**全国客户信息服务专业**

**职业技能大赛申报方案**

**申报单位: 国家服务外包人力资源研究院**

**华唐中科教育科技(北京)有限公司**

**二零一三年八月**

1. 赛项名称

呼叫中心客户信息服务



1. 赛项组别

中职组

1. 所属产业类型

现代服务业、服务外包产业

1. 在现行中职专业目录中的分类

中职目录名称：客户信息服务

专业代码：090900

1. 赛项方案设计团队构成

组长：国家服务外包人力资源研究院

华唐教育集团董事长曹明元

支持单位及成员：河南省教育厅、贵州省经信委、洛阳市人民政府、洛阳市教育局、洛阳市工信局、淮安市政府、淮安市教育局、宿州市人民政府、宿州市教育局、洛阳服务外包学院洛阳服务外包培训中心艺龙科技、联想集团呼叫中心、贝塔斯曼客户服务中心、中联车盟、中国平安。

1. 赛项目的

中职客户信息服务专业自2010年开设以来，经过几年的教学实践和探索，课程体系和教学模式都已相对成熟。近几年的大赛中，客户信息服务专业一直没有在大赛中立项，此次立项申请，也是为了专业的教学能够在大赛中得到检验，学生通过在校实训的职业能力能够在大赛中得到够有效的展现，通过大赛把此专业的教学与就业方向在更广的范围内推广，同时也对呼叫中心人才的专业能力全面提升起到促进作用。

1. 赛项意义和设计原则

呼叫中心客户信息服务赛项的设立，是对中职客户信息服务专业发展的带动和规范。大赛设计本着展现学生专业理论知识与职业能力相结合的设计原则，着重让学生在大赛中展示出呼叫中心职场人员的靓丽职业风采。

1. 赛项方案的特色与创新点

本赛项基于商教两用的呼叫中心实训系统，能够在大赛中突出展示学生在知识掌握、应变能力、客户服务能力方面的职业能力。本赛项不同于其他赛项的特色在于，学生是用行为与语言来展示职业风采。在整个比赛过程中可即时观察出学生在同一个能力上的不同反应，比赛的观赏性更强。

1. 比赛内容与规则
2. 比赛内容

本竞赛分为听打录入、知识测试、情景模拟三个竞赛模块。

第一模块：听打录入

比赛时限：3分钟。（与第一模块听打录入合并计时70分钟）

比赛技能：主要考查选手对客户信息服务过程中，客户的关键信息的识记、判别和记录的准确性，着重考查参赛选手的基本服务技能。

比赛形式：在CCSS竞赛系统上，限时三分钟，完成共计10个听打录入的测试任务。

命题范围：包括中国姓氏姓名、中国国内地址、邮箱地址、固定电话号码、手机号码等。

第二模块：知识测试

比赛时限：60分钟。与第一模块听打录入合并计时70分钟。

比赛技能：主要考查选手对客户信息服务基础知识的识记、判别和灵活运用程度，着重考查选手客户信息服务综合职业素养。

比赛形式：在CCSS竞赛系统上，完成共计44个题目的测试任务。其中，判断题20个，单选题10个，多选题10个，复读题2个、理解分析题2题，满分为100分。

命题范围：包括服务外包与呼叫中心概论、客户沟通能力、业务执行能力等。

第三模块：情景模拟

比赛时限：30分钟。

比赛技能：主要考查选手在处理呼入电话过程中所呈现的客户服务技巧、电话处理流程、标准服务用语应用等综合职业素养。

比赛形式：在CCSS竞赛系统上，完成2道不同行业的呼入电话处理。（实现方法：① 提供背景资料，评委作为呼入方进行实际电话拨测，评委针对录音进行评定；②提供背景资料，通过CCSS预置语音互动题目，完成呼入电话处理，评委针对录音进行评定）

1. 比赛规则

1.选手报到后，不能更换参赛选手。

2.比赛场次及座席进行统一编号，由各代表队领队在赛前抽签决定参赛顺序及座次号码。

3．参赛选手必须是符合有关规定要求的中等职业学校客户信息服务专业等相关专业的全日制在校生。各地教育行政部门把好选手资格审查关，如发现参赛选手资格不符，比赛组委会将取消其参赛资格，对赛后发现者将取消其获奖荣誉并追回奖品和证书，同时对相关责任人员及单位进行通报批评。

1. 赛项简介（中、英文）

呼叫中心客户信息服务大赛分为三个赛项：坐席员、班组长、质检员。各级别、分组、岗位竞赛形式基本都按照这三个项目展开，包括听打录入、知识测试、情景模拟。

Call center customer service contest is divided into three disciplines: agent, team leader, quality inspector. Each level, grouping, post competition form in accordance with the basic three projects, including listening to input, knowledge test, simulation.

