

# 第一篇

## 导 论

---

《电话访问实务》是电子商务专业网商创业教学企业项目化教学系列教材之一，选取电话访问的真实工作任务，以豪森威电话访问中心为载体，根据职业教育的规律与电话访问员的成长规律，序化学习内容，从项目实战中汲取与电话访问工作相关的各种知识和技能。

电话是电话访问员与受访者沟通的工具，同时也局限了电话访问员与受访者接触的方式，如何利用电话与受访者沟通是电话访问员订单成功的决定性因素。

一个优秀的电话访问员不仅要遵守规范的电话访问操作流程，保证订单的准确率，而且应该能够在有限的时间内使得信息顺畅地到达受访者端，并从受访者端得到市场对产品的反馈信息，懂得如何与受访者进行心与心的双向交流，从而建立起受访者对公司的依赖及忠诚。电话访问员的工作看上去简单，实际上包括了很多需要注意的细节，对电话访问员的性格、人格及知识水平都有一定的要求。

# 项目一

---



## 电话访问学习领域认知

本项目包含五个任务，分别是任务一：电话访问职业行动领域认知；任务二：电话访问学习领域学习目标认知；任务三：电话访问课程设计认知；任务四：电话访问的基本知识；任务五：电话访问的基本职业素养。将电话访问的工作性质、工作流程、工作特点及工作内容等转化为课程学习内容，可从总体上对电话访问工作进行了解，为后续深入学习做好铺垫。

## 任务一 电话访问职业行动领域认知

### 一、电话访问在市场调研中的地位

市场调研（Marketing Research）是运用科学的方法，有目的、有计划地收集、整理、分析有关供求、资源的各种情报、信息和资料。它是把握供求现状和发展趋势，为制定营销策略和企业决策提供正确依据的信息管理活动，是市场调查与市场研究的统称。它是个人或组织根据特定的决策问题而系统地设计、搜集、记录、整理、分析及研究市场各类信息资料、报告调研结果的工作过程。市场调研是市场预测和经营决策过程中必不可少的组成部分。

电话访问作为重要的调研方法之一，主要是指企业内部的销售代表或专业的第三方调研公司的人员通过电话对受访者进行有条理的访问。传统的电话访问是按照样本名单，选择一个受访者，拨通电话，询问一系列的问题。访问员（调查员）按照问卷，在答案纸上记录受访者的回答。电话访问的主要优点是由于是人性化的、与受访者直接的访谈方式，因此受访者参与度较高。

电话访问在市场调研中的地位如图 1-1 所示。

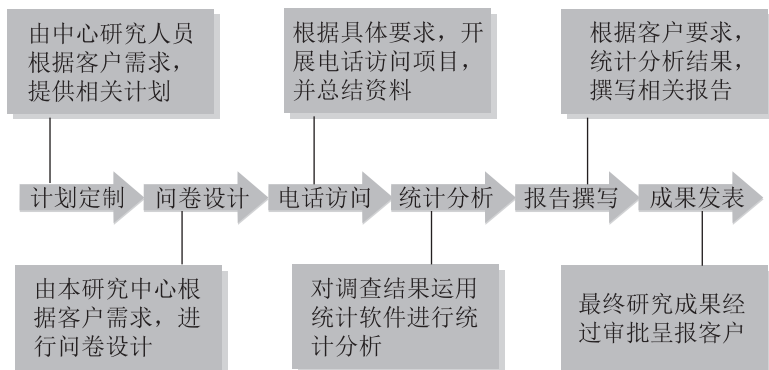


图 1-1 电话访问在市场调研中的地位

### 二、电话访问的工作流程

目前，计算机辅助电话访问（CATI）已经逐步代替了传统的电话访问模式，下面针对本教学企业使用的 CATI 的工作模式进行重点介绍。

#### 1. CATI 的工作模式

计算机辅助电话访问（见图 1-2）使用一份按计算机设计方法设计的问卷，用电话对受访者进行访问。计算机问卷可以利用大型机、微型机或个人用计算机来设计生成，访问员坐在 CRT 终端（与总控计算机相连的带屏幕和键盘的终端设备）对面，头戴小型耳机式电话。

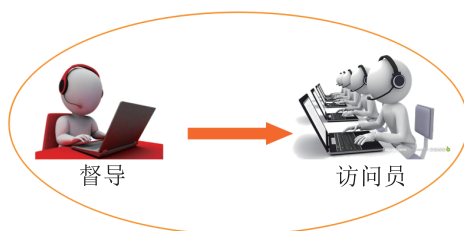


图 1-2 CATI 工作的模式

在具体访问的前期、中期及收尾过程中，督导负责对具体访问员的指导、监听、改善等工作。

值得注意的是，CRT 系统（后续章节将重点介绍）代替了问卷、答案纸和铅笔。首先电话访问员可以通过计算机拨打所要的号码，电话接通之后，电话访问员读出 CRT 屏幕上显示出的问答题并直接将受访者的回答（用号码表示）用键盘记入计算机的记忆库之中。

计算机系统地指引访问员工作。在 CRT 屏幕上，一个问答题只出现一次。计算机检查答案的适当性和一致性。数据的收集过程是自然的、平稳的，而且访问时间大大缩减，数据质量得到了加强，数据的编码和录入等过程也不再需要。

由于回答是直接输入计算机的，既能简化程序，同时关于数据收集和结果的阶段性及最新的报告几乎可以立刻就得到。

## 2. CATI 的主要应用领域

CATI 是目前比较普遍的访问方式，其主要应用领域有：顾客满意度调查、民意调查、产品知名度研究等，如图 1-3 所示。



图 1-3 CATI 的应用领域



### 3. CATI 的具体工作流程

CATI 作为一种借助计算机和电话等终端设备进行调查的方式, 运作程序与一般的电话访问和网上调查必然存在较大的差距。以第三方市场调查公司为例, 主要的使用流程是: 首先, 第三方市场调查公司与委托方进行前期项目方案的研讨与制定, 制定出双方满意的方案后, 进入到与委托方签订合同的环节; 其次, 根据方案和合同的具体要求和时间节点进行项目实施。技术人员按要求编写问卷, 编写程序, 输入计算机。最后, 访问员在督导的培训 and 指导下, 进行访问过程的实施。具体流程如图 1-4 所示。

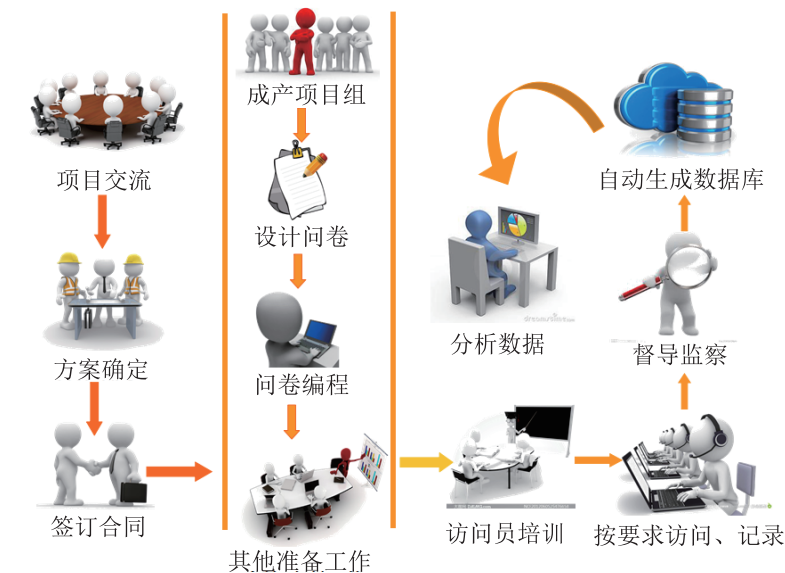


图 1-4 CATI 的具体工作流程

## 三、电话访问职业行动领域的技能要求

### 1. 耐心和专注地聆听

在通话过程中, 专注地听完受访者的叙述是电话访问员与受访者建立友好关系的第一步。

从受访者的叙述中, 抓住有价值的信息是了解受访者真实感受及市场趋势的重要途径。专注聆听, 使受访者被重视的心理得到满足, 最先实现的效果是受访者不再对你排斥, 认为你是一个可以倾诉的对象, 在后续访问过程中, 逐步形成信任关系, 会有助于掌握最真实可靠的信息。

