**贷款行业场景话术  
成都分期客**

**通用金融V1.8.1**

**版本修订历史**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 修改日期 | 描述原因 | 修改位置 | 修改人 |
| v1.1 | 2017-10-10 | 关键字优化 | 见文档视图标记 |  |
| v1.5 | 2017-11-20 | 流程调整 | 见文档视图标记 |  |
| v1.7.1 | 2017-12-5 | 流程优化 | 见文档视图标记 |  |
| V1.8 | 2017-12-29 | 提升体验 | 见文档视图标记 |  |
|  |  |  |  |  |

注：视图标记仅保留主要内容标记即可，如错别字、符号、格式等修改不需保留

目录

[一、 意向客户分类标准 4](#_Toc21855)

[二、 主流程目录 4](#_Toc5186)

[三、 主流程场景话术 4](#_Toc7382)

[1． 流程1、开场白 5](#_Toc32468)

[2． 流程2、了解情况 5](#_Toc17239)

[3． 流程3、邀约 6](#_Toc23880)

[4． 流程4、结束语境 7](#_Toc9273)

[四、 特殊语境 7](#_Toc28552)

[1． 挽回语境（挽回无效结束） 7](#_Toc20967)

[2． 在忙语境 7](#_Toc12246)

[3． 重复语境 8](#_Toc20756)

[4． 超时 8](#_Toc7597)

[五、 全局未能识别问题 8](#_Toc17046)

[1． 有识别结果，但没有匹配到关键词： 8](#_Toc8360)

[2． 没有识别结果： 8](#_Toc6460)

[六、 贷款咨询语境 8](#_Toc19345)

1. 意向客户分类标准

A类（强烈意向）：1、走完主流程；2、命中全局【贷款咨询】, 【个人问题】, 【质疑问题】, 【费用咨询】, 【公司位置】, 【银行渠道】等语境;

B类（有意向）：1、互动三个问题以上；2、通话超过45s

C类（需筛选）：1、互动三个问题及以下

D类（无意向）：1、连续两次命中拒绝；2、命中特殊语境的明确拒绝关键词 3、开场白即挂机

E类（需要再次跟进）： 1、命中在忙语境；2、占线；3、无人接听；

F类（需要重新发起）： 1、停机；2、空号；5、呼叫失败

**备注 ( 重要 )：**

1、重复/主流程A特殊(默认优先级：55)

2、全局关键语境 (默认优先级：45) {区间：50-41}

3、主流程B.C.D (默认优先级：25) {区间：40-21}

4、全局非关键语境 (默认优先级：15) {区间：20-11}

5、明确拒绝/在忙

**备注二 ( 编号命名规则 )**

1. 所有编号最低三位，统一三位开始，子级编号逐级增加编号位数；
2. 编号的第一位为目录中的“一，二，三，四，五，六”；
3. 编号的第二位为主目录下的二级节点；
4. 编号第三位为当前节点所在位置；
5. 子级编号根据所在位置逐级增加；
6. 有两个AI的命名：AI1在当前编号后增加“.ai1”，AI2在当前编号后增加“.ai2”；
7. 主流程目录

流程1（开场白）

流程2（了解情况）

流程3（邀约语境）

流程4（结束语境）

1. 主流程场景话术

**流程0、问候语：**

AI：喂，您好！(3.0.1) **（录音开头留1秒空白）**

**(停顿两秒, 不做判断)**

**流程1、开场白**

AI: 您好, 我这边是平安银行的入围渠道, 我们最近推出了月息5厘的信用贷款和抵押贷款，门槛很低，90%的人都能办理，你看最近有没有资金需求? (3.1.1)

A. 特殊：（你好, 哪位(44), 哪里(44)，那里(44)，你谁, 干嘛(44), 干什么(44), 你是谁, 什么事, 做什么(44), 怎么了, 什么贷款, 说什么，哪边，找谁，没听懂，贷款，哪个、啥事)

AI:   是这样, 我们公司是平安银行的入围合作渠道，利息非常低, 请问您最近有资金需要吗? (3.1.1.1) 🡪 紧接下面的开场白判断 ( B.肯定、C.其他、D.拒绝 )