1. 比赛样题
2. 听打录入

**系统显示：请播放录音，将听到的全部内容输入到答题框中。**

1、地址是北京市海淀区蓝旗营小区，蓝色的蓝，红旗的旗，军营的营，A栋12号楼1205室 ；黄若新收，草字头黄，草字头若，新旧的新；邮编是100036；联系电话13901093684。

2、地址是朝阳区望京南湖南路9号圣馨大地，齐天大圣的圣，温馨的馨，E1202室，邮编是102206；联系电话18610298764

(二) 理论知识

1. 单项选择题：

以下哪项指标可以用来考核呼叫中心客户服务质量的？

1. 每日成交率 B.平均等待时长 C.用户来电量 D.来电时间分配
2. 不定项选择题

在处理客户投诉时，以下表述不恰当的是（ ）

A．“不可能，绝对不回有这种事情发生的” B．“我绝没有说过那种话”

C．“这是我们公司的规定” D．“我不太清楚”

1. 判断题

处理客户投诉时，对客户说：“我能明白您为什么会有这种感觉”，其实是对客户的情感表达理解（ ）

1. 理解分析题

请简述作为班组长的日常工作包含哪些内容，具体考核方法是什么？

1. 录音分析题（实操题）

录音文本：

A:窦女士您好，欢迎致电中国移动12580，请问有什么可以帮助您？

C:是这样的哦，我在你们那订了北京昆仑饭店，我们现在在房间里呢，房间太差了，墙上都掉灰了，我不想在这住了，太脏了，房间不好，你们帮我弄一下吧，我自己去前台，人家都不理我。

A：窦女士您好，你方便告诉我当时预定时留下的联系电话吗？

C：就是我现在这个电话啊，你就赶快给我把这个事解决了吧，这房间我真不想多待一分钟了。

A：窦女士我看到了，您订的是北京昆仑饭店的一个标准间，您本人今天入住一晚，您是说房间条件不好是吧。

C：我再说都说三遍了，不是，你们怎么不紧不慢的啊。

A：窦女士，实在很抱歉，那您看这样好吗？我先与酒店联系，我务必全力向酒店申请给您免费升级房间，如果酒店不同意的话，我会协商为您办理退房，同时在北京昆仑饭店附近为您查找其他酒店，好吗？

C：赶快去联系吧，真受不了！

1. 客服人员在这段对话中的出现的错误是什么？ （只出现文字）

|  |
| --- |
| （文本填空） |

答案：应该在客户提出需求的第一时间马上为客户提出解决方案。这个客服人员缺乏同理心，在客户如此着急的情况下应该马上提供解决方案后再按照流程确认客户的订单内容。

1. 请将客服所说的最后一段话改成匹配客户需求的语言（只出现文字）

|  |
| --- |
| （文本填空） |

答案：窦女士，实在很抱歉出现这样的情况，您先不要着急，我马上为您解决，那您看这样好吗？我先与酒店联系，我务必全力向酒店申请给您免费升级房间，如果酒店不同意的话，我会协商为您办理退房，同时在北京昆仑饭店附近为您查找其他酒店，好吗？

(三)情景模拟

**（1）背景介绍**

你是东方健美健身会所的一位电话销售人员，目前公司正在做一个东方健身会所的健身电话销售。针对的客户都是上周六参加过东方健身会所的“美妙健身2013”运动健身体验活动。

**（2）东方健美健身会所介绍**

东方健美健身会所是一家高级健身会所，坐落于繁华市区，交通便利，环境优美。聘请的健身教练都是专家级别的，在美体健身领域的教练至少也是五年以上，而且都是韵动健身网的全职教练，可以全天候为客户现场进行指导和电话咨询服务。