### 2. 智慧地随机应变

当受访者情绪出现较大波动, 说话偏激时, 电话访问员随机应变的素质就被充分地突显出来, 这对交流成功与否至关重要。

如果电话访问员控制不住自己的情绪而与受访者发生冲突, 火上浇油, 那么小事就会

变成大事，受访者会因为你而对整个公司失去信任；而当你遇到受访者不理解、不合作等情况，能巧妙化解，采取智慧的方式尊重他人，这对电话访问的成功会起到决定性作用。当对方情绪有波动时，不计较他的语言态度，及时安抚，等他宣泄完毕和恢复理智时，再与他心平气和地针对其所反映的事实进行交流，那么原本他与公司的抵触心理可能就此缓解甚至打消，反而会积极配合向你反映市场上的一些情况。

当然总会有意料不到的事情发生，正确处理突如其来的问题，是对电话访问员应变能力的考验，尤其是在问题比较尖锐的情况下，切记不可以进一步激化受访者的情绪。此时，你就是公司的代言人，灵活婉转地调节气氛，以受访者的角度理解问题，再以受访者的利益为切入点，将受访者往好的方向引导，最后达成共识。

### 3. 沉着地积极询问

电话访问员不是单纯的记录员，一个优秀的电话访问员需要通过积极主动地询问来获知市场需求及发现市场动态，用询问打开受访者的心扉，达到真正意义上的心与心的交流。

积极询问不是漫无目的地询问，而是应该建立在对所访内容及背景足够了解的基础上的询问。由于通话时间的限制，要求电话访问员对受访者问题能够快速反应，不能等受访者提出问题后，再去查找报表、资料。对于库存品牌的外形、内在品质、价位、产地等相关信息，电话访问员应该相当了解，这其实是一个电话访问员应该具备的最基本的专业素质及敬业精神。有了充分的准备才会胸有成竹，沉着询问及应答。

询问是由被动方变为主动方的微妙转化。询问要求电话访问员具备一定的技巧，怎么问、如何问才能够引导受访者的谈话，是能否得到明确市场信息的关键。首先电话访问员要对自己访销的片区受访者十分了解；另外对受访者的品牌层次也应该十分清楚；在此基础上，针对其性格的差异采取不同的询问方式，有重点地进行询问，才能事半功倍。要尽量以简短、启发的询问来引导受访者发挥回答，而不要以“是非题”的形式让受访者回答“是”或“否”。

询问是一种素质，其目的是得到市场对公司的信息反馈，要具备这种素质需要电话访问员在日常工作中不断总结，积累经验，逐步形成与受访者沟通无阻碍的能力。

## 任务二 电话访问学习领域学习目标认知

### 一、学习领域总体目标

本课程以豪森威电话访问中心为载体，通过循序渐进、从易到难的真实项目的训练，使学生了解电话访问工作需要做好大量的基础工作，并培养基本的职业素养。

希望通过本课程的学习，能够使学生具备高超的访问技能，以最专业的知识、最真诚的态度、最有效的方法成为一名合格的电话访问员。



## 二、学习领域能力目标

- (1) 能够熟练操控 CRT 终端;
- (2) 能够对问卷内容进行充分理解;
- (3) 能够熟练掌握电话访问的一些基本技能;
- (4) 能够掌握受访者的心理;
- (5) 熟练掌握聆听的基本技巧;
- (6) 具备耐心细致的态度;
- (7) 能够合理利用沟通技巧应答受访者的相关咨询;
- (8) 能够熟练掌握办公软件的使用, 并进行相关资料的梳理。

## 三、学习领域知识目标

- (1) 了解市场调研的基本步骤及内容;
- (2) 了解电话访问的基本知识及技能;
- (3) 熟悉 CRT 终端 ;
- (4) 了解电话访问的定义、概念、重要性等基本知识;
- (5) 理解电话访问的工作内容、工作流程、重要性;
- (6) 了解不同难度的电话访问项目的技巧与关键点。

## 四、学习领域素质目标

- (1) 在进行电话访问时, 要充分体现受访者至上的服务理念, 换位思考, 理解受访者意图;
- (2) 要有文明、法制意识, 抵制不道德的语言或行为;
- (3) 能够在工作中保持积极的工作作风和豁达的心态;
- (4) 要具备乐观、开朗的性格, 面对各种受访者的咨询要耐心, 不急躁;
- (5) 要具备高效执行力, 认真对待每一项工作;
- (6) 要具有较强的学习能力、创新思维能力和现场应变能力;
- (7) 在进行电话访问时, 体现团队精神和合作意识, 保持与各岗位的顺畅沟通, 合理补位, 尊重他人, 文明礼貌;
- (8) 具有突发事件和危机处理能力;
- (9) 具有诚信、可靠的良好品质, 对工作有责任心。

# 任务三 电话访问课程设计认知

## 一、基于 DACUM 职业技能培训的课程设计

经过研究证实, 任何职业的工作内容, 都能用该职业中优秀的工作人员所完成的各项

工作任务来描述。这种工作描述方法是非常有效的，而且完成任务所需的理论知识、工作态度和技能之间又都有着直接的联系。

在上述科学结论的前提下，一项分析职业岗位所需能力的系统方法被开发出来。由于开发这种方法之初只是为了开发教学培训计划，所以取名为 DACUM（Developing A Curriculum）。随着研究的日趋成熟和使用的广泛，这种方法现已成为一种科学、高效、经济的分析确定职业岗位所需能力的职业分析方法。

根据 DACUM 课程开发方法的要求，经过认真分析电话访问职业岗位所需的能力，我们选取了三个学习项目：电话访问前的准备工作；电话访问的过程及技巧；电话访问后的收尾工作。

如图 1-5 所示，在第一篇导论中的知识及素养准备的基础上，为学生具备良好的技能及心态做好了铺垫。例如，做好一名电话访问员需要具备怎样的职业素养；了解电话访问卷的背景、内容及所在企业的文化；一名专业的电话访问员应该全面了解的所访项目的企业背景以及所访产品及服务的基本情况，以便更好地服务受访者。

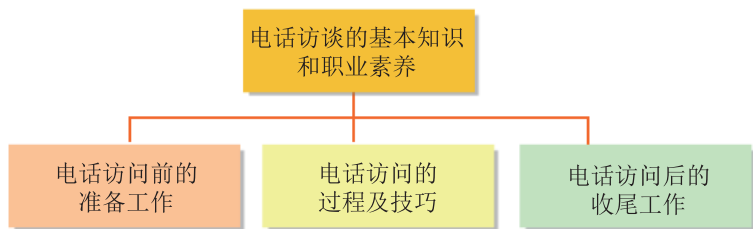


图 1-5 课程开发思路

学习项目二、三、四主要是针对电话访问工作的各个阶段，即访前、访中、访后所需要的知识及技能。

## 二、基于 BAG 职业行动能力的学习领域设计

BAG 课程开发法（德文 Berufliche Arbeitsaufgaben 的缩写）的核心内容是“典型职业工作任务分析”和“实践专家研讨会”。

BAG 法是 DACUM 的发展，不同之处是将“工作”作为整体看待，更加关注工作过程的整体性和完成工作任务所需的创造能力。

因此，基于 BAG 方法开发“电话访问”的学习领域，其中的每一个学习项目都应该是一个完整的电话访问工作过程，具体实施如下。

### 1. 教学内容的选取

（1）基于电话访问的典型工作过程选取教学内容。电话访问岗位的工作过程是：了解委托企业的背景、文化及要求→对问卷的认知→电话拨打及访谈活动实施→电话访问后的资料整理及自我评估。