B. 拒绝：（没有, 不需要, 不要钱, 不用钱, 贷不起，还不起, 有的是钱, 没有需要, 没需要, 没有没有, 不用，不要, 不要贷款, 挂了，年纪大，拉倒，先这样, 没兴趣, 不考虑, 不想要, 不感兴趣, 没有兴趣，不缺钱，大把钱，有的是钱，算了）🡪 挽回语境（挽回无效结束）

C. 肯定： （嗯，有, 呦, 对, ok, yes, 要, 可以, 需要, 我要, 要呀, 有的, 操作, 好做, 好弄, 好办, 多久, 好贷, 好带, 麻烦, 方便, 怎么贷, 怎么带, 怎么搞, 怎么弄, 怎么办, 手续费, 怎么做, 这么带，哎呦, 好, 行, 你说, 你讲, 说吧, 讲吧, 你介绍, 介绍吧, 没问题, 请讲, 请说, 能贷, 能带, 好贷, 考虑, 咋弄, 咋整, 咋搞、咋个贷、咋贷的、办不到、贷不到、办不下来） 🡪 [流程2、了解情况](#OLE_LINK2)

D. 其他 : (略)

**流程2、了解情况**

**2.1 问题：**

AI:好的, 为了帮您推荐适合的产品呐, 我简单了解一下您的基本情况, 请问您目前是上班还是自己做生意呢？(3.2.1)

A. 特殊 : (创业, 生意, 个体, 个体户, 开公司, 小公司, 小生意，开了公司, 开个公司, 小店, 摆摊, 摆地摊，开了个公司，公司，股东，法人不是我，战鼓，占股，转股，合伙，做工程，占暗股，网店，自己做事情) **🡪 2.1.1 问题**

**2.1.1 问题**

AI: 嗯，行， 那您这边营业执照有的吧？（3.2.1.1）

A.a 特殊 :（略）

A.b 拒绝：(不需要, 不要钱, 不用钱, 贷不起，还不起, 有的是钱, 没有需要,，不用，不要，不要贷款，挂了，年纪大，拉倒，先这样, 没兴趣, 不考虑, 不想要, 不感兴趣, 没有兴趣,没办) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

A.c 肯定 : (有, 呦, 对, ok, yes, 要, 行, 好, 可以, 有的, 有啊, 有呀, 我有, 肯定有, 哎呦，有注册，办了，有营业，有执照, 考虑，有场地，注销，老婆名下，老公名下) 🡪 邀约（成功）

A.d 其他：(没有，没，都没，没办，还没，木有，正在办，正在弄，正在搞，正在申请) 🡪 [2.2问题](#OLE_LINK8)

B. 拒绝：（没有, 不需要, 不要钱, 不用钱, 贷不起，还不起, 有的是钱, 没有需要, 不用，不要) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

C. 肯定：（有, 呦, 对, ok, yes, 要, 好, 行, 可以, 上班, 打工, 工薪, 厂里，自由职业, 工厂, 企业, 国企, 私企，哎呦, 考虑，外企，挂职）🡪 **2.1.2 问题**

**2.1.2 问题：**

AI: 嗯, 行，那您社保或者公积金有在正常交吧？(3.2.1.2)

C.a 特殊 :（略）

C.b拒绝： (不需要, 不要钱, 不用钱, 贷不起, 还不起, 有的是钱, 没有需要,，不用，不要，不要贷款，挂了，年纪大，拉倒，先这样, 没兴趣, 不考虑, 不想要, 不感兴趣, 没有兴趣) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

C.c肯定：（有, 呦, 对, ok, yes, 要, 行, 好, 可以, 是, 是的, 对的, 有的, 是呀, 对呀, 在交, 在买, 有买, 有交, 交了, 社保, 公积金, 有在交, 在家, 在教, 有教, 有家, 有在教, 有在家，哎呦，正常, 考虑，刚买，都有，很多年了，好几年了) 🡪 邀约（成功）

C.d其他：（无业, 没有, 没交, 断过, 断了, 断啦, 没社保, 没工作, 没上班, 没有工作, 没有上班, 没在交, 没在家, 没家, 没教, 没在教, 没买, 没有交, 没有教) 🡪 [2.2问题](#OLE_LINK8)

