

手抄版通话场景

1. 客户表示怎么有时候号码是 10085 呢？

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，您可以通过回拨 10085、10086 以及移动官网联系我们，您放心。今天给您来电就是给您介绍优惠活动的，现在的优惠活动是 xxx。

2. 客户表示怎么天天给我打电话（重复打）

先生/女士，实在抱歉打扰您了，给您来电确实是有个优惠活动给您的，活动期只需要***
（态度强硬）如果您不需要的的话，这边就不打扰您了，祝您生活愉快再见
（根据客户的态度决定是否进行套餐内容介绍）

3. 客户询问工号/要求投诉的时候

先生/女士，十分抱歉，您是有什么问题需要解决吗？（根据客户问题去解答）抱歉给您带来不好的体验，我们会不断优化服务的，好吧？如果您这边不需要的的话，这边就不打扰您了…。

（如果客户仍旧表示要求询问工号）

先生/女士，我的工号是 xxx，抱歉给您带来不好的体验，您的问题我们已经登记反馈，不打扰您了

4. 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？

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. 客户询问详细工作地址如何解答？

您好我们是中国移动湖北分公司的，地址是*****

7. 活动期多久 或 活动期之后担心忘记

咱们这个活动是有 x 个月的，您放心，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，活动结束之前也会提前通知您的，您到时候如果不想用了，改高改低都是可以的，不会强制您使用的，您不用担心的，好吧。

8. 有没有更划算的套餐

1.1 先生目前我们推出的这款套餐已经是最优惠的了，活动期您只需要 xx 元，通话和流量都多了，不用担心超出扣费了，好吧

1.2 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只有***流量，不够您使用，通话和流量超出比较贵，我们的套餐活动期只需要 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，您放心用，好吧

9. 客户问之前套餐通话多少

您之前通话是只有 xx 分钟，咱们给您增加到了 xx 分钟，消费还是 xx 元，并且咱们套餐通话超出只需要 0.15/分钟了，您之前是 0.19/分钟，办理之后您的通话流量增加了，但是费用并没有给您增加的，您放心好吧。

手抄版通话场景

10. 客户问之前流量有多少

您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，只需 xx 元，现在给您办理，下个月您就可以用了，好吧。

您之前每个月只有 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。

11. 客户问每个月的消费多少

先生/女士，这边帮您查了一下，您之前每个月的消费是 xx 元，您流量、通话不够用，这个您交话费应该有印象吧，这边看了一下，您这边主要是打电话、上网比较多，对吧。您之前的老套餐只有 xx 分钟流量**，超出之后不划算，咱们这个套餐通话比您之前多了 xx 分钟，流量增加到了**，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。

12. 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 ** 元套餐，通话和流量只有**，我们这个套餐只需要 79 就可以享受**流量和***通话了，您就可以放心用了，好吧？

13. 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。）

14. 其他业务为什么不能取消办理

是这样女士，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，您可以稍后直接拨打 10086 可以给您取消的，非常方便的，好吧。

15. 在忙！没间接电话

A：那我下午/明天/晚点再给您打好吗？ B：请问您什么时间方便呢？ C：我们就耽搁您一分钟！

16. 无声电话

您好？（请问可以听到吗） （间隔 3S）

非常抱歉，由于听不到您的声音，就不打扰您了，祝您生活愉快，再见！

17. 辱骂、不文明用语

您好，请您使用文明用语！

非常抱歉，无法为您提供服务，就不打扰您了，再见！

18. 听不清楚、听不懂

•免提

•方言

您方便关闭一下您的免提吗？ 您方便使用普通话吗？您语速慢一点我听不清楚。