**贷款行业场景话术  
嘉信金服V1.8.8**

1. 意向客户分类标准

A类（强烈意向）

B类（有意向）

C类（需筛选）

D类（无意向）

E类（需要再次跟进）

F类（无法接通）

1. 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, 我这边是专业办理银行贷款的, 利息最低5厘, 请问您近期有资金方面的需要吗? (3.1.1)

A. 特殊：（你好）

AI: 是这样, 我这边是办理银行贷款的, 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）🡪 挽回语境（挽回无效结束）

C. 肯定：（嗯） 🡪 [流程2、了解](#OLE_LINK2)[情](#OLE_LINK2)[况](#OLE_LINK2)

D. 其他 : (略)

**流程2、了解情况**

**2.0 问题：**

AI: 我了解一下哈, 您大概需要多少资金呢？(3.2.0)

A. 特殊 : ( 略 )

B. 拒绝：（不需要) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

C. 肯定：（有）🡪 **2.1 问题**

D. 其他：（略）

**2.1 问题：**

AI: 哦, 好的, 为了给您推荐适合的产品, 方便问一下您目前是上班还是做生意呢？(3.2.1)

A. 特殊 : (创业) 🡪  **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) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

A.c 肯定 : (有) 🡪 邀约（成功）

A.d 其他：(没有) 🡪 [2.2问题](#OLE_LINK8)

B. 拒绝：（没有) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

C. 肯定：（有）🡪 **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) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

C.c肯定：（有) 🡪 邀约（成功）

C.d其他：（无业) 🡪 [2.2问题](#OLE_LINK8)

D. 其他：（自己）🡪 [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) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）
3. 肯定 : (有) 🡪 邀约（成功）
4. 其他：(没) 🡪 **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) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

D.c 肯定 : (有) 🡪 邀约 （成功）

D.d 其他：(没有) 🡪**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.d.Ⅰ特殊 :（略）

D.d.Ⅱ 拒绝：(不需要) 🡪 挽回语境（挽回无效结束）

D.d.Ⅲ 肯定 : (有) 🡪 邀约 （成功）

D.d.Ⅳ其他：(没有) 🡪 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: 您的情况我知道了, 稍后我让我们经理给您回个电话, 他经验更丰富些, 你们再交流交流, 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

**4.2挽回语境（挽回无效结束）**

AI1: 我们呢, 也是把最新的贷款融资需要介绍给您, 您可以稍微了解下的? (4.2.1.ai1)

AI2: 咱们这边也是和正规银行合作的, 下款非常快, 而且利息也很低, 您可以简单了解一下的? (4.2.1.ai2)

AI3: 我们这边呢贷款额度大, 相对来说利息也非常低, 您可以稍微了解下的? (4.2.1.ai3)

AI4: 🡪 结束（失败）

1. 特殊：（略）
2. 拒绝：( 不需要, 不要钱, 不用钱) 🡪 结束（失败）
3. 肯定： (有, 呦, 对) 🡪 按原流程走
4. 其他：（略）
5. 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（成功）

**5.1 咨询语境**

**咨询语境（关键语境）：**

抵押, 什么贷款, 信用贷款

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，是这样，每个人的资质都是不一样的，具体如何操作主要还是得看个人情况。(5.1.1.ai2)

**咨询语境（关键语境）：**

到款, 放款, 快么

AI1: 最快两到三天就可以放款, 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: 这个还要看您具体的个人情况, 最快当天就可以放款, 另外我们双方也要配合。(5.1.2ai2)

**咨询语境（关键语境）：**

麻烦, 流程, 不麻烦

AI1: 现在都很方便的, ,如果您的条件符合, 一张身份证就可以办理了。(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)

**咨询语境（关键语境）：**

性价比, 贷多少, 带多少

AI1: 这个啊，额度要根据您具体情况来定了。(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)**

**个人语境（关键语境）：**

无业, 失业, 没工作 **(非关键)**

AI1: 这个没问题的, 不管您有没有上班, 只要您名下有车子, 房子或者社保, 都是可以贷款的。(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)

**个人语境（关键语境）：**

已贷过, 在审核, 审核中

AI1:具体怎么操作要看您的个人情况, 如果您这边情况复杂的话, 我们当面详细沟通一下。(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)

**个人语境（关键语境）：**

资料, 材料, 准备什么

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)

**个人语境（关键语境）：**

老房子, 年龄大, 年龄有点大

AI1: 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.ai1)

AI2: 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.ai2)

**个人语境（关键语境）：**

提前, 还款, 还贷

AI1: 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.ai1)

AI2: 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.ai2)

**5.3 质疑问题语境(关键语境)**

**质疑语境（关键语境）：**

保障, 高利贷, 骗子

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。(5.3.1.ai2)