通过分析上述电话访问的工作过程，可以得出结论，本岗位必须具备的职业能力主要有：

- ① 不同企业文化及要求的快速的理解及适应能力；
- ② 熟练的问卷分析学习能力、娴熟的电话访问服务的组织实施能力；
- ③ 初步的电话访问服务的检查与评价能力；
- ④ 能够吃苦耐劳、耐心细致、团队协作、严谨认真、态度良好等素质。

本课程学习领域的内容就是针对电话访问岗位的能力与素质要求，通过完整的电话访问活动过程来培养学生的职业能力和职业素质，实现教学目标的要求。

（2）教学内容载体的选择。在合作企业的参与和大力支持下，本学习领域得到了大量来自企业真实的电话访问工作任务。

我们对这些任务进行综合分析，结合电话访问的特点和学生情况，按照选取内容的针对性与适应性原则，考虑到电话访问活动的灵活性及实用性强的特点，最终确定以电话访问活动的难度类型作为教学载体，并基于电话访问活动的典型工作过程进行提炼和序化，以达到全面训练学生的电话访问技能及素质的目的。

（3）学习项目的设计。确定好教学内容载体后，本课程就要通过真实的访谈订单组织教学，但常见的访谈订单类型有成百上千种，访谈对象类型的不同、订单的要求不同，访谈的方式方法也相差很大。

我们结合豪森威公司的真实任务，由企业专家与专业教师一起将的常见访问类型经过序化、分类、选取，分成三大类，即单个产品（企业）满意度电话访问、行业市场满意度电话访问、产品电话行销访问。每个学习项目中又包含若干任务，以完成学生岗位工作基本技能的学习。

## 2. 教学内容的组织与安排

（1）符合学习规律的三个学习项目。本学习领域的三个学习项目均来自企业真实的工作任务。

学习项目一是单品的电话访问服务，是所有受访者服务中最简单的。这一学习项目是电话访问的基础训练。

学习项目二和学习项目三，项目的复杂性逐渐增大，学习项目之间又相互关联，前面的学习项目是后面学习项目的基础。学习项目一到学习项目三是由简单到复杂、由单一到综合的过程。每个学习项目都是一个完整的受访者服务工作过程，由于这个过程包含了资讯、计划、决策、实施、检查和评估六个步骤，所以可系统培养学生的专业能力、方法能力和社会能力。

每个学习项目有相同的工作步骤，但内容不同，实现了工作过程的系统化，有利于学生知识的迁移与能力拓展。

（2）教学组织与实施。由于电话访问技能是一个通识技能，要求学生必须独立完成每个学习项目。

学习过程中，学生通过教师指导、小组讨论等方式，完成学习项目的工作任务，培养不同难度电话访问的实施能力，了解电话访问工作的过程。

教学过程中，由企业的兼职教师对学生进行指导，学习项目的任务完成后，成绩由学

生自评、指导教师评价、企业专家评价三部分组成。

这种教学组织与实施办法,使学习过程变成学习型工作过程,培养了学生的职业能力、持续学习能力,也培养了学生的团队协作、耐心细致、严谨务实的职业素质。

## 任务四 电话访问的基本知识

### 【任务名称】

电话访问的基本知识准备

### 【任务内容】

- 让学生了解电话访问的内涵;
- 让学生熟悉电话访问的具体实施要求。

### 【实施要求】

培训过程中紧密围绕着“什么是电话访问”这个主题,向电话访问员介绍电话访问的定义,以及与传统电话访问的区别,了解其优缺点,以保证每一位电话访问员通过培训都能正确地理解“电话访问”的内涵。

### 【知识目标】

- 了解“电话访问”的正确定义;
- 了解传统电话访问和 CATI 电话访问的区别;
- 了解电话访问的优缺点;
- 了解电话访问的节点控制;
- 掌握 WinCATI 电话访问软件的使用方法。

### 【素质目标】

- 培养工作规范化意识;
- 培养高效执行力;
- 培养良好的心态和自我调节能力;
- 培养自我学习和创新能力。

### 一、电话访问的定义

大多数人接触到电话访问,都误以为电话访问就是打电话向别人卖商品,这是大错特错的。最简单的电话访问只是单纯向别人打电话调查其对某些问题的看法和意见,是市场经济下的一种市场调查活动,所以,电话访问也称电话访问调查法。

电话访问调查法是指市场调查相关工作人员通过电话向被调查者进行询问,了解市场情况的一种调查方法。其由于彼此不直接接触,而是借助于电话这一中介工具进行,因而



是一种间接的调查方法。

电话访问在欧美等西方发达国家早已有之，由于这些国家的电话普及率高，再加上电话访问本身具有省时、省力、简单易行等优势，使得这种方法很快受到业内人士的重视。在美国，电话访问的使用率超过了入户访谈，已经超过了 60%。有统计表明，电话访问在中国民意测验和市场调查中的使用率也已达到了 40%，仅次于入户访谈。

电话访问分为传统电话访问和计算机辅助电话访问两种方式。

如图 1-6 所示，传统电话访问就是选取一定的受访者样本，通过拨打电话的方式，访谈问卷上所列出一系列问题，在访谈过程中用笔在记录卡上记录访谈结果。访问员集中在某个场所或专门的电话访问间，在固定的时间内开始数据收集工作，现场有督导对访问员进行访谈监督和抽样控制。



图 1-6 电话访问实施现场

CATI 系统（Computer Assisted Telephone Interviewing System）是计算机辅助电话访问系统的简称，是近年高速发展的通信技术及计算机信息处理技术应用于传统电话访问的产物。它不仅让访问员摆脱了纸笔的束缚，能够更高效地跟受访者进行沟通交流，还能将访谈数据随时汇总起来，并生成各种格式的文档，方便研究员汇总研究数据。

作为一种调查方法和技术，CATI 已在欧美发达国家使用了 30 多年，许多国家半数以上的访谈均通过 CATI 完成，有些国家的 CATI 访谈量甚至高达 95%。据资料显示，美国的一家市场研究公司，CATI 的访谈坐席竟多达 550 个。

## 二、电话访问的应用范围及优缺点

### 1. 电话访问的优点

电话访问作为一种调查方法，其使用率越来越高，一方面得益于电话的高普及率，另一方面也是迫于大都市入户访谈的成功率越来越低的现状，使得这种间接的调查方式更能被人们接受，更是由于其有诸多其他调查方法不具备的优点：

- （1）取得市场信息资料的速度最快；
- （2）节省调查时间和经费；
- （3）覆盖面广，可以对任何有电话的地区、单位和个人进行调查；

- (4) 被调查者不受调查者在场的心理压力，因而能畅所欲言，回答率高；
- (5) 对于那些不易见到面的被调查者，如某些名人，采用此方法有可能取得成功；
- (6) 采取计算机辅助电话访问系统，更有利于访谈质量的监控；
- (7) 访谈人员的管理更为系统规范达到管理集中、反馈及时之效。

