

呼叫中心客户服务与管理 职业技能等级标准

(2021年2.0版)

北京华唐中科科技集团有限公司 制定

2021年12月 发布

目 次

前言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 适用院校专业	3
5 面向职业岗位（群）	4
6 职业技能要求	4
参考文献	11

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本标准起草单位：北京华唐中科科技集团有限公司、国家服务外包人力资源研究院BP0人才培养及评价研究中心、洛阳市教育局职业与成人教育教研室、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、盛唐信息技术有限公司、洛阳服务外包学院、河南省商务学校、太谷县职业中学、长治职业技术学院、清远工贸职业技术学校、广元市利州中等专业学校、淮北工业与技术学校、滁州技师学院、南京金陵高等职业技术学校、玉溪工业财贸学校、武汉职业技术学院、洛阳科技职业学院。

本标准主要起草人：曹明元、闫新波、宋庆东、张超、李洁、刘亚平、冯俊芹、吴明涛、彭媛、王富贵、彭惠军、丘金平、郑敏、祁志恽、施文、吴小玲、吴江、张晓莲、刘丽彬。

声明：本标准的知识产权归属于北京华唐中科科技集团有限公司所有，未经北京华唐中科科技集团有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了呼叫中心客户服务与管理职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于呼叫中心客户服务与管理职业技能培训、考核与评价相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 35780.1-2017 顾客联络服务 第1部分：顾客联络中心要求

YD/T 2823-2015 呼叫中心服务质量和运营管理规范

3 术语和定义

YD / T2823-2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

呼叫中心 contact center/call center, CC

为了客户服务、市场营销、技术支持和其他的特定活动，通过电话、传真、电子邮件、短信、网络社会化媒体、视频等多媒体渠道接受和发送联络信息的运营实体。

[YD/T2843-2015, 术语和定义 3.1.1]

3.2

坐席/客服代表/客服专员 customer service representative, CSR

代表机构在呼叫中心为客户提供相关服务的人员的称谓。

[YD/T2843-2015, 术语和定义 3.1.8]

3.3

客户 customer

呼叫中心服务或营销的对象，包括个人或组织

[YD/T2823-2015, 术语和定义 3.1.7]

3.4

关键绩效指标 key performance index, KPI

是衡量呼叫中心绩效的关键性指标，呼叫中心应有多项关键绩效指标进行综合衡量。

[YD/T2823-2015, 术语和定义 3.1.14]

3.5

客户满意度 client satisfaction

衡量客户满意的指标，即有多少客户感到满意。

[YD/T2823-2015, 术语和定义 3.1.9]

3.6

服务水平 service level, SL

指在 Y 秒内, X%的客户联系请求获得应答。

[YD/T2823-2015, 术语和定义 3.1.17]

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校: 客户信息服务、电子商务、市场营销、通信运营服务、电力营销、客户服务、保险事务、金融事务、计算机应用、计算机速录、文秘、旅游服务与管理、会展服务与管理、学前教育、城市轨道交通运营管理、工商行政管理事务、播音与节目主持、计算机网络技术、物流服务与管理、商务英语、会计、导游服务、会计电算化、房地产营销与管理、物业管理、铁道运输管理、汽车整车与配件营销、公路运输管理、航空服务、快递运营管理、邮政通信管理、软件与信息服务、商务助理、民政服务与管理。

高等职业学校: 电信服务与管理、电力客户服务与管理、市场营销、电子商务、商务管理、媒体营销、电子产品营销与服务、服务外包、计算机应用技术、酒店管理、旅游管理、工商企业管理、城市信息化管理、会展策划与管理、物业管理、空中乘务、民航运输、人力资源管理、文秘、保险、互联网金融、投资与理财、金融管理、商务英语、连锁经营管理、物流管理、民政管理、公共事务管理、公共关系、汽车营销与服务、快递运营管理、导游、休闲服务与管理、应用外语。

高等职业教育本科学校: 电子商务、市场营销、物流管理、旅游管理、酒店管理、互联网金融、通信工程。

应用型本科学校: 市场营销、邮政管理、工商管理、物业管理、零售业管理、城市管理、物流管理、电子商务、旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育。