D. 其他：（自己, 企业, 无业, 失业, 没工作, 没上班, 没有工作, 没有上班）🡪 [2.2问题](#OLE_LINK8)

**2.2 问题:**

AI: 哦，那再问一下，您自己或者家人名下有房产吗? (3.2.2)

1. 特殊 :（略）
2. 拒绝：(不需要, 不要钱, 不用钱, 贷不起，还不起, 有的是钱, 没有需要,，不用，不要, 不要贷款，挂了，年纪大，拉倒，先这样, 没兴趣, 不考虑, 不想要, 不感兴趣, 没有兴趣) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）
3. 肯定 : (有, 呦, 对, ok, yes, 要, 行, 好, 可以, 有房, 有的, 有啊, 有呀, 我有, 肯定有, 很多房, 大把房, 全款, 分期, 按揭, 交房, 收房, 期房, 当然, 肯定有, 我有, 家里买, 买了, 小产权, 经济适用房, 拆迁房, 回迁房, 房子, 房产，哎呦, 考虑, 自建房, 老家, 老家有房, , 商品房, 外地, 二手房, 红本, 没本，已经抵押) 🡪 邀约（成功）
4. 其他：(没, 没房, 租房, 租的, 没有, 没有房) 🡪 **2.2.1 问题:**

**2.2.1 问题**

AI: 哦，那您有给自己买过商业保险吗? 比如平安, 人寿保险这些? (3.2.2.1)

D.a 特殊 :（略）

D.b 拒绝：(不需要, 不要钱, 不用钱, 贷不起，还不起, 有的是钱, 没有需要, 算了,，不用不用，不要不要，不用，不要, 不要贷款，挂了，年纪大，拉倒，先这样, 没兴趣, 不考虑, 不想要, 不感兴趣, 没有兴趣) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

D.c 肯定 : (有, 呦, 对, ok, yes, 要, 行, 好, 可以, 有的, 有啊, 有呀, 我有, 肯定有, 当然, 肯定有, 我有, 家里买, 买了, 都有, 没有，都没有, 买保险, 有保险, 商业保险, 没保险, 保险, 保单，哎呦, 刚买, 按月交, 交完, 家庭险, 团险, 分红险, 平安, 人寿, 太平，缴清了，车险，平安福，意外险，万能险，百万任我行) 🡪 邀约 （成功）

D.d 其他：(没有，都没有, 没有买，没保险, 没保, 断了, 断交, 断缴，复效，过期了) 🡪**2.2.1.1 问题**

**2.2.1.1 问题**

AI: 哦，好吧, 最后一个问题，您名下有车辆吗? (3.2.2.1.1)

D.a.Ⅰ特殊 :（略）

D.b.Ⅱ 拒绝：(不需要, 不要钱, 不用钱, 贷不起，还不起, 有的是钱, 没有需要, 算了,，不用不用，不要不要，不用，不要, 不要贷款，挂了，年纪大，拉倒，先这样, 没兴趣, 不考虑, 不想要, 不感兴趣, 没有兴趣) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

D.c.Ⅲ 肯定 : (有, 呦, 对, ok, yes, 要, 行, 好, 可以, 有的, 有啊, 有呀, 我有, 肯定有, 当然, 肯定有, 我有, 家里买, 老司机, 买了, 都有, 有车, 哎呦, 货车, 公司的车, 公司车, 二手车，车不值钱，好久了，有几台，有几辆，有几部，还在按揭，刚买的，) 🡪 邀约 （成功）

D.d.Ⅳ其他：(没有，都没有, 没车, 卖了, 刚卖) 🡪 邀约 （失败）

**流程3、邀约**

邀约（成功）：

AI1: 嗯，您的情况我大概了解了, 稍后我让部门经理再给您电话深入沟通下, 请问您贵姓呀？ (3.3.1.ai1) (除全局语境之外的任何回复) 🡪 结束（成功）

AI2: 您的情况我这边基本知道了, 稍后我让我们部门经理给您回个电话, 你们再沟通下详细的办理流程, , 好吧。(3.3.1.ai2) (客户任意回答) 🡪 结束（成功）

