

附件:

专业技术技能人才培养标准

呼叫联络客服水平评价

说明

为了进一步完善行业技术技能专业标准体系，为专业技术技能人才教育和培训提供科学、规范的依据，工业和信息化部教育与考试中心依据当前呼叫中心和互联网客服产业发展的实际情况，组织有关专家，进行《呼叫联络客服水平评价专业技术技能人才培训标准》（以下简称“标准”）的编写制定。

一、本《标准》以客观反映现阶段行业的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本专业影响的基础上，对本专业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平都作了明确规定。

二、本《标准》的修订遵循了有关技术规程的要求，既保证了《标准》体例的规范化，又体现了以专业活动为导向、以专业技术技能人才培训为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训和评价工作的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为三个等级，包括专业概况、基本要求、工作要求和比重表四个方面的内容。

四、本《标准》编制工作在工业和信息化部教育与考试中心的指导下，委托呼叫联络客服水平评价项目中心组织编写修订工作，过程中得到了贵州通信行业职业技能鉴定中心、中移在线服务有限公司贵州分公司、贵州省邮电学校、云硕科技有限公司等单位的大力支持。参加编审修订工作的主要人员有：王建文、谭志彬、王慧、龚德旭、杨利强、杨冰、李志云、许乃威、崔晓、陈知一、于瑞芹、熊军、全满枝、张怡、杨东昇、陈婷、孙艳、罗阳、邓谊、吴凤英、马甜丽等，在此对有关单位和专家一并表示感谢。

五、本《标准》经工业和信息化部教育与考试中心批准，自颁布之日起施行。

目 录

1	专业概况.....	1
1.1	专业编码.....	1
1.2	专业名称.....	1
1.3	专业定义.....	1
1.4	专业技能等级.....	1
1.5	专业环境条件.....	1
1.6	专业能力倾向.....	1
1.7	参培、参考资格.....	1
1.8	专业培训要求.....	1
1.9	专业技能考核要求.....	3
2	基本要求.....	4
2.1	专业道德.....	4
2.2	基础知识.....	4
3	工作要求.....	7
3.1	初级技能.....	7
3.2	中级技能.....	9
3.3	高级技能.....	11
4	比重表.....	13

呼叫联络客服水平评价专业技术技能人才培养标准

1、专业概况

1.1 专业编码

PTS152010301-01

1.2 专业名称

呼叫联络客服水平评价

1.3 专业定义

呼叫联络客服和互联网客服行业

1.4 专业技能等级

本专业共设三个等级，分别为：初级、中级、高级。

1.5 专业环境条件

室内、常温。

1.6 专业能力倾向

具有一定的组织能力和协作精神；具有较强的学习、分析、管理和解决问题的能力；具有一定的表达能力和沟通能力。

1.7 参培、参考资格

从事或拟从事呼叫联络客服和互联网客服行业的从业人员，中专（含高中、高职）以上学历在校生或毕业生拟通过培训获取从业能力的人员。

1.8 专业培训要求

1.8.1 晋级培训期限

初级技能不少于线上48标准学时；中级技能不少于线上72标准学时；高级技能不少于线上或线下108标准学时。

1.8.2 培训教师

等级	配备教师人数	资质	从业经验
初级	2人及以上	具有本专业国家高级技能职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格	具有丰富的管理实践经验及教学经验,具备连续8年及以上呼叫中心行业的从业经验
中级	3人及以上		
高级	4人及以上		

1.8.3 培训场所设备

理论知识培训：由项目中心提供满足教学需要的标准教材；

场地要求：针对高级培训课程，项目中心需根据报考人员所在省份来指定场地来进行线下培训学习。需具备2年以上租期的培训场地。教室建筑面积大于300平方米，统一培训时段，人均教学用房建筑面积不少于3平方米；

设备要求：需具备足够数量的培训教学设备、办公用品、以及多媒体设备等；

消防安全要求：需符合国家规定的消防要求，并取得消防检验合格证明。

1.9 专业技能考核要求

1.9.1 申报条件

具备以下条件之一者,可申报初级技能:

