

河南口口科技电话客服的规范用语

电话接待客户时遇到的情况	不应该	应该
客户打来电话，客服人员的第一句话	“喂，你好。”	“您好， 腾讯企业 QQ 河南服务中心，请问有什么可以帮助您的？”
如果遇到电话没有声音时	“喂，说话呀！再不说话，我就挂了。”	“您好！请问有什么可以帮助您？”稍停五秒，还是无声“您好！请问有什么可以帮助您？”稍停五秒，对方还是毫无反应，则说：“对不起，您的电话没有声音，请您换一部电话再打来好吗？再见！”再稍停五秒，挂机。”
遇到客户抱怨客服人员声音小或者听不清楚时	直接挂机	“对不起，（稍微提高音量），请问有什么可以帮助您？”
用户拨错号时	“找错了！”或“喂，打错电话了！请看清楚后再拨”	“对不起，这里是 腾讯企业 QQ 河南服务中心的。请您查证后再拨。”
遇到客户投诉热线难拨通，应答慢时（包括电话铃声响三声后才接起）	“喂，我也没办法，刚才线路忙啊！”	“对不起，刚才因为线路忙，让您久等了！请问有什么可以帮助您？”
遇到客户想直接拨打本公司内部其他部门的电话时	“打错电话了，我不是这个部门的”	“对不起，您能否将具体情况和联系电话告诉我，我帮您联系好吗？”
工作间接到打来公司的私人电话时	直接挂机	“对不起，公司有规定，上班时不允许接听私人电话，请您下班后再与她联系，谢谢您，再见！”或者请其留下联系电话。
遇到客户声音小听不清楚时，客户保持自己的音量不变的情况下	直接挂机	“对不起！请您大声一点，好吗？” “若仍听不清楚，客户代表：”对不起！您的电话声音太小，请您换一部电话再次打来，好吗？”然后过 5 秒挂机。
因用户使用免提而无法听清时	“喂，大声一点！”	“对不起，您的声音有点太小，请您拿起话筒说话好吗？”
遇到电话杂音太大听不清楚时	直接挂机	“对不起，您的电话杂音太大，听不清，请您换一部电话再次打来好吗？再见！”稍停 5 秒，挂机。
遇到客户讲方言客户代表却听不懂时	直接挂机	“对不起，请您讲普通话，好吗？谢谢！”当客户继续讲方言，不讲普通话时，客户代表：“对不起，请您

腾讯企业 QQ 咨询电话：0371-66385255

河南口口科技电话客服的规范用语

		找一个可以讲普通话的人来，好吗？谢谢！”
想要问客户的名字是时候	“你的名字叫什么？”	“请问，怎么称呼您？”或者“请问，您贵姓？”
当已经了解客户的姓名的时候	在接下来的谈话中无动于衷，无视客户的姓名	客户代表应在以下的通话过程中，在“先生/小姐”前加上客户的姓氏，保持礼貌回应称呼。
想要问客户要咨询 企业 QQ 哪方面的问题时	“你好，请问有什么事？”	“**先生，请问您需要了解 企业 QQ 哪方面的信息？”
遇到没有听懂客户的意思的时候	“什么意思？”	“请问您说的是……的意思吗？”
向客户解释完毕后，应向客户确认是否明了	“喂，听懂了吧？”	“请问我刚才的解释您是否明白/清楚？”若客户不能完全明白，应将客户不明白的地方重新解释，直到客户明白为止。
如向他人咨询 企业 QQ 相关问题或查询相关资料，需客户等待时	不征求客户意见直接说，“你等着”。	应先征求客户的意见，客服代表：“对不起，请您稍等片刻，好吗？”客户同意后应按静音键，取消静音后，客服代表：“对不起，感谢您的耐心等待。”
提供的信息较长，需要客户记录下相关内容时	语速过快而没有提示	“麻烦您记录一下，好吗？”
想要问是否有购买意向时	“您想买 企业 QQ 吗？”	“您是想以个人名义购买，还是以企业名义购买呢？”或者“您需要几个工号呢？”或者“我给您传份号码表，您先选个号吧。”
无法当场答复的客户咨询	随意回答或自以为是的回答	“对不起，请您留下您的联系电话我们查询后将尽快与您联系，好吗？”客户：“……”。客户代表：“先生/女士：请问您贵姓？”客户：“……”。客户代表“谢谢您的合作，再见！”
遇到客户提出的要求无法做到时	“喂，不可能的吧。”或“不可以，完全不可以！”	“很抱歉，恐怕我不能帮助到您！”或“很抱歉，这超出我们的服务范围，恐怕我不能帮助您。”
遇到客户责怪客户代表动作慢，不熟练	“喂，不好意思，我是新手啦！”	“对不起，让您久等了，我将尽快帮您处理。”