## 2. 电话访问的缺点

电话访问无法避免地具有一些缺点，应该在具体使用中特别注意，尽量回避：

- (1) 由于电话访问的项目形式相对简单明确，而且受到通话时间的限制，调查内容的深度远不及其他调查方法；
- (2) 电话访问的结果只能推论到有电话的对象这一总体，因而存在着先天母体不完整的缺陷，不利于资料收集的全面性和完整性；
- (3) 由于是通过电话访问的间接方式，没有办法提供直观的产品和服务；
- (4) 通过电话进行访问，很难判断所获信息的准确性和有效性等。

基于以上所述的电话访问的优缺点，电话访问员应当充分利用现代科学技术，如计算机辅助系统，同时应当挑选优秀的电话访问员，尽量避免电话访问的缺点，充分发挥其优点。

## 三、电话访问的流程和节点控制

### 1. CATI 的工作流程

根据调查工作流程可将访谈大体分为四个阶段，即访问准备、访问实施、整理汇总和分析报告，如图 1-7 所示。



图 1-7 CATI 操作流程

### 2. CATI 各阶段的节点控制

- (1) 访问准备阶段。访问准备是进行 CATI 的前提和保障，它由三个部分组成：人



员准备、方案准备和设备准备。

① 人员准备。本教学企业在 CATI 调查工作中，主要是经管类专业的大专在校生。在实际操作过程中由于学生的知识水平、心理素质、语言表达能力以及社会行为能力等多方面良莠不齐，很容易造成访问质量下降。因而访问人员的准备是 CATI 调查必不可少的一个步骤。

主要是对参与电话访问的学生进行前期培训，针对电话访问的方法，问卷的内容，委托企业及产品的了解等方面进行认真细致的培训，使学生能够有准备、有目标、有重点地面对受访者。

② 方案准备。CATI 的方案准备分为两个方面：一是调查内容的确定；二是问卷设计。

调查内容是根据委托方的需要而确定的。首先明确调查目的、意义和具体要求等，如果目的不清、意义不明、要求不具体，很容易造成调查工作无从下手，或者马虎了事。另外，还要与委托方明确调查的程度（深度及广度）和最终调查实现的结果。

问卷设计就是根据委托方提供的项目要求设计出合理的 CATI 问卷。问卷设计犹如编写剧本，而访问员犹如演员，访谈技巧就如同演员的演技。好的剧本是成功的前提，好的演员是成功的保障，两者相辅相成，缺一不可。

由于 CATI 的时间较短，要求访问员提问时自由发挥的空间较小，因此在进行 CATI 问卷设计时，需要尽可能将访问员提问的语言全面地放进问卷中来，使访问员在访谈过程中只需要对照问卷读出相应语言就可以完成访谈，从而避免了由于访问员自由发挥而导致调查结果失真的情况。

③ 设备准备。CATI 设备准备是做好访谈的物质保障，即要求在访谈前仔细检查服务器、访谈电脑、耳机及电话语音卡等设备是否正常；电脑录音存储功能是否正常；电脑拨号功能是否正常等。如果一切准备就绪，即可开始正式的电话访问工作。

（2）访问实施阶段。访问实施即是访问员通过 CATI 系统向受访者提出问题并进行记录。它要求访问员要有高度的敬业精神，保持中立立场，不卑不亢，独立、客观、公正，不能出现任何诱导受访者回答的信号和语言，不允许带有任何个人主观的意愿或偏见，以免影响调查结果。

访问实施阶段事关调查项目能否完成，访谈质量的高低，因而它是 CATI 调查的最关键部分，也是整个调查工作最困难的部分。

① 要有被拒绝的心理准备。被人拒绝对大多数人来讲是一件难受的事，但也是访问员必须具备的心理素质。由于访问员通常都是作为“陌生人”的身份接触受访者，从陌生人口中挖掘信息，而受访者来自不同阶层、不同年龄，突然接到陌生人的电话，容易产生防备心理，通常态度会或生硬、或狐疑、或推辞甚至苛责。这些都要求访问员要胆大心细，不耻下问，即使被拒绝也要和颜悦色，表情轻松。

② 要合理安排调查时间。由于受访者身份复杂，因而要制定出适当的调查进度表，根据受访者的特点和作息時間，合理安排调查时间。

③ 要有一定访谈技巧。CATI 调查难度较高,所以访问员访谈时要讲究方式方法,要掌握和运用一定的访谈技巧,在遵守调查规定和要求的同时,结合实际随机应变。当然这属于社会行为学的知识范畴,不可能一蹴而就,要在工作中不断积累经验。

在具体的操作过程中应当坚持以下几个原则:

① 坚持循序渐进的原则。在访谈的过程中先从对方熟悉而容易回答的问题入手,由简单到复杂,由易到难,边问边辨析对方的反应,巧妙地引出正题。

② 坚持因人而异的原则。在访谈过程中,要善于通过语言来判断受访者的年龄、身份和性格等,要巧妙地与之沟通,让受访者逐渐消除戒备心理和抵触情绪,从而顺利地完成任务。例如:

对性格直爽者,不妨开门见山;

对脾气倔强者,不妨迂回曲折;

对平辈或晚辈,不妨真诚坦率;

对文化程度较低者,不妨问得通俗;

对心有烦恼者,不妨体贴谅解,问得亲切。

③ 坚持旁敲侧击的原则。即在听取受访者回答时要正确理解对方的意图及话外音。受访者如果出现怕暴露目标、怕麻烦,不愿意如实表述的现象,要随机应变,及时打消其顾虑,或从另一个角度提出问题,旁敲侧击,让受访者配合访谈。

④ 坚持适可而止的原则。虽然,电话访问的问答是双边活动,但在实际访谈的过程中经常会碰到受访者口若悬河、滔滔不绝又答非所问的情况。如遇到这种情况,则应坚持适可而止的原则,可以让受访者有适当的表达机会,但又不能漫无止境。当对方沉默不语、支支吾吾时就要换个说法再问。

⑤ 坚持彬彬有礼的原则。良好的态度从微笑开始,微笑是减轻压力、拉近距离、增加亲和力的最好武器。因而不论遇到什么情况,访问员都应保持微笑,坚持彬彬有礼。要恰当地使用表示尊重的敬语:“请教”“请问”“请指点”等,要恰当使用表示谦恭的谦语:“多谢您提醒”“您的话使我茅塞顿开”“给您添麻烦了”等。

(3) 整理与汇总阶段。整理与汇总是 CATI 调查总结成果的阶段。由于现在的 CATI 系统采用的是全程电脑操控,封闭式的问题题汇总与整理相对简单。但对于开放式的问题,就要求访问员有一定的记录技巧。一是要用备用纸记录,按五个 W 和一个 H 来简明扼要记下概况。二是尽量使用应答者的语言,不要摘录或释义应答者的回答;记录包括与问题的目标有关的一切事物及所有的追问情况。

在整理访谈结果的过程中一定要客观公正、实事求是。特别是样本数目相当大时,要善于归纳总结,将受访者反映强烈又比较普遍的问题提炼出来,提供给委托方。

(4) 分析报告阶段。分析报告阶段是 CATI 调查的最后阶段。即将访谈结果用简洁的语言、明晰的数据客观真实地向委托方报告。在写分析报告时必须坚持以下原则:一是实事求是;二是数据明晰;三是言简意赅;四是突出重点。