邀约（失败）：

AI1: 额，像这种情况呢, 稍后我让我们经理给您回个电话再具体介绍一下, 您看行吗? (3.3.2.ai1) ( 除全局语境之外的任何回复) 🡪 结束（失败）

AI2: 额， 我让我们的经理给您打个电话, 他经验更丰富一点, 让他再给您具体介绍一下, 可以吗? (3.3.2.ai2) (客户任意回答) 🡪 结束（成功）

**流程4、结束语境**

结束（成功）：

AI: 嗯嗯，那感谢您的接听,，祝您生活愉快，再见！(3.4.1) **（录音结尾留1秒空白）**

结束（失败）：

AI: 不好意思，那打扰了，祝你生活愉快，再见！ (3.4.2) **（录音结尾留1秒空白）**

1. 特殊语境

**4.1明确拒绝关键词（优先级1）**

(不用不用，不要不要，有病, 同行, 骚扰, 投诉, 很烦, 挺烦, 好烦, 别打, 打错, 没兴趣, 没需求, 烦不烦, 不考虑, 没考虑, 用不到, 用不着, 用不上, 没心情, 不感兴趣, 不要再打, 别给我打, 别再给我打, 再见, 拜拜, 没有需要，操你, 操你妈 滚, 傻, 流氓, 无赖, 你妈, 傻逼, 白痴, 混蛋, 他妈，TMD，tmd, 打过, 神经病, 天天打, 老是打, 不要打, 再给我打, 我操, 去死，骗子，诈骗，无法接通，呼叫保持, 算了, 吊你, 屌你, 掉你, 妈逼，业务办理请按, 个人业务请按, 公司业务请按, 公用电话, 如需帮助, 总机忙, 您所拨打的, 您拨打的, 查号, 用户忙, 直拨分机号, 请拨, 请留言, 请稍后再拨, 输入超时, 重拨) 🡪 结束（失败）

**4.2挽回语境（挽回无效结束）**

AI: 您可以简单了解一下嘛, 我们公司有很强的实力, 提供一对一贴心的贷款融资服务, 这样后续您要贷款的话, 就可以快速的找到我们, 您要不要再了解一下呢? (4.2.1)

1. 特殊：（略）
2. 拒绝：( 不需要, 不要钱, 不用钱, 贷不起，还不起, 有的是钱, 没有需要, 没有没有, 不用，不要, 不要贷款, 挂了，年纪大，拉倒，先这样, 没兴趣, 不考虑, 不想要, 不感兴趣, 没有兴趣) 🡪 结束（失败）
3. 肯定： (有, 呦, 对, ok, yes, 要, 好, 行, 可以, 需要, 我要, 要呀, 有的, 快吗, 操作, 好做, 好弄, 好办, 多久, 好贷, 好带, 麻烦, 方便, 怎么贷, 怎么带, 怎么搞, 怎么弄, 怎么办, 手续费, 怎么做, 能贷，哎呦, 咋弄, 咋整, 咋搞) 🡪 按原流程走
4. 其他：（略）