- (1) 从事或拟从事呼叫联络客服和互联网客服行业的从业人员;
- (2) 中专(含高中、高职)以上学历在校生或毕业生拟通过培训获取从业能力的人员。

具备以下条件者,可申报中级技能:

- (1) 取得本项目初级技能证书。

具备以下条件者,可申报高级技能:

- (1) 取得本项目中级技能证书并需现任职单位推荐。

1.9.2 考核方式

分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用在线考核方式,操作技能考核采用现场实际操作,评议相结合等方式,理论知识考试和操作技能实行百分制,理论知识考试和操作技能成绩分别达60分及以上者为合格。

1.9.3 监考及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1:30;操作技能考核中的考评人员与考生配比为1:20,且不少于2名考评人员。

1.9.4 考核时间

各等级理论知识在线考试时长120分钟;各等级操作技能考核时长120分钟。

1.9.5 考核场所设备

理论知识采用在线考试；操作技能考核需在配备网络、监控设备场所进行。

2、基本要求

2.1专业道德

2.1.1 专业道德基本知识

2.1.2 专业守则

- (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 专业基础知识

- (1) 呼叫联络基本知识。
- (2) 呼叫联络业务的分类。
- (3) 掌握沟通要点及规范使用服务用语。

2.2.2 职业道德

- (1) 职业道德规范。
- (2) 职业道德的特点和作用。

2.2.3 计算机知识

- (1) 计算机基础知识。

- (2) 计算机操作系统知识。
- (3) 计算机网络知识。
- (4) 办公软件的运用。
- (5) 计算机安全使用简介。

2.2.4 工作常用常识

- (1) 普通话基本知识。
- (2) 语言与表达及服务用语规范。
- (3) 公文文体基本知识。
- (4) 能受理电话呼入呼出业务、各种网络渠道业务。
- (5) 百家姓、基础地理、难认人名及地名拼音注释。
- (6) 呼叫联络专业英语词汇以及常用英语口语。

2.2.5 相关法律知识及企业规章制度

- (1) 《电话消费者保护法案》的相关知识。
- (2) 《电话营销规定》的相关知识。
- (3) 《电子通信隐私法案》的相关知识。
- (4) 《中华人民共和国劳动法》的相关知识。
- (5) 《中华人民共和国合同法》的相关知识。
- (6) 《中华人民共和国广告法》的相关知识。
- (7) 《消费者权益保护法》的相关知识。
- (8) 《商业秘密的法律保护》的相关知识。
- (9) 《电信条例》的相关知识。
- (10) 《电信用户申诉处理办法》的相关知识。

2.2.6 安全生产知识

- (1) 安全生产基本知识。
- (2) 职业健康基本知识。
- (3) 员工自主安全管理相关知识。
- (4) 事故预防和应急处理相关知识。

2.2.7 企业文化知识

- (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) 企业文化的内容和功能。

3、工作要求

本标准对初级、中级、高级各级别的技能要求依次递进，高级别涵盖低级别的要求。其中，基础知识所有级别均应掌握。

3.1 初级

专业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
一、行业概况	(一) 呼叫中心服务概况	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解呼叫中心的产生和发展 2. 熟记呼叫服务的起源与发展状况 3. 掌握呼叫服务的分类 4. 明确呼叫服务的未来发展方向 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 呼叫中心职业基本知识 2. 呼叫中心的特点 3. 呼叫中心的发展与现状 4. 科技驱动行业发展
二、职业要求	(二) 职业素养	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解职业道德和敬业精神 2. 明确职业素养要求 3. 掌握呼叫服务从业人员的工作内容 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 职业道德的基本原则 2. 职业素养的要求 3. 呼叫中心服务的职责、目的和内容
	(三) 法律规范	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解法律对于自身和从业者的意义 2. 理解劳动法相关法规 3. 理解合同法相关法规 4. 理解消费者权益保护法 5. 掌握商业秘密的有关法律 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 合同法的相关条款 2. 消费者保护法的相关条款 3. 商业安全和保密条款
三、服务技能运用	(四) 服务意识与服务礼仪	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解服务对于企业和客户的意义 2. 具备基本的客户服务意识 3. 掌握塑造服务意识的方法 4. 牢记客户服务的基本礼节 5. 掌握电话服务流程 6. 熟悉互联网媒体服务的特点及注意事项 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务意识的建立 2. 礼仪的概述 3. 客户服务、电话服务、互联网媒体服务等礼仪

