

合肥金融呼叫中心： 神奇玩转月均 30 万次 呼入服务

单就规模来说，合肥的呼叫中心产业已无可比拟，正在打造“中国呼叫之都”。与此同时，在合肥滨湖新区打造国际金融后台服务基地的战略，也随着这一目标有条不紊开展着。

无论是“呼叫之都”，还是“金融后台服务基地”，让人首先联想到的就是电话坐席。这些声音听起来“非常舒服”、“脾气很好”的坐席人员，他们每天的工作是怎样的？有着怎样工作环境？接这么多的电话会不会“疯掉”？带着诸多疑问，市场星报记者来到位于滨湖新区的徽商银行客服中心，这既是一家“本土银行”的后台服务中心，也是“2013~2014年度中国最佳呼叫中心”之一。

■ 星级记者 张华玮

能订机票还能改签

赵先生，作为徽商银行的持卡人，8月7日，他致电该行客服中心，订购了一张合肥至厦门的机票，登机日期为8月21日。“其实，现在金融后台能做很多服务，可以说，只要是非现金交易业务，都可以通过打电话完成。还有类似于订机票、缴费等生活服务项目。”徽商银行呼入团队主管刘明宝告诉市场星报记者。

不过，时间到了8月20日，赵先生又突然致电该客服中心，表示因个人原因无法按时登机，要求改签。在电话中，赵先生多次强调，第二天早晨有重要会议需要参加，希望把机票的时间改一改，只要当天登机，改签手续费高一点也行。

“航班能否成功改签已经超出我们服务范围，但客户既然说了，就试一试。”该中心的机票预订专员小罗尝试着联系票务公司，询问了机票情况，“票务公司说当日该航班均无机票可售，只能变更航班日期或者更换其他航班，但改签手续费较高。”在反馈并听取了赵先生的意见后，最终三方进行协调，完成了机票的改签。

为什么总是“她”打电话？

9月10日上午，张先生致电该客服中心，由于资金周转需要尽快办理商务卡大额分期业务，要求本金和手续费按月摊还。接听坐席小刘快速将张先生的需求提交至信用卡中心，经信用卡中心工作人员审核，由于张先生所在地区该卡种优惠活动规则，目前只能享受3、6、12期，同时资金偿还方式与客户原先需求有差异，需要与张先生解释并确认是否继续办理。

接到反馈信息后，小刘赶紧联系了张先生，但由于张先生当时忙于工作，不方便接听来电，希望小刘于晚上8点30分之后再联系。“我们是24小时轮班制，我应该下午6点就下班，但我们有不成文的‘首问负责制’，如果你第一个接触客户，你就应该把客户的事情解决到底。”小刘告诉市场星报记者。

于是，小刘结束班次后并没有离开，而是等到晚上8点40分再次与客户进行联系，不过，张先生当时又有事在身，把沟通时间再次推迟了1个小时。小刘继续留守，直到当晚9点30分，才与张先生真正沟通上，张先生了解情况后愿意按照当下的优惠活动规则继续办理分期业务。

所以，千万不要奇怪为什么那么多客服坐席人员，与你联系的总是那一个声音，因为她要遵守“首问负责制”，完成她的使命。而那个因为一点小事或心烦就把通话时间推迟的我和你，就是她的使命。

“4个1”标配闯天下

该客服中心大厅的摆设，跟一般的企业办公大厅没有太大区别，一个坐席人员一个隔间，隔间相对较大，每个坐席人员标配一台电脑、一台电话机、一只耳麦、一个计算器。不过，该中心客服组长的隔间则在一个相对较高的位置上。

当然，为了照顾“准妈妈”，“妈妈室”让人眼前一亮，在客服大厅，电脑太多、辐射厉害；空间太大、缺少隐秘空间，准妈妈们也不好休息。这些“不利因素”在大厅角落的“妈妈室”里统统不见，极少的电脑、单人睡床、软沙发、更独立的空间，让准妈妈更加舒适。

“电话机和耳麦就不用多说了，拨打电话、接听电话必备的器具。”已经在徽商银行呼入中心工作了5年的刘艳告诉记者，“电脑也是必备的，持卡人打来电话询问办理的相关事项，我们大都要通过电脑与银行内部系统相连，才能解答。”

“有些光通过电脑可不行，还得通过计算器计算，比如信用卡分期的手续费、每月要还多少钱等。”刘艳说，“这四样算是标配，其他都是个人爱好自己添置了。”

平均一天接 100 多个电话

当打电话成为工作，会有怎样的工作量呢？“因为我们要保持电话24小时畅通，所以坐席人员会有白班晚班之分，而且根据工作量，白班的时间段也会不同。就我们呼入中心来说，今年月均呼入服务30万次，其中月均人工话务处理量为12万通，人工电话接听率91%。平均下来，每名工作人员一天要接110多通电话。”徽商银行呼入团队主管刘明宝说。

刘艳证实了一天接100多个电话的说法，“这是平均数，有时多，有时少。”刘艳说，“有时一通电话就能打1个小时。记得有位持卡人在最后还款日通过网上银行转账还信用卡，因为是他行转账，又是节假日，可能当日无法到账，该持卡人特别担心影响信用记录。几经周折，我们最后解决了这一问题，该持卡人的款项按时到账。不过来来回回，这个电话就打了一个多小时。”

平衡室里调节自我情绪

“您好，请问有什么可以帮您”，当消费者拨打金融服务电话，听到的声音总是礼貌的，似乎电话那头的他或她，心情一直很好。“我们就是典型的情绪劳动者”，目前在呼营销中心任职，工龄也有5年的罗雯告诉记者，“耐心、情绪控制，可以说是对我们的基本要求。”

罗雯和刘艳、90后的小伙曹伟不同，她现在更多做的，是将电话打出去，而不是接听。“比如客户申请办理信用卡，我们是需要电话核实其相关信息的。我们的电话，经常会被误解成骚扰电话，有的客户会很不耐烦，或者需要预约多次才会配合审核，这就挺考验耐心了。”

无论是罗雯、刘艳，还是曹伟，都会遇到自己心情不好，或者与客户电话沟通后，变得心情不好。“但是电话里绝对不能表现出来，这是基本的职业素养。”罗雯一边说，一边将手指向她们的“密室”——平衡室，“需要发泄和调解，我们就会到那里去。”

走进平衡室，这里有沙发、书籍、音响、电视，“看看书、听听音乐，能让自己的心情很快平静。”罗雯之前也在呼入中心工作过，“哭过、笑过、气过、乐过，现在越来越能控制情绪，也越来越不容易发火和不耐烦，可以说是脾气大好。”

电话被录音并非“说着玩”

“您的电话可能会被录音”，相信拨打过金融服务电话的人，一定会记得这句话。事实上，在徽行的客服中心，是不存在“可能”一说的。“每通电话都会被录音”，刘明宝告诉市场星报记者，“这是质检的需要。每名客服人员的每通电话，都有可能被监听，或者是录音被抽听，以检查问题的解决情况、客户的评价情况、客服人员的态度等等。”

“在客服中心久呆了，生气很不容易，但高兴还是很简单的。客户的感谢，特别是事情解决后，客户特地致电客服中心点名或点工号致谢某人，会让该员工无比兴奋和高兴。”刘明宝说。

既然电话被录音不是“说着玩”，那在电话另一头的“我们”，是不是也应该多注意一下自己的形象呢？一句简单的“谢谢”，或许就能成为她们永恒的幸福记忆。



坐席工作人员



平衡室



妈妈工作室



呼入服务大厅