4.2 参照新版职业教育专业目录

中等职业学校: 客户信息服务、电子商务、市场营销、通信运营服务、金融事务、计算机应用、文秘、旅游服务与管理、会展服务与管理、城市轨道交通运营服务、工商行政管理事务、播音与主持、计算机网络技术、物流服务与管理、商务英语、会计事务、导游服务、房地产营销、物业服务、铁道运输服务、汽车服务与营销、交通运营服务、航空服务、邮政快递运营、邮政通信服务、软件与信息服务、商务助理、民政服务、服务外包。

高等职业学校: 电信服务与管理、电力客户服务与管理、市场营销、电子商务、商务管理、全媒体广告策划与营销、服务外包、计算机应用技术、酒店管理与数字化运营、旅游管理、工商企业管理、智慧城市管理技术、会展策划与管理、现代物业管理、空中乘务、民航运输服务、人力资源管理、现代文秘、保险实务、金融科技应用、财富管理、金融服务与管理、商务英语、连锁经营与管理、现代物流管理、民政服务与管理、公共事务管理、公共关系、汽车技术服务与营销、邮政快递运营管理、导游、休闲服务与管理、应用外语。

高等职业教育本科学校: 电子商务、市场营销、现代物流管理、旅游管

理、酒店管理、金融科技应用、现代通信工程、高速铁路运营管理、邮政快递管理、智慧社区管理、保险。

应用型本科学校：市场营销、邮政管理、工商管理、物业管理、零售业管理、城市管理、物流管理、电子商务、旅游管理、酒店管理、会展经济与管理、旅游管理与服务教育。

5 面向职业岗位（群）

【呼叫中心客户服务与管理】（初级）：主要面向呼叫中心的客户服务专员、话务员、坐席代表、电话销售专员、在线客服等职业岗位，主要完成客户疑难问题解答、业务受理、业务办理、产品销售、客户回访等工作，从事呼叫中心客户服务交付工作。

【呼叫中心客户服务与管理】（中级）：主要面向呼叫中心的班组长、运营支持、培训师、质检专员等职业岗位，主要完成投诉管理、现场管理、指标监控、日报制作、录音质检、员工辅导等工作，从事呼叫中心客户服务质量的监控和改进工作。

【呼叫中心客户服务与管理】（高级）：主要面向呼叫中心的数据分析专员、运营主管、项目主管、项目经理等职业岗位，主要完成呼叫中心的数据统计分析、话务预算及排班、绩效管理、团队管理、运营管理工作，从事呼叫中心数据分析、项目管理等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

呼叫中心客户服务与管理职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别技能要求。

【呼叫中心客户服务与管理】（初级）：根据业务流程的规定，完成呼入、呼出、电话销售及在线客户接待与业务受理等工作。

【呼叫中心客户服务与管理】（中级）：根据业务管理的需要，对客户投诉进行管理、针对呼叫中心坐席人员的工作纪律、服务质量、服务水平等进行有效的甄别，为一线坐席提供必要的辅导和培训。

【呼叫中心客户服务与管理】（高级）：根据项目管理的要求，对呼叫中心业务数据进行分析 and 运用，对呼叫中心运营过程中的流程、绩效、人员、成本等各个环节进行有效的管理和优化。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级要求（初级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.呼入客户服务	1.1 客户有效沟通	1.1.1 能够通过倾听、提问、有效引导等沟通技巧，理解客户真正需求。
		1.1.2 能够迅速归纳总结客户诉求重点，管理客户期望值，与客户达成协议。

