**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）

1. 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（如客户仍坚持投诉要工号）

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，您本月/下个月就可以享受优惠了，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）。

1. 索要坐席个人方式，以后办业务联系你，怎么处理？（客户可能是有顾虑，不信任）

先生/女士，您不用担心，我们这边办理全程都是有录音的，我的工号是xxx，稍后给您办理成功之后，10086这边也会给您下发短信的，您可以放心使用的，好吧。（切记不可以给客户自己的联系方式）。

1. 面对故意骚扰聊与业务无关的问题如何处理？

关于客户要微信、要联系方式。例如客户询问：美女/帅哥、你微信多少，你微信给我，我就办，你家在哪里住、我们出来见个面好不好等等（闲聊闲扯的话题）

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！

1. 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，务必要在二次确认环节在此进行机主确认环节。

确认话术：先生/女士，这边重新给您核对一下您的号码是xxx尾号xxxx（前三后四）

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，入网年限日期（xxx年xx月xx日），开号地址，

案例：例如客户说：我不相信你们是中国移动的，除非你把我的姓名叫出来我就相信你/那你查一下我叫什么名字，你查出来，我就相信你，在你这里办理业务

错误回答：先生/女士、这边查询到您的名字是xxx，您的入网日期是xx年xx月xx日（此两种回答都属于泄露客户隐私，服务禁忌）

正确回答：先生/女士、十分抱歉，由于我们是10085外呼部门的，而且您名字也属于您的个人隐私，这边暂时无法查询到，但是您不用担心，我们这边全程办理都是有录音的，我的工号是xxx，办理成功之后，您后期遇到任何问题都是可以拨打10086进行咨询的，好吧。

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。

1. 老人小孩不能办理

外呼过程中，客户已经明确表示：我年纪大了，不懂你说的/我是个老人，不懂你们这些东西/我要问一下我儿子女儿，家里人做决定/我爸爸妈妈不在家（小孩）

如果客户有以上需求时候，此时应该放弃办理，不得强制性办理。

1. 未明确办理意向的不能办理

外呼过程中，客户必须有明确办理回答，才能给客户办理：

坐席：那我现在给您办理好吧？

客户：好/可以/没问题/行/你给我办吧/等有肯定性回答才能给客户办理

1. 二次确认未讲/未讲完客户挂机，不能给客户办理

外呼过程中；客户表示自己这会很忙/没有时间/不想听后续内容/只想办理业务，此时是不能给客户办理。

客户：行吧你直接给我办，不需要说那么多/我都知道，你直接给我办/我了解，你搞快点，我这会很忙/等等，客户表示不想听后续内容的言辞

坐席：先生/女士，您不用着急，我们这边就耽误您三十秒时间，把内容给您简单介绍一下，也是为了保证您的权益，让您了解清楚这个内容，也是对您负责，您这边听一下就行了，不懂可以随时问我，好吧。

1. 客户问之前套餐和现在套餐有什么区别（限速和不限速区别）

此时，应该先查询客户之前的套餐内容，如果客户之前是限速不扣费的，我们办理的不限速的，此时应该明确告知客户套餐区别，不得随意承诺客户，不得模糊套餐概念，引起客户投诉

15、客户询问办理你们这个套餐/活动之后，可以随时改套餐吗/我什么时候可以改套餐？

 先生/女士，办理咱们这个套餐/活动之后，活动期是xxx月，您这边在活动期间都是可以享受优惠的，您可以等活动结束之后，在进行取消更改都是可以的。

16、300M+700M等于1G流量吗

不等于1G流量等于1024兆