#### 四、CATI 电话访问软件操作常识

CATI 发展至今，国内外已经开发出各种各样的 CATI 软件，如 Athenacati、雅典娜 CATI、WinCATI 等，目前世界上使用最广泛、安装最多的 CATI 软件是 WinCATI。下面主要讲述 WinCATI 软件中电话访问员所必须了解的一些基本使用方法。

##### 1. 启动登录 WinCATI 软件

在登录 WinCATI 软件时，必须完成连接服务器的操作，否则系统会提示“找不到调查问卷”。WinCATI 软件是通过 Windows 的文件共享功能实现客服端与服务器之间的连接的。装有 WinCATI 软件的计算机会有一个映射了服务器共享文件夹的网络驱动器，一般我们都映射为 Z 盘，所以我们只需要打开“计算机”，然后找到网络驱动器 Z 盘，双击打开就能完成本机与服务器的连接操作。在连接完服务器后，可以在计算机的桌面找“计算机”图标，双击打开即可启动 WinCATI 访问员端软件。具体操作流程如图 1-8 所示。



图 1-8 打开 WinCATI 访问员端软件操作流程

打开 WinCATI 访问员端软件后，会弹出如图 1-9 所示的登录框，按图中要求的操作顺序操作，即可登录系统。

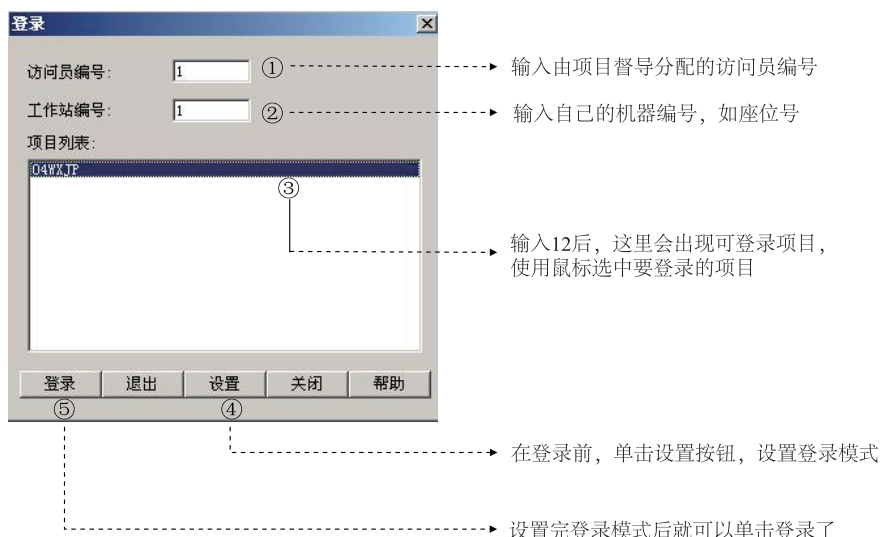


图 1-9 登录框操作流程

如图 1-10 所示，WinCATI 访问员端软件的数据采集方式有“练习”和“保存数据”两种。“练习”模式主要是访问员学习如何操作 WinCATI 软件和督导对访问员进行项目培训时

所使用的。在此模式下，所有数据都不会保存到服务器。也就是说，在此模式下开始电话访问工作的话，所有记录下来的问卷答案将不能被保存，都是在做无用功。而“保存数据”模式则是正式开展项目时使用的模式，此模式将会把所有的访谈记录下来并保存至服务器。故访问员在正式打电话调查时一定要确保自己处于“保存数据”模式中。

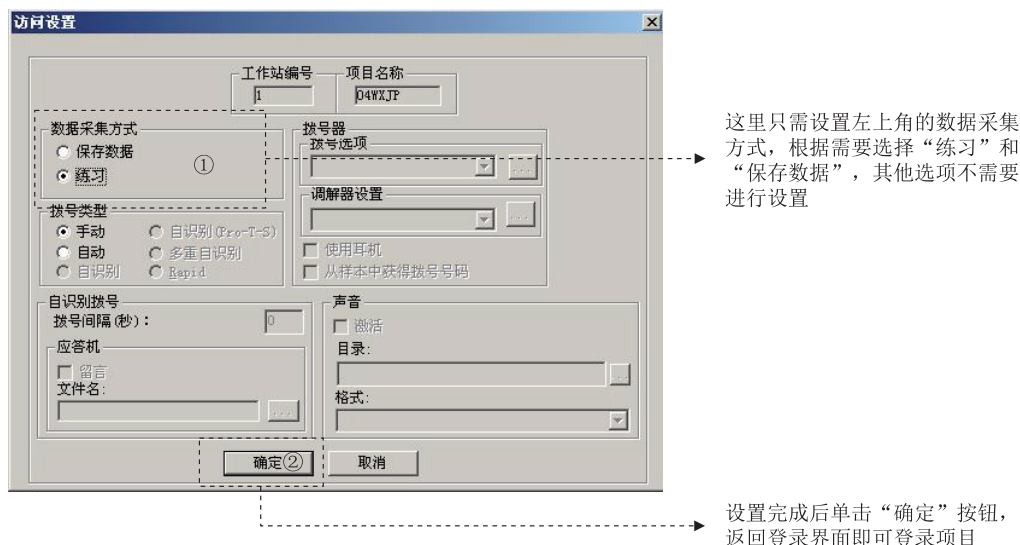


图 1-10 设置登录模式

## 2. WinCATI 软件的常规操作说明

当登录成功后，系统会进入如图 1-11 所示的项目主界面。图中有 7 个按钮，需要访问员了解的只有“手工开始”和“退出”按钮。

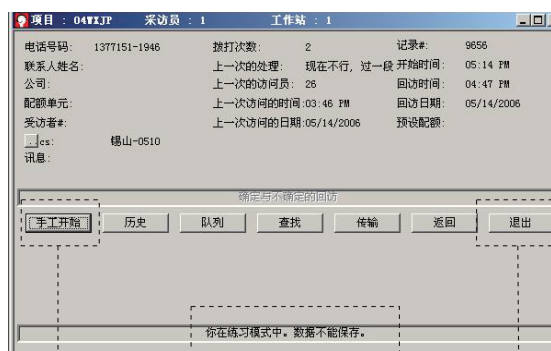


图 1-11 项目主界面

单击“手工开始”按钮，会进入如图 1-12 所示的“手工开始”界面。图的上方是要拨打的电话号码和区号，中间是拨打电话后可能会出现的情况列表，下方则是问卷的“导航”和“退出”按钮。

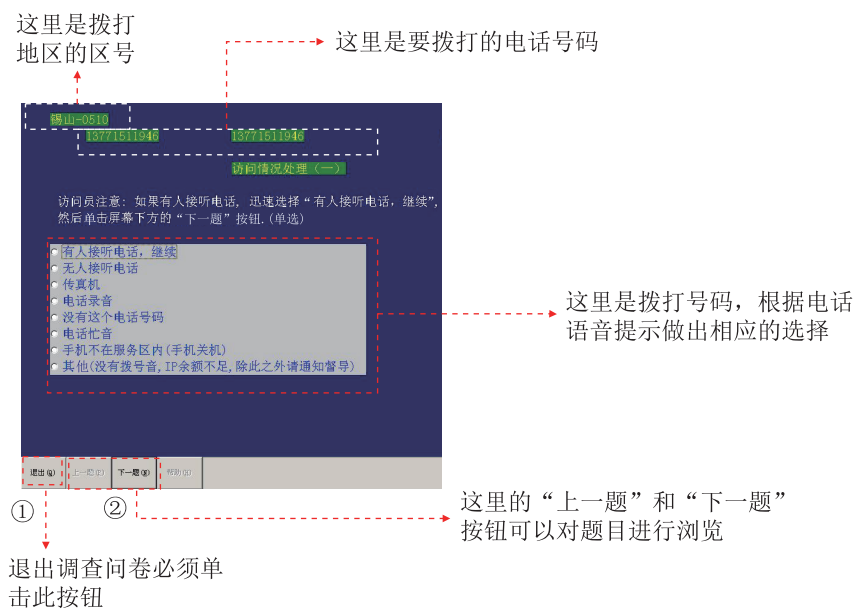


图 1-12 “手工开始”界面

3. 使用软件的五种应对方法

在真实的项目中，使用 CATI 电话调查软件时，通常都会遇到以下五种情况需要应对。

(1) 如何拨打电话号码，拨打后该如何处理。

如图 1-12 所示，系统会给出所要拨打的电话。这些电话号码有手机号码和固定电话号码，访问员只要拿起电话机把电话拨打出去，然后等待接听即可。在这里需要注意，由于某些项目是外地项目，电话需要拨打到外地，所以需要按照电话号码的拨打规则，外地手机号前面加拨 0，外地固话号码前加拨区号，这样才能拨打成功。

