

客服联络咨询师

职业能力等级评价标准

(试行稿)

1 项目概况

1.1 项目名称

客服联络咨询师

1.2 项目定义

指通过电话、邮件、多媒体媒介及交互式网站等渠道，以语音、文本、视频等形式进行客户联络，从事客户服务、营销及客户关系管理等工作人员。

1.3 能力等级

本项目共设三个等级，分别为：初级、中级、高级。

1.4 能力特征

具有一定的组织能力和协作精神；具有较强的学习能力，即获取、领会和理解外界信息的能力，以及分析、推理和判断的能力；具有管理和解决问题的能力；具有一定的语言、文字等方式有效进行交流、表述和沟通的能力；具有一定的电脑操作能力。

1.5 职业能力等级评价要求

1.5.1 申报条件

具备以下条件之一者，可申报初级：

- (1) 累计从事相关职业工作1年（含）以上。
- (2) 相关专业在校学生。

具备以下条件之一者，可申报中级：

(1) 取得本项目或相关职业初级评价证书（含职业资格证书、职业技能等级证书等）后，累计从事相关职业工作2年（含）以上。

- (2) 累计从事相关职业工作4年（含）以上。
- (3) 取得相关专业毕业证书。

具备以下条件之一者，可申报高级：

- (1) 取得本项目或相关职业中级评价证书（含职业资格证书、职业技能等级

证书等)后,累计从事相关职业工作3年(含)以上。

(2) 累计从事相关职业工作6年(含)以上。

(3) 具有高等职业学校、高级技工学校、技师学院相关专业毕业证书,并取得本项目或相关职业中级评价证书(含职业资格证书、职业技能等级证书等)。

4) 具有大专及以上学历相关专业毕业证书,并取得本项目或相关职业中级评价证书(含职业资格证书、职业技能等级证书等)后,累计从事相关职业工作1年(含)以上。

1.5.2 申报条件注释

(1) 满足本项目高级别申报条件可申报本项目低级别。

(2) 相关职业: 客服联络咨询师、客服代表、客服专员、在线客服专员、电话客服、坐席专员、热线接听员、热线服务员、外呼营销专员、咨询服务专员、售后服务专员、客户体验官、服务营销专员、投诉处理专员等,以及上述职业类型管理类职业及后台运营支撑类职业。

(3) 相关专业(根据《普通高等学校高等职业教育专业目录(2015年)》归类):

通信类专业6103;

计算机类专业6102;

经济贸易类专业6305(限经济信息管理专业630505)。

1.5.3 评价方式

职业能力等级评价考试包括理论知识、技能操作两个科目,较高等级必要时可增加综合评审。

理论知识考试以笔试为主,条件成熟时试点开展网络考试,主要考核从业人员从事本职业应掌握的基本要求和相关知识要求。技能操作考核主要采用现场操作、模拟操作、面试答辩等方式进行,主要考核从业人员从事本职业应具备的技能水平。综合评审通常采取审阅申报材料、技术答辩等方式进行全面评议和审查。理论知识考试和技能操作考核均采用百分制,成绩达到60分以上者为合格。

1.5.4 监考人员、考评人员与考生配比

理论知识考试监考人员与考生配比为不低于1:15,且每个考场不少于2名监考人员;技能操作考核考评人员为3人以上单数。

1.5.5 评价时间

初、中级理论知识考试不少于45分钟，高级理论知识考试不少于60分钟；各等级技能操作考核均不少于30分钟。

1.5.6 评价场所设备

各等级考试需在配备网络、监控、计算机等设备的场地进行。

2. 基本要求

2.1 职业道德

- (1) 诚实守信、遵纪守法。
- (2) 爱岗敬业、恪尽职守。
- (3) 勤奋进取、积极创新。
- (4) 团结协作、文明和谐。
- (5) 讲求信誉、精通业务。
- (6) 维护企业和客户的正当利益。

2.2 基础知识

2.2.1 客服联络咨询师职业概述

- (1) 客服联络咨询师职业现状。
- (2) 客服联络咨询师职业发展前景。

2.2.2 安全生产基础知识

- (1) 安全生产概述。
- (2) 职业健康概述。
- (3) 员工的自主安全管理制度知识。
- (4) 常见事故的预防与应急处理。

2.2.3 计算机基础操作

- (1) 计算机系统组成基础知识。
- (2) 计算机操作系统基础知识。
- (3) 计算机网络基础知识。
- (4) Word文档基础知识。
- (5) Excel电子表格基础知识。
- (6) PPT演示文稿的基础知识。
- (7) 计算机安全基础知识。