	(五) 客户服务技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够按正确步骤与客户沟通,层次清晰 2. 能够有效地倾听客户的表述 3. 能够合理的运用提问方式收集信息 4. 能够准确地理解客户信息 5. 能够积极向客户进行反馈 6. 能够运用同理心安抚客户 7. 掌握呼入电话服务技巧 8. 掌握呼出电话服务技巧 9. 掌握互联网在线客服服务技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户服务意识 2. 理解有效沟通的关键 3. 呼入、呼出电话服务技巧 4. 互联网在线客服服务技巧
	(六) 客户营销技巧	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握基础营销的常用步骤 2. 熟悉营销前的准备工作 3. 把握营销过程中的声音语言 4. 熟练运用营销中的常用方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 营销的概念及作用 2. 营销的分类及步骤 3. 电话营销的声音技巧 4. 电话营销的常用技巧
	(七) 压力与情绪管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握压力的来源及压力形成的因素 2. 掌握理性应对客户给予压力的方法 3. 能够运用提高个人抗压能力的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 压力的来源 2. 情绪及情绪的表现形式 3. 自我情绪调节

3.2 中级

专业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
一、服务技能运用	(一) 呼叫中心的发展	<ol style="list-style-type: none"> 1. 熟记呼叫服务的发展 2. 掌握呼叫服务的现况 3. 熟悉多媒体呼叫中心未来的发展方向 4. 掌握人工智能的科技应用 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 呼叫中心的定义、发展、分类、作用 2. 人工智能的应用
	(二) 客户服务与客户维护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培养从业人员客户服务意识 2. 能够正确完成数据输入工作 3. 能够受理客户的建议及投诉, 并将相关信息上传 4. 掌握信息分类、汇总的方法 5. 具备建立和维护客户档案的意识 6. 掌握建立和维护客户档案的方法 7. 学会梳理客户维护里面的分类情况 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 认识客户服务 2. 客户服务人员的基本素质和能力 3. 信息分类、汇总 4. 建立和维护客户档案 5. 梳理客户分类与应用
	(三) 客户投诉处理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握客户投诉处理的原则和步骤 2. 掌握客户投诉处理的方法和技巧 3. 具备不同客户类型的投诉处理的技巧 4. 掌握客户情绪管理的相关知识 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投诉定义 2. 投诉处理的基本原则和目标 3. 投诉处理的步骤及沟通技巧 4. 客户情绪管理
	(四) 营销活动	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握基础营销的常用步骤 2. 掌握营销前的准备工作 3. 熟练运用营销中的常用方法 4. 掌握营销策划方案的思路 5. 具备基本问卷调查的设计思路 6. 能够掌握一定的谈判技巧 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 营销的概念 2. 电话营销的基本认知和管理策划 3. 电话营销的准备与执行 4. 电话营销的管理与激励

二、业务指导与管理	(五) 管理认知	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够识别呼叫中心常见的关键指标 2. 能够掌握关键指标背后影响的因素 3. 能够基本掌握指标管理和提升方法 4. 能够理解指标与战略的关联 5. 掌握管理沟通的要点 6. 能够理解团队的意义 7. 能够激励、支援、指导一线员工 8. 能够协调员工之间的关系 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 呼叫中心的关键指标 2. 关键指标的影响力模型 3. 指标管理和提升方法概述 4. 指标不是一成不变的 5. 人际关系融入与沟通 6. 沟通技巧
	(六) 业务指导与监督	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够有效管理投诉处理的各项环节 2. 能够有效管理营销活动的推展和结果 3. 能够做好员工辅导的工作 4. 能够激励团队士气、凝聚团队的气氛 5. 能够帮助员工处理压力与情绪 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投诉管理的关键要点 2. 营销管理的关键要点 3. 员工情绪管理的关键