电话拨打出去后，就根据电话实际的反馈情况按表 1-1 所列的说明进行选择。

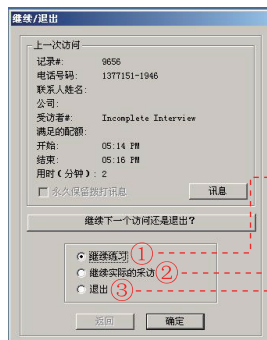
表 1-1 拨打完号码后的可能情况处理说明

| 序 号 | 选 项       | 解 释                                                                                     |
|-----|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 有人接听电话，继续 | 有人接听则选择此选项                                                                              |
| 2   | 无人接听电话    | 有时系统会提供多个不同号码，则优先拨打手机号码，如果有电话一直处于等待接听状态超过 15 秒，才可以拨打下一个号码，如果所有号码都无人接听，才可判定此号码无人接听，可选择此项 |
| 3   | 传真机       | 如果有语音提示对方是传真机，则可选择此项                                                                    |
| 4   | 电话录音      | 如果有语音提示对方不方便接听电话，将进行录音留言，则可选择此项                                                         |

续表

| 序 号 | 选 项                                  | 解 释                      |
|-----|--------------------------------------|--------------------------|
| 5   | 没有这个电话号码                             | 如果语音提示这个是空号或者欠费停机，则可选择此项 |
| 6   | 电话忙音                                 | 如果电话一直是“嘟嘟”急促声，则可选择此项    |
| 7   | 手机不在服务区内<br>(手机关机)                   | 如果语音提示手机不在服务区或已关机，则可选此项  |
| 8   | 其他(没有拨号音, IP<br>余额不足, 除此之外请通<br>知督导) | 以上 7 项无法对应的话, 则选择此项      |

如果选择表 1-1 的 2~8 中任一选项, 系统则会退出此次样本, 进入如图 1-13 所示的“继续/退出”对话框。此时选择图中的“继续练习”, 系统就会回到“手工开始”界面, 再单击“手工开始”按钮, 就可以开始一份新的样本。



选择“继续练习”，  
则返回“练习模式”  
继续练习

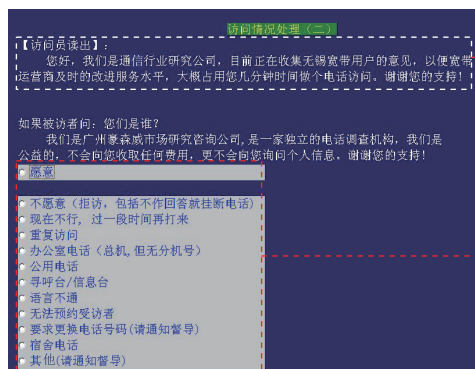
选择“继续实际的采访”，则系统切换回  
“保存数据模式”，所有的操作数据将会  
保存到服务器里

选择“退出”，则会关闭软件，  
登录信息也会在服务器中注销

图 1-13 “继续/退出”对话框

(2) 电话打通, 说明来意, 对方拒绝接受访谈或预约访谈要如何处理。

如果有人接听电话, 则可以选择“有人接听电话, 继续”, 进入如图 1-14 所示的界面。



这是一段开场白, 也是自我  
介绍, 一般照读即可, 不需  
要自己组织语言介绍自己

这是受访者听完开场白之后, 可能  
会做出的反应和回答, 根据情况选  
择即可, 一般是“愿意”“不愿意”  
和“过段时间再打过来”三种

图 1-14 “有人接听电话”系统显示界面

进入如图 1-14 的界面后, 说完开场白, 就需要根据受访者的回答按表 1-2 所列的说明进行选择。



表 1-2 “有人接听电话”界面选项说明

| 序 号 | 选 项                 | 解 释                                            |
|-----|---------------------|------------------------------------------------|
| 1   | 愿意                  | 如果对方愿意接受采访，则选择此项                               |
| 2   | 不愿意（拒访，包括不作回答就挂断电话） | 如果对方拒绝或直接挂断电话，则选择此项                            |
| 3   | 现在不行，过一段时间再打来       | 如果对方说现在没有时间，请过段时间再打过来，则选择此项                    |
| 4   | 重复访问                | 如果对方说已经有人访问过他 / 她了，则选择此项                       |
| 5   | 办公室电话（总机，但无分机号）     | 如果有语音提示电话总机，但系统没有提供给我们分机号码，则选择此项               |
| 6   | 公用电话                | 如果提示这是一台公用电话，则选择此项                             |
| 7   | 寻呼台 / 信息台           | 如果提示是寻呼台或信息台，则选择此项                             |
| 8   | 语言不通                | 如果无法与对方采用普通话进行正常沟通，则选择此项                       |
| 9   | 无法预约受访者             | 如果无法预约受访者，则选择此项                                |
| 10  | 要求更换电话号码（请通知督导）     | 如果对方要求拨打另外一个号码找他，则选择此项（这种情况一般出现在对方的接听也要被收费的时候） |
| 11  | 宿舍电话                | 如果提示这是个宿舍电话，则选择此项                              |
| 12  | 其他（请通知督导）           | 以上选项均无法对应，则选择此项                                |

以上除了选项 1 和 3，选择其他选项，系统则会进入如图 1-13 所示“继续/退出”对话框，结束本次样本的访谈。

如果选择选项 3，系统则会进入如图 1-15 所示的“设置回访日程”对话框。



图 1-15 “设置回访日程”对话框

按图 1-15 中的要求进行设置，并且一定要注意第二点，因为一般的样本访问成功率是 1% ~ 5%。而回访样本，一旦成功接通，则成功率高达 40%。



(3) 如果在甄别目标受访者时, 对方不是目标受访者, 要如何处理。

如果受访者愿意接受访谈, 选择选项 1, 则系统会正式进入问卷。一份问卷开始的前几道题, 我们一般称为“甄别题”, 如图 1-16 所示。

S1 您好, 请问您或您家人有没有在通信行业工作的呢? (单选)

☐ 1 没有

☐ 2 有

图 1-16 甄别题一

甄别题的作用是用来甄别受访者是否满足我们的访谈条件, 比如如果我们的问卷是调查通信行业的, 则所有在通信行业工作的业内人士, 都不能接受我们的访谈, 系统会把这部分人给甄别出去; 如果我们要调查移动或联通的宽带使用情况, 如图 1-17 所示, 则非移动或非联通用户将被系统甄别出去。

当受访者不符合访谈条件时, 系统就会甄别失败, 进入如图 1-18 所示的界面。按键盘的“1”键退出, 就可结束样本。

S2 请问, 目前您家里正在使用移动或联通的宽带吗? (单选)

☐ 1 无锡移动

☐ 2 无锡联通

☐ 3 使用其他宽带

☐ 4 没有宽带

图 1-17 甄别题二

S1 甄别失败

先生/小姐, 非常感谢您接听本次电话, 由于我们希望找到更合适的被访者, 所以访问到此结束。祝您生活愉快, 谢谢, 再见!