在器材方面，进口了德国的全套‘精锐’系列健身设备。在当地，除了东方健美健身会所，还没有一家健身机构配备了这么齐全和先进的健身设备。

**（3）会员注册程序介绍**

很简单，客户只要告诉他的姓名、身份证号，我们就可以在系统里面先注册，然后客户再交上会员费用就会自动开通，以后客户参加我们的任何健身活动都可以享受最少八折的优惠。

**（4）客户介绍**

张方丽，女，28岁，职业白领，本地人，未婚，80公斤，正在减肥中。电话：1368147····

1. **答题内容：**
2. 根据上面的情景，写一段销售的话术，需要包括开场白、了解客户需求、引导客户需求、介绍产品、促成交易、结束语等内容。

b.根据可能的销售过程，想一想客户会提出哪些疑问，写下来，并给出回答，至少4个FAQ。

c.给客户张方丽打电话推销你的健身会员资格，时间10分钟。

1. 比赛方式

本赛项分个人赛和团体赛，以院校为单位组队参赛，不得跨校组队，个人赛每校限报5人，团体赛限报1队。每支参赛队由4名选手（单项目取成绩最好的3人计算团队成绩）和1名指导教师1名领队组成。

1. 比赛时间安排与流程

第一模块：听打录入

比赛时限：3分钟。（与第一模块听打录入合并计时70分钟）

比赛形式：在CCSS竞赛系统上，限时三分钟，完成共计10个听打录入的测试任务。

第二模块：知识测试

比赛时限：60分钟。与第一模块听打录入合并计时70分钟。

比赛形式：在CCSS竞赛系统上，完成共计44个题目的测试任务。其中，判断题20个，单选题10个，多选题10个，复读题2个、理解分析题2题，满分为100分。

第三模块：情景模拟

比赛时限：30分钟。

比赛技能：主要考查选手在处理呼入电话过程中所呈现的客户服务技巧、电话处理流程、标准服务用语应用等综合职业素养。

比赛形式：在CCSS竞赛系统上，完成2道不同行业的呼入电话处理。（实现方法：① 提供背景资料，评委作为呼入方进行实际电话拨测，评委针对录音进行评定；②提供背景资料，通过CCSS预置语音互动题目，完成呼入电话处理，评委针对录音进行评定）

1. 评分标准制定原则、评分方法、评分细则

表1 听打录入评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 权重 | 评分标准（要点） |
| 1 | 听打录入 | 100% | 1. 以系统计时3分钟之内完成的有效字数为统计依据。 2. 统计不计算空格、标点符号的正确录入字数（包含中文、英文、数字及特殊字符） 3. 计算根据“实际完成的正确字数\应完成的实际字数”得出该选手准确率，小数点保留2位。 4. 根据选手的“准确率\*100“计算得出该项得分，小数点保留2位。 |
| 合计 100分 | | | |

表2 知识测试评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 权重 | 评分标准（要点） |
| 1 | 判断20题 | 40% | 每题2分 |
| 2 | 单项选择10题 | 20% | 每题2分（在4个选项中选1个最佳答案） |
| 3 | 多项选择10题 | 20% | 每题2分（在4个选项中选至少2个答案，少选或多选不得分） |
| 4 | 复读2题 | 10% | 每题5分，评委手工判分 |
| 5 | 理解分析2题 | 10% | 每题5分，评委根据标准答案手工判分 |
| 合计 100分 | | | |

表2-1 复读题评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 权重 | 评分标准（要点） |
| 1 | 普通话标准 | 1分 | 普通话标准，咬字清晰准确 |
| 2 | 语速适中 | 1分 | 语速适中恰当，不显局促或拖沓 |
| 3 | 节奏恰当 | 1分 | 有意识加强重音、停顿准确 |
| 4 | 音色甜美 | 1分 | 尾音上扬，音色温柔细腻 |
| 5 | 情绪饱满 | 1分 | 情绪积极饱满，声音有感染力 |
| 合计 5分 | | | |

表3情景模拟评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 权重 | 评分标准（要点） |
| 1 | 服务用语标准 | 5% | 开头、结束语、等候用语、安抚致歉用语 |
| 2 | 业务流程准确 | 15% | 正确核实客户信息、按业务要求完成信息咨询、查询或记录 |
| 3 | 业务知识解释恰当，运用合理 | 15% | 正确查询知识库，回答客户咨询的问题，并灵活应用在不同情境中 |
| 4 | 积极主动为客户提供服务 | 5% | 主动为客户提供有效的解决方案并提出建议，引导客户处理问题，询问客户是否有其他问题需要咨询 |
| 5 | 工单类型正确，信息记录准确 | 10% | 咨询\受理\投诉工单的正确选择，准确录入需要键入的关键信息（无错别字、无漏项） |
| 合计 50分 | | | |