**质疑语境（关键语境）：**

黑户, 游民, 官司

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)

**质疑语境（关键语境）：**

问这么多, 问这么详细, 调查

AI1: 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.ai1)

AI2: 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.ai2)

**5.4费用咨询语境(关键语境)**

**费用语境（关键语境）：**

前期, 费用, 押金

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)

**费用语境（关键语境）：**

利息(56), 利率(56), 费率(56)

AI1: 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)

**费用语境（关键语境）：**

这么低, 那么低

AI1: 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.ai1)

AI2: 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.ai2)

**费用语境（关键语境）：**

这么高, 这么贵, 太高

AI1: 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.ai1)

AI2: 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.ai2)

**5.5公司语境(关键语境)**

**公司位置语境(关键语境)：**

什么单位, 什么公司, 中介

AI1: 我们是苏州嘉信金服金融公司, 是平安银行,农商行的指定服务商, 可以帮您拿到最合适的产品的。 (5.5.1.ai1)

AI2: 我们是苏州嘉信金服金融公司, 专门为顾客提供借款咨询服务的。(5.5.1.ai2)

**公司位置语境(关键语境)：**

地址, 地方, 位置

AI1: 地址在苏州市相城区嘉元路中翔金融大厦这边, 稍后我会把详细地址发您手机上。(5.5.2.ai1)

AI2: 嗯，我们公司在苏州市相城区嘉元路中翔金融大厦这边, 一会我发具体位置给您吧, 我们这里很好找的。(5.5.2.ai2)

**公司位置语境(关键语境)：**

上门, 去你公司, 去你单位

AI1: 我们就在市区这边, 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, 就在市区这边, 一会儿我发您具体地址。(5.5.3.ai2)

**5.6 行业语境(关键语境)**

**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)

**银行渠道语境(关键语境)：**

中国银行, 农业银行, 工商银行

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 (非关键语境) :**

上班, 工资, 现金

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，信息

AI1: 好的, 我稍后把我联系方式发到您手机上，这样您有资金需要的时候可以随时联系。 (6.1.1.ai1)

AI2: 好的, 我稍后把我联系方式发到您手机上，这样您有资金需要的时候可以随时联系。 (6.1.1.ai2)

信号不好, 老不好, 信号不太好

AI1: 喂, 能听到吗, 信号是有点不好呢。(6.1.2.ai1)

AI2: 喂, 能听到吗, 信号是有点不好呢。(6.1.2)

录音, 机器人, 机器

AI1: 怎么会呢？机器人有我这么聪明吗？是不是我说话太快了, 因为我们公司要求与客户沟通要统一话术的。(6.1.3.ai1)

AI2: 怎么会呢？机器人有我这么聪明吗？是不是我说话太快了, 因为我们公司要求与客户沟通要统一话术的。(6.1.3.ai2)  
等一下, 等等, 稍等一下

AI1: 哦, 好的, 没问题。(6.1.4.ai1)

AI2: 哦, 好的, 没问题。(6.1.4.ai2)

快点说, 说重点

AI1: 不好意思,就是想问一下, 您近期有资金需求吗？ (6.1.5.ai1)

AI2: 不好意思,就是想问一下, 您近期有资金需求吗？ (6.1.5.ai2)

新来的, 新员工, 不专业

AI1: 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.ai1)

AI2: 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.ai2)

贵姓, 称呼, 你叫什么

AI1: 我姓杨, 您叫我小杨就可以了, 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.ai1)

AI2: 我姓杨, 您叫我小杨就可以了, 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.ai2)

咨询, 请教, 想问你

AI1: 嗯, 好的, 您请讲。(6.1.8.ai1)

AI2: 嗯, 好的, 您请讲。(6.1.8.ai2)

在听, 听的到吗, 听到

AI1: 哦, 不好意思, 您请讲！ (6.1.9.ai1)

AI2: 哦, 不好意思, 您请讲！ (6.1.9.ai2

发我手机, 发我电话, 发我信息

AI1: 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.ai1)

AI2: 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.ai2)

我信息, 我的信息, 有我号码

AI1: 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.ai1)

AI2: 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.ai2)

几岁, 多少岁, 多大了

AI1: 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.ai1）

AI2: 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.ai2）

交朋友, 交个朋友, 漂亮

AI1: 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.ai1）

AI2: 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.ai2）

不能介绍, 不会介绍, 怎么不介绍

AI1: 不好意思呀, 因为我这边是公司新来的客户经理, 对一些业务细节还不太清楚，请您理解一下。（6.1.14.ai1）

AI2: 不好意思呀, 因为我这边是公司新来的客户经理, 对一些业务细节还不太清楚，请您理解一下。（6.1.14.ai2）