(访问员注意: 按“1”退出)

注意, 这里挂完电话后不能按“退出”键退出, 而是要按键盘的“1”键退出

图 1-18 甄别失败界面

(4) 如果对方在访谈中途有事或不愿意继续接受访谈而直接挂断电话, 要如何处理。

如果对方在访谈中途有事或不愿意继续接受访谈而直接挂断电话, 这时的处理方法是挂断电话, 并单击屏幕左下角的“退出”按钮, 进入到“访问处理”对话框进行异常访谈处理, 如图 1-19 所示。

访问处理

记录#: 17357

电话号码: 6636-S166

联系人姓名:

公司:

受访着#:

满足的配额: 昆明-0871

cs:

初始拒访

挂机

回访

空号、停用

无人接听

挂断

中途拒访

传输

返回

显示所有的处理代码

Incompleted Interview

确定

选择“中途拒访”, 并单击下方的“确定”按钮

首先选中“显示所有的处理代码”复选框, 这样才能在中间看见“中途拒访”选项

图 1-19 “访问处理”对话框

(5) 如果成功完成了问卷调查, 要如何处理。

如果问完了问卷的最后一道问题, 系统会提示访问到此结束, 这时只要单击“下一题”按钮, 就能进入如图 1-20 所示的访问员个人信息输入界面。

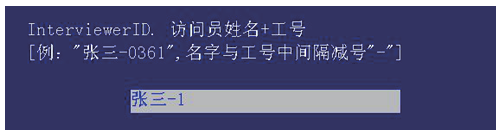


图 1-20 访问员个人信息输入界面

输入完个人信息后, 单击“下一题”按钮, 则会进入如图 1-21 所示的成功样本保存界面。

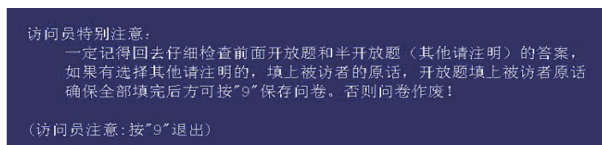


图 1-21 成功样本保存界面

在这里, 访问员一定要按照系统提示通过“上一题”按钮回去检查前面是否有答案漏记。检查无误后再通过“下一题”按钮回到这个界面, 然后按键盘上“9”键保存退出。注意一定要按“9”键退出, 这样系统才会记录你成功了一个样本, 而不是拨打了一个样本。

## 任务五 电话访问的基本职业素养

### 【任务名称】

电话访问的基本职业素养准备

### 【任务内容】

- 情绪的自我掌控及调节能力准备;
- 语言表达素养提高。

### 【实施要求】

本任务紧密围绕着“电话访问的职业素养”这个主题, 向电话访问员阐述掌控和调节自己情绪能力的重要性及方法, 同时提高语言表达能力。

### 【知识目标】

- 了解“情绪的自我掌控及调节能力”对电话访问员的重要性;
- 了解三种帮助电话访问员掌控自己情绪的能力;
- 了解什么是正确的电话语言表达;
- 了解电话语言表达对项目顺利开展的重要性及重点。

## 【素质目标】

- 增强对“电话访问”的理解能力；
- 培养电话访问员的心态调节能力；
- 培养电话访问员的责任心、耐心和细心；
- 培养良好的语言表达基础素质。

### 一、情绪的自我掌控和调节能力的培养

#### （一）情绪掌控与调节的重要性

作为一名电话访问员，每天要拨打很多次电话，可能第一个受访者就给你吃了闭门羹，你的心情也会变得很不好，情绪很低落，但是工作任务依然在等着你。这时候你会不会把第一个受访者带给你的不愉快转移给下一个受访者呢？这就需要掌控情绪，调整自己的情绪。因为对于受访者，你永远是他的第一个访问员。

特别是 CATI 电话访问员，每天拨打几百个电话，但每天成功的可能只有十几个。

你需要对每一个受访者都保持同样的热情度，做到这一点容易吗？只要中间有一个环节出了差错，跟受访者有了不愉快的口角，你就很难用一种特别好的心态去面对下面所有的受访者。因此，优秀的电话访问员的心理素质非常重要。

#### （二）有效的情绪调节方法

一名优秀的电话访问员除了应该具有处惊不变的应对能力和挫折打击的承受能力外，还必须具有良好的情绪自我掌控及调节能力。

这三个方面的能力是相辅相成，互为作用力的。

处惊不变的应对能力，挫折打击的承受能力，是指电话访问员应该具有足够的心理承受能力，当碰到刁蛮的受访者，电话访问员应该客观地看待这个问题。一般来说，接到陌生人电话说要访问自己，一般人心中总会存在各种怀疑，有甚者，会直接恶语质问电话访问员。这个时候，身为一个合格的电话访问员是不能慌乱的，必须以专业的方式回答受访者的各种质疑，才能逐渐取得受访者的信任。

如果某位电话访问员一天拨打了 200 个电话，其中 70 个电话产生质疑投诉，直接挂断，甚至是恶语相向，从监听的结果反映出该位电话访问员在拨打最后一个电话的时候，声音听起来仍然是愉悦的，那么可以评价这个电话访问员心理承受能力已经达标了，也就是我们所说的情绪饱满达标。

在这样的状态之中，电话访问员的工作价值才会更进一步地获得体现。电话访问员应该养成在进行话后处理的时候迅速调整状态的习惯。要让自己的神经对于投诉的感知变弱，对于问题的反应能力变得更快。做到情绪收放自如，控制得当，真正拥有良好的情绪自我掌控及调节能力。

情绪掌控和调节能力的提高，具体方法如下。

## 1. 敏锐觉知情绪

作为一名合格的电话访问员，必须要具备并时刻保持稳重、平和、包容的情绪，正确地掌控情绪必须要先了解自己的个性特征和情绪年龄。

一个人情绪上的特点，往往与其气质和性格特征密切相关。因此，了解自己的气质与个性，对于认识和把握自己的情绪特点有着重要的意义。例如，有的人脾气急，有的人则是慢性子；有的人风风火火，有的人则多愁善感。这些都与一个人的个性心理特征有直接的关系。

人的情绪表现与其情绪年龄相关。所谓情绪年龄，是一个人情绪发展水平的一种衡量标志。心理学研究表明，不同年龄的人在其情绪的各方面具有不同的发展水平和特点。当一个人的情绪与其应有的情绪表现相符合，即具有相应的情绪年龄。反映人的情绪年龄水平有两点：一是反映是否符合该年龄段的认知逻辑水平；二是表现和调节情绪的方式。例如，一些独生子女大学生，由于父母长期的过度照顾，情绪的自我控制能力方面滞后于他们的实际年龄。

优秀的电话访问员应该在能正确地识别自己的情绪的基础上，知道自己是在什么情绪状态下做出的决定和选择，并能理性面对，才能最终克服冲动与怒意。

## 2. 善于控制情绪

日常生活中，当我们有了不满和怒意时，一般会发泄情绪，比如，找要好的朋友诉说自己的感受，通过倾诉减少冲动情绪，排解不满。但是作为电话访问员，每天不可避免地接受通过电话传播而来的各种负面情绪，要做到的是及时平衡和控制情绪，时刻以饱满的热情对待每一名受访者，可以采用以下简单又有效的方法来不断提高情绪控制能力。

