

ICS 01.040.03
A 12
备案号: 64738—2018



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11221—2018

客户服务专业人员技术要求

Technical requirements for customer service professional

2018-06-20 发布

2019-04-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国国际商会商业行业商会提出并归口。

本标准起草单位：中国国际商会商业行业商会、苏州工业园区服务外包职业学院、苏州易康萌思商务信息咨询有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业分会、商业国际交流合作培训中心、北京中商汇才教育管理咨询有限公司。

本标准主要起草人：姚歆、冯瑞、李瑞丽、沈婧、丁强、任小芳、杜茜、张晓芸、徐林玲、曹飞、赵敏、王曦、刘亚平、乔珍珍。

客户服务专业人员技术要求

1 范围

本标准规定了客户服务专业人员的等级划分、基本条件、技术要求和培训要求。

本标准适用于企业客户服务专业人员(含外包呼叫中心服务人员),其他社会组织的相关人员可参照执行。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

客户服务专业人员 customer service professional

为客户使用产品(服务)提供有效的帮助和服务,以提高客户满意度与忠诚度,提升企业综合形象的专业工作人员。

2.2

外包呼叫中心 outsourcing call center

将客户服务项目外包给专业呼叫中心企业运营,相关客户服务的人员、场地、系统、运维等都由接包方完成的客户服务工作的业务类型。

3 等级划分

根据技术能力要求,客户服务专业人员划分为四个等级:客户服务专员、客户服务主管、客户服务经理和客户服务总监。

4 基本条件

4.1 职业道德要求

职业道德要求包括:

- a) 文明礼貌,遵纪守法,诚实守信,办事公道。
- b) 爱岗敬业,团结互助,开拓创新,客户至上。

4.2 基础知识要求

- 4.2.1 应掌握商品学基础知识。
- 4.2.2 应掌握市场营销基础知识。
- 4.2.3 应掌握消费心理学基础知识。
- 4.2.4 应掌握客户关系管理基础知识。
- 4.2.5 应掌握客户沟通与商务谈判基础知识。
- 4.2.6 应掌握消费者行为学基础知识。
- 4.2.7 应熟悉管理学基础知识。
- 4.2.8 应熟悉组织行为学基础知识。