**4.3在忙语境**

(没空, 在忙,待会, 等会, 晚点, 晚会, 再说, 不急, 不着急, 在开会, 开会，回头，改天，又是，有事，电影，飞机， 我很忙, 在工作, 在上班, 在医院, 在公交, 公交 ，在电梯, 电梯， 过一会, 等一会, 没时间, 不方便, 再联系,在出差, 出差，先这样， 在开车, 开车，暂时没有, 暂时不要, 现在不要, 过段时间, 以后再说, 以后说，以后， 晚些时候, 太忙, 睡觉, 水饺, 在外面, 接孩子，机场，车站，汽车站，火车站，没时间不方便, 不太方便, 不方便, 不是很方便, 做饭, 吃饭, 在上厕所, 在上班,在上课, 在休息, 在公交, 在公交车上, 在出差, 在医院, 在吃饭, 在地铁, 在地铁上, 在外地, 在工作, 在干活, 在开会, 在开车, 在忙, 在电梯, 在电梯里, 在看电影, 在睡觉, 地铁, 地铁上, 工作, 干活, 干活呢, 开会, 开会呢, 开车呢, 很忙, 忙, 我在开会, 我在开车, 我很忙, 我最近没空, 我现在有点事在忙, 我现在有点事情, 我要上班, 我要做事, 我要做饭, 我要吃饭, 我要工作, 我要干活, 我要睡觉, 暂时没有时间, 有事, 有事情, 有点事, 有点事在忙, 有点事情, 比较忙, 没功夫, 没时间, 没有时间, 没有时间, 没有空, 没空, 现在不方便, 现在我有点事情, 现在有事, 看电影, 看电视, 睡觉, 这会没空, 现在忙, 再说, 下个月再做, 下个月再说, 以后再说, 以后再说吧, 以后说, 再打, 再打电话, 再打给你, 再打给我, 再打过来, 再联系, 再说吧, 再跟你联系, 到时候, 到时候再说, 到时候说, 到时再说, 回来再说, 忙完了再说, 忙完再说, 想一下再说, 想想再说, 等会儿再说, 等会再说, 考虑一下再说, 考虑下再说, 明天, 晚点时候, 周末有事, 周末没空, 这会没空, 晚点再打过来, 我最近没空, 最近没空, 没时间啊, 我现在有点事, 现在有点事情, 出差, 晚些时候, 晚点, 晚点再联系, 晚点说, 晚一点, 5点以后, 5点半以后, 5点半后, 5点后, 6点半以后, 6点后, 7点半以后, 7点后, 8点半以后, 8点后, 9点以后) 🡪 结束（失败）

**4.4重复语境**

（说什么, 再说下, 没听清、听不清、什么东西, 再说一下, 再说一次, 再说一遍, 再说一下, 啊什么，什么东西, 信号, 什么呢, 什么啊）：

1次：AI2（如没有AI2, 则重复AI1或AI）

2次：🡪 邀约 ( 失败 )

**4.5超时 (超6秒没声音)🡪**

1次：AI:　信号有点不好, 您刚说什么? (4.5.1)

2次：🡪 结束（失败）

**4.6 有识别的文字结果,但没有匹配到关键词：(**注：以下未识别次数为连续，如果中间有识别，则次数重新计算**)**

1次： ( 顺序 )

AI1：啊，您刚说什么？ 能说的慢点吗？ (4.6.1.ai1)

AI2：喂, 信号不好诶 ! （4.6.1.ai2）

2次：🡪 (除全局语境之外的任何回复 ) 按原流程走

3次： ( 顺序 )

AI1：啊，什么？（4.6.3.ai1）

AI2：喂？（4.6.3.ai2）

4次：🡪 (除全局语境之外的任何回复 ) 按原流程走

5次：🡪 邀约（失败）

1. 全局语境

**进入规则 :**

1次：🡪 AI1

2次：🡪 AI2（如没有AI2, 则重复AI1或AI）

3次：🡪 邀约（失败）

**5.1 贷款咨询语境(关键语境)**

抵押, 什么贷款, 信用贷款, 抵押贷, 信用贷, 抵押带, 信用带, 怎么操作, 怎么做

AI1: 我们公司信用类贷款和抵押类贷款都有的，具体怎么操作主要看您个人条件, 每个人情况都是不一样的。(5.1.1.ai1)

AI2:嗯，我们公司信用贷款和抵押贷款都可以办理，这个主要看你自己是怎么计划的，想办哪一种？信用贷款金额小一些，抵押贷款利息低一些。(5.1.1.ai2)

到款, 放款, 快么, 快吗, 多久, 要多久, 快不快, 拿到钱, 拿到款, 多长时间, 需要多久，几天下款，到账 几天，办下来，拿到钱

AI1: 一般两到三天，最快当天就可以放款,要看您自身的资质条件,另外还要看我们双方的配合的。(5.1.2.ai1)

AI2::这个呢, 要看您的个人资质, 看你符合做什么产品，我们合作的有些渠道可以当天放款， 另外还要看我们双方的配合, 这个您说是吧? (5.1.2ai2)