		1.1.3 能够结合产品知识为客户提供解决方案。
		1.1.4 能够掌握咨询、查询、受理等呼入业务处理流程。
		1.1.5 能够理解和疏导客户情绪，积极安抚客户情绪。
	1.2 优质语音服务	1.2.1 能够运用客户服务礼仪，使用礼貌用语。
		1.2.2 能够掌握吐字发音技巧，使用普通话为客户提供语音服务。
		1.2.3 能够熟练掌握客户服务常用语，能够做到专业化的服务表达。
		1.2.4 能够保持良好心态，为客户提供友善、热情的语音服务。
	1.3 系统操作	1.3.1 能够正确使用呼叫中心业务平台，熟练运用系统进行搜索、查询及电话系统操作。
		1.3.2 能够掌握准确、快速打字方法，听打录入速度能达到 50 字/分钟（含汉字、数字及特殊标点符号）。
		1.3.3 能够用简短文字准确描述客户主要问题及处理意见。
		1.3.4 能够根据业务类型选择正确的工单分类及反馈渠道。
2.呼出客户服务	2.1 外呼准备	2.1.1 能够熟练掌握呼出业务流程。
		2.1.2 能够根据当前业务（产品）编写话术脚本。
		2.1.2 能够根据业务（产品）需要编写调研问卷。
		2.1.4 能够结合客户背景资料，编写 FAQ。
		2.1.5 能够合理安排外呼时间。
	2.2 电话外呼	2.2.1 能够使用服务礼貌用语与客户进行交流。
		2.2.2 能够根据业务流程开展调研、回访。
		2.2.3 能够通过沟通技巧，挖掘客户潜在需求
		2.2.4 能够针对不同业务（产品）类，为客户提供解决方案。
		2.2.5 能够结合客户反馈意见，做好回访计划。
	2.3 结果记录及反馈	2.3.1 能够熟练操作业务平系统、工单系统等。
		2.3.2 能够运用核对技巧准确记录客户关键信息。
		2.3.3 能够准确记录客户反馈意见及回访结果。
		2.3.4 能够用文字准确描述和总结客户问题及处理意见，并选择正确的反馈渠道。
3.在线客服服务	3.1 产品知识运用	3.1.1 能够准确的掌握产品基本信息，包括品名、属性、包装、重量等信息。

		3.1.2 能够掌握产品的具体使用方法，并给与客户指导。
		3.1.3 能够快速总结产品特点和卖点进行商品介绍。
		3.1.4 能够针对客户提出的问题，结合产品知识进行推荐解答并进行产品推荐。
	3.2 客户接待	3.2.1 能够熟练使用计算机及沟通工具。
		3.2.2 能够掌握在线客服的服务规范、服务技巧及平台规则。
		3.2.3 能够迅速了解客户需求，有效引导客户消费。
		3.2.4 能够熟知在线客服 KPI 指标并进行自我管理。
	3.3 订单促成	3.3.1 能够了解客户消费心理，并提供最佳方案。
		3.3.2 根据客户需求推荐匹配产品或服务。
		3.3.3 能够合理处理客户异议。
		3.3.4 能够有效管理客户期望值并提供超值服务。
4.电话销售	4.1 销售前准备	4.1.1 能够掌握电话销售的一般流程。
		4.1.2 能够在电话中给客户建立良好的印象。
		4.1.3 能够掌握一般的销售技巧、产品知识，编写话术脚本。
		4.1.4 能够了解客户对于产品性能形态等各个方面的需求与期望。
	4.2 产品推荐销售	4.2.1 能够通过有效倾听提问，获得客户潜在需求信息。
		4.2.2 能够熟练运用销售技巧、异议处理技巧，妥善处理客户提问和异议。
		4.2.3 能通过话术脚本的执行及和各种促销手段的落实完成销售任务。
		4.2.4 能够有效管理客户期望值。
	4.3 工单记录反馈	4.3.1 能够熟练操作业务平台系统、工单系统等。
		4.3.2 能够准确的用文字描述客户主要问题及处理意见。
		4.3.3 能够准确核实信息并生成订单，确保订单正确。
		4.3.4 能够根据本次通话情况合理制定跟进计划。

表 2 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.投诉管理	1.1 客户诉求记录	1.1.1 能够准确判断客户投诉类型，并采取对应的服务技巧。

			1.1.2 能够通过倾听、提问等方式理解客户投诉诉求并对投诉原因进行深入分析，挖掘客户真实意图。
			1.1.3 能够熟练掌握公司产品知识及常见问题处理客户的疑难问题，引导客户正确使用业务（产品）。
			1.1.4 能够针对客户提出的投诉问题进行准确记录。
		1.2 情绪管控	1.2.1 能够具备良好的服务意识和投诉处理技巧，有效化解客户疑问。
			1.2.2 能够积极应对客户情绪，进行客户情绪的疏导和安抚。
			1.2.3 能够对客户的紧急程度进行判断，做好客户投诉升级管理。
			1.2.4 能够积极面对客户极端态度，做好自我心理调节，做好自我情绪管理，避免与极端客户发生冲突。
			1.2.5 能够通过训练、辅导等方式做好工作压力的舒缓。
			1.2.6 能够采用正确的方法处理骚扰客户。
		1.3 投诉解决	1.3.1 能够掌握运用客户投诉处理的一般规则和处理方式。
			1.3.2 能够运用同理心，让客户感受到企业对于客户的关心和重视，提出客户乐于接受且不损害企业利益的解决方案。
			1.3.3 能够针对客户反映的问题灵活处理异议，对投诉未能一次解决的客户，要及时提交上级，并能按承诺回复客户。
			1.3.4 能够对相应的投诉问题进行整理归纳，形成固定的投诉处理话术。
	2.服务质量检查与控制	2.1 录音监听	2.1.1 能够熟练操作业务平系统、工单系统等。
			2.1.2 能够严格按照质检标准准确客观进行录音评定。
			2.1.3 能够精准描述录音评语。
			2.1.4 能够合理运用多种录音监听方法进行监控。
		2.2 录音分析	2.2.1 能够熟练掌握业务知识、服务标准和质检标准。
			2.2.2 能够结合客户服务标准进行服务质量分析。
			2.2.3 能够结合客户反馈提出产品优化建议。
			2.2.4 能够结合客户反馈提出业务流程修改建议。
			2.3.1 能够准确分析和归纳坐席员常见问题。