① 学会换位思考。换位思考是人对人的一种心理体验过程。将心比心、设身处地是达成理解不可缺少的心理机制。它客观上要求人们将自己的内心世界，如情感体验、思维方式等与对方联系起来，站在对方的立场上体验和思考问题，从而与对方在情感上得到沟通，为增进理解奠定基础。它既是一种理解，也是一种关爱。

电话访问员在电话访问过程中，遇到不良情绪时，要本着人与人之间要互相理解、信任的态度，并且学会换位思考，这是人与人之间交往的基础，即互相宽容、理解，多站在别人的角度上思考。

② 给别人找一个理由。给别人找一个理由，是对自己的一种自我安慰，就是找出种种理由为对方辩解，增加对方行为的合理性和可接受性，以起到减轻心理压力、获得自我安慰的作用。比如对方蛮横地挂断电话，我们可以理解为对方很忙，此时打电话是不合适的，所以对方挂断电话，这样，可以在某种程度上缓解自我的压抑和被拒绝感。能快速地遗忘，从对方给自己带来的不良情绪中摆脱出来，对后续的访问工作将带来较好的转变。

③ 从一数到十。当对方的怒气或某些不良话语及行为使电话访问员处于不安、烦躁的状态时，电话访问员应快速意识到这种不良情绪，是怒气在自己这里延迟发生，直至消退，可以采用深呼吸或心中默念数数的方式，让自己镇定下来，将后续的访问进行完毕。

## 二、语言表达能力的培养

俗话说：“说话听声，锣鼓听音。”

电话访问的工作由于缺乏直观的形象，对方无法看到你的表情和手势，全凭听觉判断，因而打电话时的语言表达就显得非常重要了。

电话访问员必须牢记记住：在彼此看不到的电话联系中，若想了解对方的心情和精神状态，只能通过声音。声音的表达是自然而直接的，不管怎样掩饰，你的心情和肢体语言都能微妙地从声音中表达出来，并很容易地传到对方心中。

在日本，资深的电话访问员在和受访者通电话时，常常会对看不见的对方鞠躬行礼，并说一些感谢或客气的话。有人认为这是多此一举，可实际上，这才是真正掌握了电话联系中运用肢体语言的技巧。千万不要以为对方在电话中看不到你的肢体语言，从而就忽视自己打电话时的表情与姿势。

### （一）电话访问员的身体姿态

如果电话访问员摆出一个无聊的姿势，那么声音听起来同样会是无聊的；如果姿态显得精力饱满、热情友好，声音也可以忠实地反映出来。电话访问要求电话访问员坐着拨打电话，具体姿态要求如下：

第一，坐姿端正，双腿并拢，背挺直，双肘支在桌面上。

第二，一般用左手握话筒，右手执笔做记录。

第三，通话时不能趴在、靠在、坐在桌子上，或斜靠在椅子上。

第四，不能边吃东西边讲话，把听筒夹在头和肩之间，不时用手摆弄电话线，这些都会给人以工作不专心、缺乏修养的感觉。

第五，通话时，应保持平静的情绪，专心致志地与对方交流，不要手舞足蹈，大喊大叫，也不要嗲声嗲气，应该沉着应对，不亢不卑，热情友善。

### （二）电话访问中的表达态度

电话访问员在使用电话沟通时，应该始终把对方视为一个面对着的正在交谈的人，应该时刻意识到自己面对的是组织的一名代表，电话接触就是对公众的一次“亮相”。电话访问员接听电话的态度是可控制的，而电话接听质量全在于你的态度。

#### 1. 微笑

面部表情会影响声音的变化，所以即使在接听电话时也要笑容可掬，声音自然会把明朗的表情传达给对方。

电话访问员在通电话时展现笑容，首先要认识到每个电话都是一次友好的访问，而不是对他人私人空间的侵犯。对待每个受访者都必须像对待最好的朋友，拿起电话，就应该面带微笑，用柔和的语气清楚地说：“您好！”或者在拨打电话之前就微笑，先微笑，再接电话，以便通过声音让对方感觉到你友好的态度。

请试着用严肃和微笑的不同态度朗读下面的话语：

|           |                                                                          |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| 严肃 vs. 微笑 | 1. 王先生,您好!这里是 ×× 公司,敝姓陈……<br>2. 很感谢您选购我公司的产品,我们希望您得到更好的服务,所以,特别打电话来关心您…… |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------|

## 2. 热诚

电话访问中,虽然不能面对面交流,但是对方可以通过你的态度进行感受。热诚可以融化冷漠的心,将心比心,以诚相待,对于所有问题都要客观、有条理性地陈述,给人以真诚的信任感,切忌虚情假意。语气要热诚、亲切,吐字清晰,语速平缓。

请试着用消沉和热诚的不同态度朗读下面的话语:

|           |                                                               |
|-----------|---------------------------------------------------------------|
| 消沉 vs. 热诚 | 1. 王先生,那很好啊!以后如果您有任何问题您都可以打这个电话找我……<br>2. 让受访者满意,是我们公司最重要的目标! |
|-----------|---------------------------------------------------------------|

## (三) 电话访问中的语速

良好的语速与语调,往往会给对方以亲切的感觉,具备魅力的声音容易使对方产生愉悦感。所以,电话访问时应该做到语调、语气温和,语速适中。

如果说话语速过快,如同连珠炮不加停顿,对方会听不清,感到你在应付了事;

如果说话语速太慢,则又会引起对方不耐烦,显得你为人做事懒散拖沓;

如果说话语调太高,对方听了刺耳;

如果说话语调太低,不但听不清楚,还会感到你有气无力。

### 1. 语速适中

在访谈过程中,甜美的声音让人感觉舒适,适中的语速让人听得清晰。专业的广播员的语速一般控制在每分钟 120 字左右,而一般人说话都在每分钟 180 ~ 200 字。

### 2. 控制语速的技巧

技巧一:保持跟受访者相当的语速可以使受访者感觉舒服亲切。

原因:跟语速慢的人讲话,如果你语速快了,会让人紧张,跟不上节奏;跟语速快的人说话,如果你语速慢了,别人会嫌你说话慢,着急。

技巧二:受访者催促快一点的时候,可以回应受访者:“好的,我会尽量快一点!”但是应保持正常语速,只要稍快一点就行了,绝对不可以太快。

技巧三:关键处可重复,正确的做法是传送你自然的语调、语速,遇到一些数字、人名、地名或关键的句子,要强调,放慢语速,或停顿,或重复一遍,以使对方听明白。

## (四) 简洁的普通话

作为一名合格的电话访问员,应该能熟练地使用标准的普通话,能够准确地进行语言表达,对于有特殊地区要求的访谈项目,应能够使用方言,例如广东地区应该能熟练使用粤语。

在电话访问时要用言简意赅的语言,给人留有一个精明干练的形象。通话时忌吞吞吐吐,含糊不清,东拉西扯。

正确的做法是:问候客套完毕,即开门见山,直奔主题,不讲空话、废话。

### （五）使用礼貌用语

电话访问员还应该持慎重的态度，以高度的责任感，从构筑良好形象的愿望出发，电话访问中应该善待他人，多用肯定语，少用否定语，酌情使用模糊语；多用致歉词和请托语，忌用生硬傲慢的语言。

应该尽量使用礼貌用语，如“您好”“再见”“打扰您了”“请”“非常感谢”“祝您愉快，工作顺利”等。