麻烦, 流程, 不麻烦, 什么流程, 怎么贷(24), 怎么带(24), 怎么办(24), 这么带(24), 手续, 复杂, 难不难, 好不好搞, 好不好弄

AI1:现在非常方便，不管抵押还是信贷只需要几个简单的资料就可以，有些产品甚至一张身份证就行啦.。(5.1.3.ai1)

AI2: 这个您不用太担心啦，我们这边手续都是很简单的, 这样吧, 稍后我可以把相关信息发您手机上, 您先做个了解。(5.1.3.ai2)

性价比, 贷多少, 带多少, 额度, 多少度, 做多少, 拿多少, 搞多少, 弄多少

AI1: 额度啦，要根据客户情况具体来定了, 个人资质不同, 能匹配的产品当然也不同, 另外相关的费用也是不同的, 详细情况我让我们部门经理给您回电再解释一下。(5.1.4.ai1)

AI2: 这个要看您具体情况了, 每个人资质不同, 额度也不同, 详细情况我待会让我们经理给您回电再对接一下。(5.1.4.ai2)

**5.2 个人问题语境(关键语境)**

无业, 失业, 没工作, 没上班, 没有工作, 没有上班, 在家, 微商, 网店, 淘宝, 天猫, 京东，耍起的 **(关键)**

AI1:额，这个没关系的, 不管您是什么情况, 因为我们公司合作的渠道和产品非常多, 可以灵活操作，总有一款贷款适合你。(5.2.1.ai1)

AI2: 明白明白，这个其实不重要的, 不管什么情况，只要您名下有房子、车子或者人寿保险, 都是可以贷款的。(5.2.1.ai2)

已贷过, 在审核, 审核中, 有贷款, 已经申请, 已经贷过, 能贷款，逾期，做不了, 已经带过，已经盖过,

AI1:呃，这个没关系，你可以多比较一下，我们公司实力很强, 可以帮客户节省不少费用和时间，我让我们客户经理给您回个电话再详细沟通一下, 您看可以吗?(5.2.2.ai1)

AI2: 这个没关系, 我们渠道多, 利息低, 我让我们经理给您回个电话再详细交流交流。(5.2.2.ai2)

资料, 材料, 准备什么，要什么，带什么，拿什么，那什么，哪些手续，什么资料

AI1: 这样吧, 我等下把需要的资料发到您手机上 , 像身份证这些最基本的就可以了。(5.2.3.ai1)

AI2: 这样好不好, 我等下把需要的资料发到您手机上, 有缺的资料咱们再沟通。(5.2.3.ai2)

老房子, 年龄大, 年龄有点大, 年纪大, 年纪有点大, 房龄老, 面积小, 外地的, 不是本地, 外地有

AI: 没问题的, 一般情况下这个都是可以做的, ,咱们具体情况具体分析。(5.2.4)

提前, 还款, 还贷, 信用卡, 能办理, 爱人名下, 老婆名下, 能带, 能贷，违约金、怎么还

AI: 您说的这个我记下来了, 待会儿我让我们经理跟您联系, 他比我经验丰富一些, 让他为您详细介绍。(5.2.5)

**5.3 质疑问题语境(关键语境)**

保障, 高利贷, 骗子, 骗人, 是不是真的, 真的, 假的, 诈骗, 没听说过, 没听过, 催款, 催债, 催收, 瞎搞, 吓搞, 传销，中介，忽悠，套路，

AI1: 这个您放心, 我们是正规金融机构, 利率都是按国家标准的, 您有空可以来我们公司详细了解一下。(5.3.1.ai1)

AI2: 您放心啦，我们是和银行渠道直接合作的, 走的也是正规流程，办理不成功不收取任何费用的(5.3.1.ai2)

黑户, 游民, 官司, 案子, 老赖, 黑名单, 征信, 信用, 信誉, 白户, 呆账, 冻结, 网贷, 法律, 纠纷, 起诉, 断缴, 断交, 刷爆, 小贷，逾期，负债，案底，关注，法院、执行

AI1: 这个您可以放心, 不管是什么情况, 只要您名下有房子, 车子,或者社保, 都是可以办理贷款的。(5.3.2.ai1)

AI2: 这个影响不是很大, 只要您名下有房子, 车子或者社保都是可以办理贷款的。(5.3.2.ai2)