情景模拟评分细则

****

1. 奖项设置

赛项设参赛选手个人奖和团体奖，根据个人和团体的成绩排名分别设立个人奖和团体奖。

通过本次竞赛测试，总成绩高于60分的选手，可颁发技能等级证书。

获得一等奖的参赛队指导教师颁发优秀指导教师证书。

1. 技术规范

大赛现场有实训设备技术人员进行设备维护，参赛人员遇到任何技术问题都会有技术人员进行维护与保障。

各个赛场需要组建统一的局域网，不能访问局域网以外的网络。

1. 安全保障

本赛项实训设备为IT化的计算机电话集成系统，参赛人员不会遇到人身安全问题。

1. 企业合作意向

华唐中科教育科技（北京）有限公司可提供技术支持和设备支持，以及大赛的各项赛前辅助共工作。

十九、赛项使用设备平台的相关标准

1. 设备平台需要涵盖16个呼叫中心主流应用行业的题集模块，需要有大赛题库模块满足大赛的比赛要求。
2. 需要有外呼、呼入、录音功能；
3. 需要有教学模拟和商业运营两个系统软件的支持。

二十、 建议使用的比赛器材和技术平台

建议使用CCSS呼叫中心商用教学两用模拟实训系统

| **比赛内容** | **功能模块** | **后台支持** |
| --- | --- | --- |
| 听打  录入 | CCSS平台 | 在线播放、在线答题、系统自动计时与阅卷评分功能 |
| 知识  测试 | CCSS平台 | 在线播放、在线答题、在线录音，系统自动计时与阅卷评分功能。 |
| 情景  模拟 | CCSS平台 | 电话接入、互动拨测、在线播放、在线记录、在线录音、知识库、质检系统、录音提取、系统自动计时与阅卷评分功能。 |

二十一、 经费预算与保障方案

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 科目 | 预算(单位:万) | 备注 |
| 工作人员费用 | 60000 |  |
| 评委费用 | 60000 |  |
| 领导视察费用 | 20000 |  |
| 赛前培训 | 100000 |  |
| 组委会筹备费用 | 40000 |  |
| 招待领队费用 | 40000 |  |
| 租用平台费用 | 100000 |  |
| 命题费 | 50000 |  |
| 场地费用 | 50000 |  |
| 制服制作 | 30000 |  |
| 大赛手册\证书 | 30000 |  |
| 宣传费用 | 100000 |  |
| 参赛单位资格审查费 | 60000 |  |
| 闭幕式费用 | 40000 |  |
| 大赛公证费 | 10000 |  |
| 比赛期间用车 | 80000 |  |
| 其他费用 | 60000 |  |
| 共计 | 930000 |  |

二十二、比赛组织与管理

1. 本赛项组成组委会保障大赛的筹备、组织、管理与实施工作
2. 选拔裁判对大赛的规则、评分标准进行培训，保证大赛的公平性
3. 邀请行业内专家组成专家组，对大赛进行指导。

二十三、教学资源转化建设方案

1. 技能大赛后的参赛样题和参赛成果都会补充到客户信息服务专业实训平台中去,作为在校专业学生的实训内容;
2. 大赛成果作为客户信息服务专业教学实践成果案例以手册汇编形式作为未来参加大赛学生的准备资料;
3. 通过技能大赛不断丰富大赛题库.

二十四、筹备工作进度时间表

* + - 1. 筹备大赛工作组
      2. 筹备大赛完整方案
      3. 完成大赛的命题工作
      4. 2014.1-2014.2 组成大赛裁判团队并进行培训
      5. 2014.3 下发大赛竞赛通知

2014.3-2014.5 大赛前的组织与筹备工作 召集专家工作会议

二十五、筹备工作人员及裁判人员组成建议

建议工作组成员由开设客户信息服务专业最成熟的中职院校的教学团队、呼叫中心企业管理者、从事呼叫中心职业教育的企业组成。