腾讯企业 QQ 咨询电话：0371-66385255

河南口口科技电话客服的规范用语

需求客户谅解时	没有抱歉口气	“对不起，请您原谅。”或 “对不起，很抱歉。”
遇到客户情绪激烈，破口大骂	“喂，嘴巴干净一点，这又不是我的错呀！”	“对不起，先生/小姐，请问有什么可以帮助您？”同时客户代表应调整好心境，尽量抚平客户的情绪，若无法处理，应马上报告现场业务主管。
若没有听清楚客户所诉内容要求客户配合重复时	“喂，什么？你说什么？”	“对不起，麻烦您将刚才反映的问题再复述一遍，好吗？”
遇到客户投诉客户代表态度不好时	“喂，刚才的电话不是我接的呀！”	“对不起，由于我们服务不周给您添麻烦了，请您原谅，您说否能将详细情况告诉我？”认真记录客户投诉内容，并请客户留下联系方式，提交组长或主管处理。”
遇到无法当场回复的客户投诉	“喂，我不清楚，您过两天再来电话吧。”	“很抱歉，先生/小姐，多谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在 2 小时之内（简单投诉）/24 小时之内（复杂投诉）给您明确的答复，再见！”
对客户投诉，在受理结束时	“喂，没事了吧，您挂……电话吧！”	“很抱歉，……小姐/先生，多谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在……小时（根据投诉的类别和客户类别的不同而不同，见服务时限标准）内，给您明确的答复，再见。”
遇到客户询问客服人员个人信息超出话述标准时	责怪以及不礼貌的直接挂断电话	“对不起，我的工号是……号。”若客户坚持要求，可以告诉客户公司规定只能同报工号。
遇到客户善意的约会时	责怪以及不礼貌的直接挂断电话	“非常感谢！对不起，我不能接受，再次谢谢您！”
遇到客户提出建议时	没有感谢和赞扬	“谢谢您，您对 企业 QQ 提出的宝贵建议，我们将及时反馈给公司相关负责人员，再次感谢您对我们工作的关心和支持。”

遇到骚扰电话时	责怪以及不礼貌的直接挂断电话	“对不起，您的要求不在我们的服务范围内，请您挂机。”若客户仍纠缠不休不肯挂线，客户代表应该将来话转接到自动台报告现场主管
通话终了时，应询问客户是否还有其它方面的咨询	“喂，没事了吧，您挂电话吧。”	客户代表，“请问还有什么可以帮助您？”在确保客户没有其他方面的咨询后礼貌地说：“感谢您的来电，若有问题请再次来电，谢谢再见！”
结束时用户表示感谢	不讲话就挂机	“不客气，感谢您咨询企业 QQ，再见！”等客户挂断电话，再挂断。
遇客户通话仍未挂电话	直接挂机	“请问还有什么可以帮助您？”若客户仍未有回应，客户代表：“对不起，我挂线了。”等 5 秒以后挂断电话。
备注	腾讯企业 QQ 河南总经销——河南口口计算机科技有限公司 地址：郑州市农业路与经三路交叉口银丰商务 0608 网址：www.qqhenan.com	