问这么多, 问这么详细, 调查, 调查户口, 查户口，太麻烦了、太复杂

AI: 不好意思，也是为了给您推荐合适的产品，只有把您的条件了解清楚一点才行。 (5.3.3)

**5.4费用咨询语境(关键语境)**

前期, 费用, 押金, 前期费用, 手续费, 中介费, 服务费, 收费, 定金, 保证金, 渠道费, 收多少, 几个点, 前置，管理费，到手多少

AI1: 我们前期咨询是没有任何费用的 ,这个具体都可以与我们当面沟通的。(5.4.1.ai1)

AI2: 前期没有任何费用，这个您放心。(5.4.1.ai2

利息（47）, 利率（47）, 费率（47）, 多少里, 多少厘, 几分，几厘，吉利亚

AI1:我们的主要产品，利息在5厘左右, 是比较低的。(5.4.2.ai1)

AI2: 都是银行正常利息，比较低的,具体还需要根据您其他个人情况来定。(5.4.2.ai2)

这么低, 那么低

AI: 利息是比较低的, 因为我们这边都是直接和银行渠道合作的,我们公司还是非常有实力的呢。(5.4.3)

这么高, 这么贵, 太高, 太贵

AI: 这个还好吧, 我们公司都是和直接银行渠道合作的, 像利息呀比同行业要低不少呢。(5.4.4)

**5.5公司位置语境(关键语境)**

什么单位, 什么公司, 中介, 代理, 理财, 支行, 机构, 成立多久, 公司叫什么, 哪个单位, 哪个公司, 哪家公司, 哪家单位, 哪公司, 哪单位, 哪里的, 哪边, 那边（46），那个公司，那个单位，那家公司，那家单位，那公司，那公司，小贷公司，P2P，皮土坯

AI1: 我们是本地非常有名金服金融公司—小钱金融, 是平安银行,农商行的指定服务商,我们这边有优质的银行渠道, 是可以帮您拿到最合适的产品的。 (5.5.1.ai1)

AI2:我们是平安银行的指定服务商, 专门为顾客提供融资服务的, 我们这边有优质的银行渠道, 是可以帮您拿到最合适的产品的.(5.5.1.ai2)

地址, 地方, 位置, 哪里(43), 那里(43), 在哪儿, 哪个区, 哪条路, 什么路, 在哪, 公司在哪，公司地址，单位地址，去你公司, 去你单位, 什么地方，怎么走，远不远

AI1: 地址在市中心有好几家分公司, 稍后我会把详细地址发您手机上。(5.5.2.ai1)

AI2嗯，我们公司在市中心这边, 开车和赶车都很方便的、一会我发具体位置给您吧, 我们这里很好找的。(5.5.2.ai2)

上门, 去你公司, 去你单位, 公司太远, 去你们公司, 去你们单位, 自己去, 怎么走, 怎么去, 怎么过去, 怎么坐车

AI1: 我们就在市中心区这边, 不管开车还是乘坐公共交通都是很方便的, 等会儿我把公司的具体地址发短信到您手机上。(5.5.3.ai1)

AI2: 我们这里交通很方便的, 就在市中心区这边, 一会儿我发您具体地址。(5.5.3.ai2)

**5.6 银行渠道语境(关键语境)**

银行, 渠道, 什么银行

AI1: 我们跟四大行直接合作的, 另外我们还是平安银行, 农商行的指定服务商, 专门为顾客提供借款咨询服务的。(5.6.1.ai1)

AI2: 是这样的，我们跟四大银行还有很多商业银行有合作的, 这边的银行渠道很不错的呢。(5.6.1.ai2)

中国银行, 农业银行, 工商银行, 建设银行，四大行, 中行, 农行, 工行, 建行,

AI1: 都是可以的, 我们与四大国有银行以及大部分商业银行等都有合作, 专门为顾客提供借款咨询服务的。 (5.6.2.ai1)

AI2: 我们与四大行还有大部分的商业银行等都有合作的, 专业帮客户办理银行借款的。(5.6.2.ai2)