2.2.4 语言基础知识

- (1) 普通话知识。
- (2) 语言与表达基础知识。
- (3) 服务用语基础规范。
- (4) 公文文体基础知识。
- (5) 基础英语会话。

2.2.5 客服人员必备常识

- (1) 百家姓知识。
- (2) 中国现行的行政区划分。
- (3) 地理常识。
- (4) 人名、地名中生僻字的拼音注释。

2.2.6 企业文化

- (1) 企业文化基础知识。
- (2) 企业文化的产生和发展。
- (3) 企业文化的结构和功能。
- (4) 企业文化的内容。

2.2.7 法律法规

- (1) 《中华人民共和国合同法》的相关知识。
- (2) 《消费者权益保护法》的相关知识。
- (3) 《中华人民共和国网络安全法》的相关知识。
- (4) 《通信网络安全防护管理办法》的相关知识。
- (5) 《电信和互联网用户个人信息保护规定》的相关知识。
- (6) 《中华人民共和国电信条例》的相关知识。
- (7) 《互联网信息服务管理办法》的相关知识。
- (8) 《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》的相关知识。
- (9) 《中华人民共和国侵权责任法》的相关知识。
- (10) “商业秘密的法律保护”的相关知识。

3. 工作要求

本标准初级、中级、高级的技能要求和相关知识要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。

3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 业务应答	1.1 呼入应答	1.1.1 能够使用标准普通话处理客户来电 1.1.2 能够通过电话按照服务要求和服务规范提供应答服务 1.1.3 能够准确理解和辨别客户诉求及时应答，并礼貌致谢 1.1.4 能够按照服务流程处理客户来电诉求和问题	1.1.1 普通话语音与发声知识 1.1.2 服务用语的规范 1.1.3 客户服务意识的原则 1.1.4 有效沟通的方法 1.1.5 电话呼入业务流程的规范 1.1.6 客户诉求分析与应答的步骤 1.1.7 电话服务礼仪的原则 1.1.8 呼入电话服务技巧的应用
	1.2 语音呼出	1.2.1 能够通过电话按照呼出服务技巧提供外呼服务 1.2.2 能够按照呼出服务技巧促使营销成功 1.2.3 能够按照呼出服务技巧完成电话回访	1.2.1 呼出服务准备工作的细则 1.2.2 呼出电话服务的步骤 1.2.3 电话营销声音技巧的应用 1.2.4 电话回访业务类型的分类 1.2.5 呼出服务人员的要求规范
	1.3 在线应答	1.3.1 能够通过在线沟通渠道正确使用文本、视频、图片等形式向客户表述内容，处理咨询 1.3.2 能正确使用服务语言完成客户咨询或联络客户 1.3.3 能够使用在线应答技巧	1.3.1 在线服务的基本规范 1.3.2 在线客服服务常用语的规范 1.3.3 在线服务服务技巧的方法 1.3.4 客户服务礼仪的原则 1.3.5 互联网媒体服务礼仪的

		提升交互过程的客户体验与客户满意度	原则
2. 业务办理	2.1 信息录入	2.1.1 能够使用拼音或五笔字型等汉字输入法，每分钟输入汉字不低于60个，操作规范、输入正确率达到90%以上	2.1.1 拼音输入法的录入方法 2.1.2 五笔输入法的录入方法
	2.2 信息查询	2.2.1 能够使用系统查询客户诉求相关关键业务信息 2.2.2 能够抓取客户诉求关键字	2.2.1 信息查询规范的方法 2.2.2 信息查询的步骤
	2.3 业务受理	2.3.1 能够使用系统进行业务办理或订单指派 2.3.2 能够解答客户咨询问题 2.3.3 能够受理客户投诉 2.3.4 能够根据客户需求进行电话转派 2.3.5 能够按照业务流程进行呼出营销 2.3.6 能够在客户服务过程中管控和调节自我情绪，维护客户关系	2.3.1 业务办理的规范 2.3.2 电话呼入服务业务的流程 2.3.3 电话呼入工作流程的规范 2.3.4 业务咨询处理的规范 2.3.5 业务投诉处理的步骤 2.3.6 话务转派的步骤 2.3.7 外呼业务的步骤 2.3.8 电话营销的步骤 2.3.9 电话营销常用的方法 2.3.10 压力与情绪管理的方法
3. 设备操作	3.1 设备使用	3.1.1 能够正确使用平台系统 3.1.2 能够正确使用座席终端设备 3.1.3 能够使用计算机常用办公软件进行文档、表格、演示文稿的基本处理工作 3.1.4 能够规范使用互联网平台渠道输入输出信息，进行客户服务工作	3.1.1 常规终端设备的基础知识 3.1.2 计算机办公软件基本应用的规范 3.1.3 计算机安全使用的措施