	2.3 问题反馈及辅导	2.3.2 能够全面分析问题，制定有效的改进措施，并跟踪改进措施的实施效果，完善质量监控评估体系。
		2.3.3 能够结合录音分析结果进行员工辅导，共同制定改进目标，并跟进监督。
		2.3.4 能够按照汇报要求及时准确的提交质检报告。
	2.4.培训课程制作	2.4.1 能够掌握业务知识和系统操作，并梳理培训内容。
		2.4.2 能够通过分析业务数据、质检结果、投诉案例等多种途径，发现和总结坐席代表的常见问题制作作为 FAQ。
		2.4.3 能够整合业务资源，完成培训资料、培训课件的制作。
		2.4.4 能够结合培训需求选择案例、资料、音频、视频等丰富培训内容。
	2.5 培训实施	2.5.1 能够运用普通话、流利流畅进行演讲。
		2.5.2 能够运用语言表达技巧，生动且具有感染力与学员进行互动沟通。
		2.5.3 能够在培训过程中熟练运用案例法、演示法、讨论法、游戏法等培训方式。
		2.5.4 能够把握培训进度和课堂纪律，做好培训过程的管理。
		2.5.5 能够认真做好培训日志的记录，真实反映学员培训情况。
3.坐席管理	3.1 现场管理	3.1.1 能够熟练运用监控系统并结合排班进行考勤管理。
		3.1.2 能够具备良好的沟通技巧，做好各部门间的工作协调。
		3.1.3 能够熟练掌握运用各项预案，妥善处理突发事件。
		3.1.4 能够严格执行现场管理制度，维持工作秩序和员工工作效率。
		3.1.5 能够及时发现、总结和传递客户服务的危机事件、并及时报送上级领导。
		3.1.6 能够定期收集、整理和分析客户投诉意见，形成有效的改善建议后进行汇报。

	3.2 数据监控与干预	3.2.1 能够正确使用业务系统提取员工效率及工作质量的相关数据。
		3.2.2 能够根据数据监控系统反馈进行现场人员管理。
		3.2.3 能够熟练掌握关键绩效指标的定义、计算方法和影响因素。
		3.2.4 能够熟练运用各项指标的关联特性，及时调整员工工作状态，确保 KPI 达成。
	3.3 员工辅导	3.3.1 能够具备良好的表达能力和亲和力，做好上传下达工作。
		3.3.2 能够对员工的日常工作进行正确的评价和绩效反馈。
		3.3.3 能够熟练掌握各项业务知识及系统操作，指导员工完成现场工作。
		3.3.4 能够定期收集、整理和分析客户投诉意见，形成有效的改善建议后进行汇报。
	3.4 报表制作	3.4.1 能够熟练运用 Excel 进行数据整理和运算。
		3.4.2 能够运用呼叫中心关键绩效指标进行计算。
		3.4.3 能够熟练运用 Excel 进行报表图表设计与制作。
		3.4.4 能够针对数据分析结果提出优化方案。

表 3 呼叫中心客户服务与管理职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 话务预测与排班管理	1.1 数据提取和整理	1.1.1 能够熟练使用呼叫中心业务平台进行数据查询及调取，掌握呼叫中心运营数据的主要来源。
		1.1.2 能够熟练运用 Excel、数据分析软件收集和整理呼叫中心数据。
		1.1.3 能够维护基础数据的准确性和及时性。
		1.1.4 负责报表系统的参数维护及各项数据的配置。
	1.2 数据分析及话务量预测	1.2.1 能够结合 KPI 指标进行运营数据变化趋势分析。
		1.2.2 能够针对数据分析进行挖掘，对运营中心相关指标进行分析，能够进行图表化呈现。
		1.2.3 能够依据通话数据，分析与计算预期通话量，形成话务模型并进行话务量预测。

