**套餐：加副卡**

（文档1）询问用户要绑定副卡的号码是多少？

话术：您要绑定副卡的号码是否是来电号码？

判断：A.来电号码 B.非来电号码

（文档2）来电号码要绑定副卡：通过360视图查询用户套餐类型。

【注】

系统查询路径：

360视图查询路径：可通过360视图-优惠信息-查询

判断：A.单卡 B.融合

（文档4）套餐类型为单卡：通过沃易售选择4G副卡，进行下单。

【注】

沃易售下单路径：前台“菜单”-支撑系统-沃易售，选择“4G副卡”-根据用户需要选择入网首月计费模式，录入用户信息，点去购买下单

（文档7）告知用户已为用户下单成功。

话术：先生/女士，我这边已为您成功下单，您等待号卡送达即可。

（文档8）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档5）套餐类型为融合：告知用户携带身份证原件到营业厅办理。

话术：您是融合套餐，所以需要您携带身份证原件到营业厅办理。

（文档8）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档3）非来电号码要绑定副卡：询问用户号码，与用户核实信息是否通过。

话术：您提供一下业务号码。

如提供业务码：

您有修改后的服务吗？

信息核实：

（有修改后的服务密码用户）

话术：那我这边给您转接语音，您听提示输入一下密码，输入完以后按#号键结束。

（无修改后的服务密码用户）

话术：那您提供一下机主姓名（等待用户回复），这边给您转接语音，您听语音提示输入一下身份证号，输入完以后按#号键结束。

判断：A.核实通过 B.核实未通过

（文档2）信息核实通过的用户：通过360视图查询用户套餐类型。

【注】

系统查询路径：

360视图查询路径：可通过360视图-优惠信息-查询

判断：A.单卡 B.融合

（文档4）套餐类型为单卡：通过沃易售选择4G副卡，进行下单。

【注】

沃易售下单路径：前台“菜单”-支撑系统-沃易售，选择“4G副卡”-根据用户需要选择入网首月计费模式，录入用户信息，点去购买下单

（文档7）告知用户已为用户下单成功。

话术：先生/女士，我这边已为您成功下单，您等待号卡送达即可。

（文档8）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档5）套餐类型为融合：告知用户携带身份证原件到营业厅办理。

话术：您是融合套餐，所以需要您携带身份证原件到营业厅办理。

（文档8）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。

（文档6）信息核实未通过的用户：建议用户本机来电或核实信息后再来电。

话术：核实信息未通过，建议您本机来电查询，或您核实完信息后再来电查询。

（文档8）报结束语，挂机。

话术：您还有其他问题吗（等用户回复）？好的，那就不打扰您了，祝您生活愉快，再见。