	3.2 设备管理	3.2.1 能够对设备、系统进行基础管理和维护 3.2.2 能够对设备、系统故障进行基础处理	3.2.1 计算机设备、平台系统维护操作的方法 3.2.2 计算机设备、平台系统故障处理的方法
--	----------	---	--

3.2 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 业务办理	1.1 信息采集	1.1.1 能够采集客户信息并梳理客户分类 1.1.2 能够对客户焦点、热点问题汇总和分析 1.1.3 能够使用人工智能系统，以语音、文本、视频等多种形式完成信息采集，建立客户档案，维护客户关系	1.1.1 建立和维护客户档案方法 1.1.2 客户诉求信息的分类方法 1.1.3 客户关系维系的技术支撑
	1.2 建立档案	1.2.1 能够根据客户标签进行分类 1.2.2 能够建立客户档案并使用档案维系客户关系 1.2.3 能够根据客户标签和分类进行客户管理和价值挖掘	1.2.1 客户分类的原则 1.2.2 采集客户档案信息与建档的方法 1.2.3 客户维系与分类的应用
	1.3 投诉处理	1.3.1 能够认真聆听客户诉求，记录客户反馈 1.3.2 能够善用提问，分析投诉原因并找出客户真实诉求 1.3.3 能够高效、快速处理重要投诉事件，安抚客服情绪，给出合理的解决方案 1.3.4 能够追踪投诉结果、分析反馈，并提出改进建议 1.3.5 能够通过语音、邮件或书面文本形式反馈和处理意见	1.3.1 投诉处理的步骤 1.3.2 投诉处理的沟通技巧与方法 1.3.3 投诉处理的原则 1.3.4 客户情绪管理的步骤

	1.4 营销活动	<p>1.4.1 能够按照业务流程对客户进行有效营销</p> <p>1.4.2 能够根据市场需求策划有效的营销活动方案</p> <p>1.4.3 能够根据业务需求开发新客户，完成营销任务</p>	<p>1.4.1 营销活动的原则</p> <p>1.4.2 营销策划的步骤</p> <p>1.4.3 营销策划的方法</p> <p>1.4.4 营销执行与开发的步骤</p>
2. 运营管理	2.1 指标观察与促进	<p>2.1.1 能够运用系统工具分析并管理呼叫中心关键指标</p> <p>2.1.2 能够运用指标管理和提升达成绩效目标</p>	<p>2.1.1 关键指标影响力模型的规范</p> <p>2.1.2 关键指标的改善和提升方法</p>
	2.2 员工关系管理	<p>2.2.1 能够使用沟通技巧将人际关系与工作合理融合</p> <p>2.2.2 能够运用有效沟通做好员工关怀</p> <p>2.2.3 能够使用管理沟通模型激励员工</p>	<p>2.2.1 人际关系沟通技巧</p> <p>2.2.2 员工关怀和问题的沟通方法</p> <p>2.2.3 人际沟通的应用方法</p>
3. 业务督导	3.1 业务指导	<p>3.1.1 能够指导初级人员按规定的程序进行业务操作并协助解决客户服务中的疑难问题</p> <p>3.1.2 能够梳理客户投诉处理的流程，并对投诉处理过程加以指导</p> <p>3.1.3 能够指导和培训服务人员的专业技能</p> <p>3.1.4 能够提高员工抗压能力，维护客户关系</p>	<p>3.1.1 员工业务、技能指导方法</p> <p>3.1.2 员工投诉处理辅导方法</p> <p>3.1.3 员工专业能力的培养方法</p> <p>3.1.4 员工情绪管理的方法</p>
	3.2 业务监督	<p>3.2.1 能够发现客户服务过程中出现的问题并解决</p> <p>3.2.2 能够使用电话监听手段对初级人员进行有效的帮助和指导</p> <p>3.2.3 能够找出投诉处理中的常见错误并监督指导</p> <p>3.2.4 能够使用指标数据的变</p>	<p>3.2.1 客户服务过程问题的处理方法</p> <p>3.2.2 员工业务监督的方法</p> <p>3.2.3 投诉管理的关键要点</p> <p>3.2.4 报表管理与辅导方法</p>