**5.7 其他关键词 ( 尝试邀约 ) :**

上班, 工资, 现金, 生意, 社保, 公积金, 没车, 没有车, 刚买的车, 新车, 没房, 没有房, 新房, 期房, 房子, 车辆, 车子, 保险, 保单, 房产, 条件, 贷款, 房贷, 车贷, 按揭, 执照，房产证，没有证，刚买，房子抵押，没缴房，缴房, 交房，没交房 **(非关键)**

AI1: 您的这个问题我已经知道了, 稍后我会安排我们经理根据您的情况为您详细介绍的。(5.7.1.ai1)

AI2: 您说的这个我已经记下来了, 您看这样行吗, 一会我让经理跟您对接, 他的经验更丰富些。(5.7.1.ai2)

**六、其它语境(非关键语境)**

微信, 短信

AI: 好的, 我稍后把我们公司信息和我个人的信息发短信到您手机上，这样您什么时候有需要的话可以随时联系我。 (6.1.1)

信号不好, 老不好, 信号不太好

AI: 刚才没太听清，麻烦再说一下(6.1.2)

录音, 机器人, 机器, 人工, 计算机, 电脑, 软件, 真人, 军人，不是人，机械，复读机，播音

AI:怎么会呢, 当然是真人给您打电话啦, 我叫小陈，可能我说的太标准了, 因为我们公司要求与客户沟通要统一话术的, 这个请您放心(6.1.3)  
等一下, 等等, 稍等一下

AI: 哦, 好的, 没问题。(6.1.4)

快点说, 说重点

AI: 不好意思,就是想问一下, 您近期有资金需求吗？ (6.1.5)

新来的, 新员工, 不专业, 都不知道, 还没我懂, 懂不懂, 都不懂

AI: 不好意思, 我这边也是新来的, 有些业务也不是很了解, 我稍后让我们经理给您回个电话, 再介绍一下, 好吧? (6.1.6)

贵姓, 称呼, 你叫什么, 你叫啥, 电话多少, 号码多少, 你叫什么名字, 姓什么，美女

AI: 我姓陈，您叫我小陈就可以了, 我一会把我的信息发到您手机上, 如果后期您有贷款需求可以随时联系我。 (6.1.7)

咨询, 请教, 想问你, 问个问题, 再问一下, 问你一下, 有个问题

AI: 嗯, 好的, 您请讲。(6.1.8)

在听, 听的到吗, 听到, 听我说，听我讲, 说完了, 讲完了, 说完啦, 讲完啦, 先别说, 让我说

AI: 哦, 不好意思, 您请讲！ (6.1.9)

发我手机, 发我电话, 发我信息, 发个短信, 发条信息, 发个地址, 发到我手机, 发信息, 发短信, 发定位，定位, 发个定位

AI: 哦, 那我这边先发个信息给您, 您先做个了解, 等您需要的时候我们随时可以联系的。 (6.1.10)

我信息, 我的信息, 有我号码, 有我电话, 知道我号码, 知道我电话, 我的号码, 我的电话，信息泄露，买卖信息，个人信息, 打个电话

AI: 这个我们这边都是公司分配的, 可能您在哪个网站有注册过。(6.1.11)

几岁, 多少岁, 多大了, 哪一年, 90后, 九零后, 多大啦, 多大呀

AI: 不好意思哈,因为我们公司规范要求, 这个是不方便做答的, 您还有其他需要了解的吗?（6.1.12）

交朋友, 交个朋友, 漂亮, 泡妞, 泡您, 女朋友, 男朋友, 对象, 结婚, 喜欢你, 声音甜, 声音很甜, 声音好听, 很好听, 一起吃饭, 请你吃饭, 吃个饭，可爱，一起玩，约会，先了解你，私下了解, 回扣, 提成

AI: 不好意思，这个不太方便回答, 希望您能理解, 关于业务方面你还有需要了解的吗？（6.1.13）

不能介绍, 不会介绍, 怎么不介绍, , 客户经理，业务经理, 直接沟通, 不能沟通, 不会沟通, 直接介绍, 跟我沟通, 不能给我介绍, 不能跟我沟通, 跟我联系, 给我联系, 帮我沟通

AI: 不好意思呀, 因为我这边是公司新来的, 对一些业务细节还不太清楚，请您理解一下。（6.1.14）