

客户服务中心服务质量管理中录音评分新模式研究

范博韬 杜维明 宣雅静 刘洋 韩晶

(国家电网有限公司客户服务中心北方分中心 天津市 300309)

摘要: 通过了解客户需求提升客户服务满意度,是呼叫行业提升服务质量的出发点及课题。呼叫中心借鉴 SERVQUAL 模型理解目标客户的服务需求和感知,探索录音评分新模式,帮助员工提升对服务质量的感知,促使员工自主改进服务,从而达到提升服务质量的目的。

关键词: 客户服务中心; 服务质量; 员工自主改进

服务质量是在传达服务的过程中,对于产品与服务的产出进行的描述[1]。传统服务质量管控大多停留在事后发现、整改、提升,坐席缺乏主动发现自身问题、提升服务质量的意识。SERVQUAL 全称为 Service Quality,是对服务质量进行分级衡量的工具,衡量尺度为有形性、可靠性、响应速度、信任和移情作用。广泛运用于服务性行业,用以理解目标客户的服务需求和感知。呼叫中心运用 SERVQUAL 模型,探索录音评分新模式,将服务管控事后质检,改为服务水平主动评价,从而促使员工主动提升服务意识。

一、质检工作现状与改进目标

目前,国家电网公司客户服务中心新兴业务质量管控包括日常抽检、专项质检、不满意管控、重复来电管控等方面。

部门制定统一的服务类质检标准,由质检团队统一开展抽检;各项目根据业务特点,进行差异化针对性质检;项目间主要以互检、复检相结合模式开展,并对已发现问题的专项质检。但质量管控工作基本停留在事后管控,缺乏事先预防,员工自主改进能动性有待提升。

二、录音评分模型搭建与应用

2.1 SERVQUAL 模型应用

为进一步理解客户需求,结合 SERVQUAL 模型对服务质量可靠性、响应性、保证性、移情性、有形性的要求,对坐席录音进行“超出期望、满足期望、低于期望”的感知服务质量三级评估。用 SERVQUAL 模型来理解员工对服务质量的感知,从而达到改进服务的目的。

服务质量	可靠性	履行服务承诺	服务感受 服务期望	超出期望 满足期望 低于期望
	响应性	服务速度		
	保证性	专业技能、礼貌、可信程度、安全感		
	移情性	易于取得、沟通顺畅、理解客户		
	有形性	服务的实体证据以及其他服务设施等		

2.2 录音评分模型搭建

服务质量和顾客满意之间存在着正的相关性,较高的服务质量是产生顾客满意的必然条件^[2]。依照客户感知对现有质量管控标准进行分档,从服务态度、沟通能力、信息传递、

服务用语、语音语调五个维度,以录音打分形式让坐席深刻理解优质服务内含,自主提升服务意识,变事后管控为事先预防。

考核项目	项目分值	项目等级	等级分值	具体要求
服务态度	30	A	30	亲切热情,积极主动,坚持首问负责制,不推诿、搪塞、怠慢客户,提供全方位服务
		B	15	语气平和,不打断客户,机械式受理客户诉求未予以正确引导和温馨提示
		C	0	态度消极,承诺未兑现,打断客户且引起客户不良感知,与客户发生争执
沟通能力	25	A	25	快速、准确理解客户诉求并及时作出回应,条理清晰,表达方式易于理解接受
		B	15	对客户诉求作出正确解答,沟通仅停留在客户表述诉求,未进行深入挖掘客户需求

		C	0	答非所问, 未及时回应客户, 无法理解客户诉求, 反复询问让客户不悦
信息传递	20	A	20	记录客户诉求或解答客户问题内容准确、完整, 特殊情况加以备注, 提升后期服务效率
		B	10	记录关键信息, 不影响客户诉求后续处理
		C	0	延时反馈、忘记反馈客户诉求, 或反馈内容有缺失, 影响后续处理
服务用语	15	A	15	普通话标准, 开头语、结束语报送清晰完整, 用语简练无口头语, 及时回应客户
		B	8	口头语不影响客户感知, 让客户等待及时致歉
		C	0	用语冰冷、机械、生硬, 出现服务禁语
语音语调	10	A	10	语速适当, 恰当停顿, 音调起伏得当, 吐字清晰
		B	5	声音平和, 音调无起伏, 无吞音、吞字、拉长声音等情况
		C	0	语速过快或过慢, 明显缺乏微笑感的语态、关心的语气和语调

2.3 设置应用试点

以电动汽车项目为录音评分模型应用试点, 分别统计应用前和应用后的服务质量情况。试点工作开展后, 一般差错差错率由 13.33% 下降至 7.65%, 严重差错差错率由 0.42% 下降至 0.27%, 客户评价满意率由 99.66% 上升至 99.75%, 服务不热情人员减少 2 人。

三、录音评分模型应用阶段性成果

通过前期电动汽车试点项目应用与摸索, 呼叫中心非供电服务部门于 2020 年 8 月全面推行录音评分新模式, 客户服务满意率从 99.84% 提升至 99.92%, 质检差错率从 1.34% 降低至 1.07%, 员工服务意识及服务质量提升显著。下一阶段, 计划基于现行录音评分模型, 结合电子服务特殊性, 制定电子服务评分标准, 让服务评价更加具有客观性。

四、结束语

在服务经济时代, 企业之间竞争的焦点之一是服务, 提供顾客满意的优质服务正成为企业走向成功的一把金钥匙

^[9]。实行录音打分质量管控方法后, 呼叫中心非供电服务部门弥补了以往质检方法滞后性的不足, 变事后管控为事先预防, 从而提升整体服务质量。与此同时持续关注客户服务满意度评价情况, 修订录音评分标准, 持续优化改进服务要求。

参考文献:

[1]张丽琼.SERVQUAL 在服务机构中的应用分析[J].人力资源,2008,(4):34-35.
 [2]邹蓉.论顾客满意的服务质量可控制[N].中南财经政法大学学报,2015,(5):129-134.
 [3]曹礼和.基于顾客满意的服务质量管理[N].湖北经济学院学报,2006,4(1):96-100.