

# 服务禁忌考试（智能教练）

## 1 前台员工（含众包员工）疑难话务流程规范是什么？[多选]（分值：10）

- 权限范围内，安抚客户情绪并自行处理客户问题。
- 客户不认可或处理无效时，可举手示意，现场班长立即将电话直接切换到班长机台进行辅助接续。
- 如客户情绪已得到安抚，但客户问题未解决，执行10080话术引导，同时提交相应工单，并勾选工单提交选项中“声称升级”栏目，该勾选项为工单标记升级意向。

## 2 服务禁忌问题事中三道防线第三道防线场景是（），受理员工应致歉安抚情绪、查看工单、添加中途意见，立即在（）主动上报班长。[多选]（分值：10）

- 发生服务禁忌的当通客户代表本人
- 客户已有工单，再次来电催单
- 客户第二次来电要求投诉前一位客户代表
- 3分钟内
- 1分钟内

## 3 众包员工服务禁忌类事件定责标准是什么？[多选]（分值：10）

- 众包员工按封停账号并取消项目资格处理。
- 严肃追究当事人责任的同时，同步追究相关责任人相应的连带责任
- 如能积极采取有效补救措施，第一时间主动取得客户谅解且未造成升级投诉等严重后果的，众包员工按照支撑方相关管理规范办法处理。

## 4 什么是不良骚扰来电？（分值：10）

- 在通话过程中咨询非移动业务、客户代表详细解释后仍反复询问同一问题、查询全部工单内容、聊天或漫无目的的随意咨询、办理业务，以及业务咨询、办理过程中穿插聊天意图，始终不许挂机为特征的来电。
- 该类客户来电以经常投诉、不以正常解决问题为目的、刁难不许挂机为主要特征。根据客户来电特征和处理结果认定，投诉疑难可分为虚假投诉来电、无理诉求来电
- 经查证客户来电投诉均不属实，均属虚假投诉。如每次来电即投诉前一客户代表或多个客户代表，经查证客户代表无任何客户所描述问题。
- 在通话过程中宣扬违反法律法规的语言，蓄意使用淫秽、粗俗等不文明用语对我公司或客户代表个人进行恐吓、谩骂、侮辱、人身攻击（不包含因公司责任、客服人员业务服务缺陷导致的客户强烈不满产生的不文明用语行为）。

## 5 服务禁忌问题事中三道防线第一道防线要求当通客户代表()应立即在()主动上报班长。[多选]（分值：10）

- 本人
- 班长
- 3分钟
- 1分钟内
- 3分钟内

6 客户无业务咨询或投诉，且全是不文明用语的情况，服务策略是累计使用()服务用语劝说,若客户仍继续使用极不文明用语，客服代表可转IVR不良内容骚扰菜单或者挂机。（分值：10）

- 一遍
- 二遍
- 三遍

7 服务禁忌问题事中三道防线第一道防线场景指什么？（分值：10）

- 发生服务禁忌的当通客户代表本人
- 客户已有工单，再次来电催单
- 客户第二次来电要求投诉前一位客户代表

8 属于服务禁忌类事件现象的有哪些？[多选]（分值：10）

- 服务客户的过程中，出现主观故意严重违反服务规范，引发客户强烈不满或严重损害公司声誉和形象的行为。
- 辱骂客户；威胁恐吓客户；恶意骚扰报复客户（员工使用本人或与之有关联的通讯工具或软件，通过短信、微信、电话等方式对客户进行恶意骚扰报复）
- 与客户发生争吵言语过激攻击客户；
- 欺瞒、诱导客户；
- 违反五条禁令，泄露或交易客户信息（包括电话、姓名、身份证号、地址等），未经客户确认擅自为客户开通或变更业务。

9 客户业务咨询或投诉过程中出现不文明用语的情况，服务策略是什么？[多选]（分值：10）

- 先按建议口径劝说客户文明咨询
- 若客户继续使用极不文明用语，客服代表按建议口径两遍后,在劝说无效的情况下可转IVR不良内容骚扰菜单或者挂机。
- 转接路径为：10086普通话——骚扰来电转接。

10 服务禁忌问题事中三道防线第二道防线要求场景是()时，受理员工应致歉安抚情绪，针对客户诉求解决问题,并立即在（）上报班长,请值班长接续，通话中立即干预。[多选]（分值：10）

- 发生服务禁忌的当通客户代表本人
- 客户已有工单，再次来电催单
- 客户第二次来电要求投诉前一位客户代表
- 3分钟内
- 1分钟内

提交问卷