餐还是5G套餐，能不能用5G

128以上的套餐，如果满足5G使用条件，是可以用5G网络的

先生/女士，现在给您办理的套餐，您这边如果符合5G网络的使用条件，是可以直接享受5G网络，如果不满足5G使用条件，是自动切换为4G网络的，对您的正常使用不会造成任何影响的，好吧。

5G套餐使用条件：5G信号覆盖、5G手机、5G套餐，三者缺一不可。