		1.2.4 能够结合通话量相关影响因素，调整预测话务量。
		1.2.5 能够编制呼叫中心各种报表、能够收集、调整话务量预测所需的数据建立分析模型、报表模板。
	1.3 员工排班	1.3.1 能够正确运用 Erlang 公式计算项目所需人力。
		1.3.2 能够掌握呼叫中心排班管理的基本原则，用数据分析结果，合理的进行排班规划。
		1.3.3 能够明确排班管理中相关指标之间的关系。
		1.3.4 能够结合职能部门提供数据，优化排班结果。
	1.4 数据运用与跟踪	1.4.1 能够定量分析相关指标的实际值和预测值，评价其预测精准度。
		1.4.2 能够根据话务量，合理安排坐席班次及休息时间，制定排班应急方案。
		1.4.3 能够为职能部门提供关于数据统计、数据整理等相关服务。
		1.4.4 能够运用数据对各业务节点进行有效管控，确保运营整体指标的达成。
2.运营管理	2.1 流程管理	2.1.1 能够制定及优化各类业务流程。
		2.1.2 能够制定及优化质量和培训管理流程。
		2.1.3 能够制定、优化各岗位工作流程。
		2.1.4 能够正确运用软件工具绘制工作流程图。
	2.2 绩效管理	2.2.1 能够正确理解关键绩效指标，根据项目情况制定绩效考核的 KPI 指标。
		2.2.2 能够熟练掌握 KPI 指标，并根据 KPI 指标运用 SMART 原则制定各岗位绩效管理制度。
		2.2.3 能够结合绩效管理制度进行各岗位绩效评估。
		2.2.4 能够积极、正面的针对个人、团队进行绩效反馈，从而不断提升绩效指标。
		2.2.5 能够正确认识薪酬体系及薪酬设计原则，从而制定合理的薪酬结构。
	2.3 成本控制	2.3.1 能够收集和运用各类运营数据，制作收支平衡表。
		2.3.2 能够合理规划呼叫中心人力需求与业务发展相匹配，合理控制人力资源成本。
		2.3.3 能够根据业务发展情况，合理控制运营管理成本。
		2.3.4 能够合理制定收益目标，确保项目目标达成。

3.团队管理	3.1 人才培养	3.1.1 能够掌握培训制度、培训体系架构，组织开展规律性的员工培训。
		3.1.2 能够针对不同阶段的员工发展需要，开发和设计培训课程。
		3.1.3 能够按照周期开展培训需求调研，并总结调研结果。
		3.1.4 能够有效评估培训效果，并对培训课程进行调整和采购。
		3.1.5 能够结合培训效果，对培训师进行辅导。
	3.2 人员发展	3.2.1 能够掌握运营部门组织架构、岗位职责及招聘标准。
		3.2.2 能够监控各项管理制度的落地执行，并及时进行调整和总结。
		3.2.3 能够制定呼叫中心人员职业发展计划，培养成熟的运营团队及运营人才，为其提供职业发展途径。
		3.2.4 能够按照周期开展员工发展需求调研，了解员工需求，定期组织员工交流座谈。
	3.3 团队管理	3.3.1 能够形成客服人员职业发展梯队，培养并激励下属，增强团队凝聚力。
		3.3.2 能够协助高层领导建立和推广公司企业文化。
		3.3.3 能够管理和带领团队为客户提供高质量的服务。
		3.3.4 能够定期开展员工满意度调查，能根据反馈结果完善员工关怀制度。

参考文献

- [1] GB/T 35780.1-2017 顾客联络服务 第1部分：顾客联络中心要求
- [2] YD/T 2823-2015 呼叫中心服务质量和运营管理规范
- [3] T/CCPITCSC 002-2017 客户服务专业人员技术要求
- [4] ISCC-CC 国际服务外包人力资源标准体系—联络中心方向
- [5] 呼叫中心服务员国家职业技能标准（2021版）
- [6] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职〔2021〕2号）
- [7] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）
- [8] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）