3.3 高级

专业功能	工作内容	技能要求	相关知识要求
一、服务技能运用	(一) 指标管理及数据分析	<ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握指标背后的数据如何采集 2. 掌握中心层面和班组层面指标的分析和提升方法 3. 能够正确使用数据库软件分析、统计数据。 4. 掌握建立数据管理模型的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 数据管理的重要 2. 数据管理模型的建立 3. 数据管理的方法 4. 从数据管理到指标提升
	(二) 岗位的关键职能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够清晰掌握基层管理岗位的工作职责和工作内容 2. 可以理解所在岗位在运营中所承担的角色 3. 能够掌握所在岗位的工作流程并把关关键点转化为实际工作 5. 能够做好时间管理和目标管理 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 基层管理人员岗位说明 2. 基层管理人员工作职责 3. 管理能力素质要求 4. 管理沟通的关键 5. 时间管理与目标管理
	(三) 客户满意度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 理解客户满意度 2. 掌握影响客户满意度的分析方法 3. 熟练掌握客户满意度的提升方法 4. 能够协调员工与客户之间的关系 5. 能够强化员工技能提升客户满意度 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户满意度的意义 2. 客户满意度分析 3. 客户满意度的提升方法 4. 提升影响客户满意度的技能
	(四) 绩效管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够建立一套客户服务绩效考评和管理体系 2. 能够独立建立和管理业务流程，并维持它们的正常运转 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户服务绩效考评 2. 绩效管理的关键要点 3. 绩效考评和管理系统

二、业务指导与团队管理	(五) 团队建设与管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够运用正确的方法管理团队 2. 能够有效地组织会议 3. 能够带领团队提升执行能力 4. 能够有效的为一线员工分析绩效偏差的原因 5. 学会人员流失率分析 6. 掌握控制人员流失率的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 团队协作与冲突管理 2. 会议组织 3. 高效执行力 4. 团队绩效偏差管理 5. 员工流失率分析与控制
	(六) 业务指导与现场管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够把管理层的业务要求，转变为一线员工切实可行的目标。 2. 能够有效地组织业务辅导活动。 3. 能够对各种报表进行管理，对收集到的信息、当前热点和难点问题等材料加以分析，上报相关部门。 4. 能够正确地制定计划、书写相关报告 5. 掌握成本核算与控制的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户服务质量管理 2. 现场管理 3. 帮辅计划的理定与实施 4. 计划、报告的编写 5. 成本核算与控制
	(七) 人才与管理人才培养与成长	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能够按照不同岗位需求，制定岗位人员职业发展规划。 2. 能够开展培训工作 3. 能够对其他呼叫中心或互联网客服进行管理、业务指导。 4. 能够制订有效的人才培养计划 5. 能够有效培养出骨干管理人才 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 呼叫服务员的选聘 2. 培训实施与管理 3. 培训能力 4. 管理人才培养计划 5. 管理人才如何有效的培养与成长

4、比重表

4.1理论知识

项目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
基 本 要 求	一、职业道德、基础知识	10	5	-
	二、法律法规、安全生产	-	-	-
相 关 知 识	三、计算机基础操作	-	-	-
	四、座席工具的使用	-	-	-
	五、呼叫中心服务概况 与礼仪、技巧	40	-	-
	六、营销技巧与策划	25	35	-
	七、情绪管理	25	-	-
	八、客户投诉处理	-	35	-
	九、客户服务与客户维 护	-	25	-
	十、服务技能运用	-	-	100
合计		100	100	100

4.2 专业技术技能操作

项目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)
专业要求	一、业务指导与监督	-	100	-
	二、业务指导与团队管理	-	-	100
	合计	-	100	100