		化分析和发现问题，及时调整和优化项目执行方案	
--	--	------------------------	--

3.3高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
1. 运营管理	1.1 绩效管理	1.1.1 能够建立考评支撑系统进行绩效考核 1.1.2 能够根据绩效考核结果，分析并提出有效的管理建议 1.1.3 能够根据人员的状况，使用预警系统、建立改善机制 1.1.4 能够分析绩效产生偏差的原因并做好预防	1.1.1 绩效考评支撑系统的建立方法 1.1.2 绩效考核指标的分析 1.1.3 绩效管理方法 1.1.4 绩效考核结果的运用方法 1.1.5 团队绩效偏差的管理原则
	1.2 人员管理	1.2.1 能够组建高效的团队并培养团队精神 1.2.2 能够完成心理健康的指导 1.2.3 能够分析人员流失原因并做有效控制 1.2.4 能够组织会议工作 1.2.5 能够根据胜任素质模型寻找匹配的招聘渠道	1.2.1 团队建设与管理方法 1.2.2 心理健康建设方法 1.2.3 人员流失分析与控制方法 1.2.4 会议组织的工作原则 1.2.5 招聘渠道选定与维护原则
	1.3 人才培养	1.3.1 能够指导员工自我职业生涯规划 1.3.2 能够根据业务需求开发有助于员工成长的培训课程 1.3.3 能够根据员工特长制定合适的人才培养计划和适应各行各业的客服联络人才培训体系 1.3.4 能够培养呼入、呼出、多媒体在线、交互网站等复合型客服联络人才及客户关系管	1.3.1 员工职业生涯规划的方法 1.3.2 员工培训课程设计与培训体系建设的步骤 1.3.3 人才培养计划制定的方法 1.3.4 管理人才培养计划执行的步骤 1.3.5 全媒体时代客户服务联络中心培训课程设计与开发方法

		理人才 1.3.5 能够使用互联网系统、新媒体平台实施人才培养方案	
2. 业务督导	2.1 运营数据分析	2.1.1 能够根据业务类型制定有效的业绩指标模型 2.1.2 能够根据指标完成情况分析业务达成情况，提升业务水平	2.1.1 指标管理与数据管理模型建立的方法 2.1.2 业务指标分析和提升的方法
	2.2 客户满意度管理	2.2.1 能够有效管控客户满意度 2.2.2 能够根据服务质量品质管理的维度梳理客户感知路径，做好客户关系维系和管理 2.2.3 能够针对不同客群，提供差异化、个性化、创新化服务	2.2.1 客户满意度提升的方法和步骤 2.2.2 客户服务质量管理的方法 2.2.3 全方位提升服务体验的方法
	2.3 现场管理	2.3.1 能够运用现场管理的工具统筹运营管理，保障客户关系管理的服务过程 2.3.2 能够根据应急方案应对突发事件并及时汇报—突发事件应对措施	2.3.1 现场管理结果运用的方法 2.3.2 突发事件应对措施
3. 团队管理	3.1 业务指导	3.1.1 能够对初、中级员工进行有效业务指导 3.1.2 能够协助初、中级人员解决电话服务业务难题和管理难题 3.1.3 能够根据业务需求和服务要求制定有目标、有要求、有追踪的帮扶计划 3.1.4 能够根据运营数据、运营指标编写计划和报告，同步解决运营问题	3.1.1 员工业务知识指导培训的方法 3.1.2 员工业务、技能辅导方法 3.1.3 帮扶计划的制定与实施方法 3.1.4 计划报告的编写方法

	3.2 业务监督	3.2.1 能够发现客户服务过程中出现的新问题并解决 3.2.2 能够使用电话监听手段对初、中级员工进行有效的帮助和指导	3.2.1 客户服务过程问题处理的原则 3.2.2 员工帮扶管理方法
--	----------	---	---------------------------------------



工业和信息化部教育与考试中心
 EDUCATION & EXAMINATION CENTER OF MINISTRY OF INDUSTRY AND INFORMATION TECHNOLOGY

4 权重表

4.1 理论知识权重表

项目		技能等级		
		初级	中级	高级
		(%)	(%)	(%)
基本要求	职业道德	5	5	5
	基础知识	35	20	10
相关知识	业务应答	20	—	—
	业务办理	30	30	—
	设备操作	10	—	—
	运营管理	—	20	20
	业务督导	—	25	35
	团队管理	—	—	30
合计		100	100	100

4.2 技能要求权重表

项目		技能等级		
		初级	中级	高级
		(%)	(%)	(%)
技能要求	业务应答	30	—	—
	业务办理	50	35	—
	设备操作	20	—	—
	运营管理	—	25	20
	业务督导	—	40	40
	团队管理	—	—	40
合计		100	100	100