**变更手机套餐**

（文档1）询问用户是否是本机变更套餐。

话术：是您来电这个号码要变更套餐吗？

判断：A.本机 B. 非本机

（文档2）本机来电用户：通过精细化系统查询用户月均消费

【注】

根据精细化平台查询到的用户月均费用，判断用户要变更的套餐是否涉及降套

（文档3）非本机来电用户：告知用户需本机来电变更套餐

话术:变更套餐需要本机来电才能进行变更，建议您用需要变更套餐的号码来电10010。

（文档4）询问用户需求，是否有要变更的套餐

话术：您是想变更什么样的套餐？流量多一些的还是分钟多一些的？

判断：A.有明确要变更的套餐 B. 无，要求介绍

（文档5）用户要求介绍套餐：为用户介绍套餐

话术：目前比较合适的有XX套餐，包含XX分钟，XX流量，超后XX元，您看您需要考虑一下吗？

【注】

为用户介绍不低于用户月均费用的套餐。

（文档6）核实用户是否涉及降套

【注】

根据精细化平台查询到的用户月均费用，判断用户要变更的套餐是否涉及降套

判断：A. 未涉及 B. 涉及降套

（文档7）未涉及降套的用户：核实我方是否能直接变更套餐

根据套餐名字在知识库直接搜索，看对应的转套餐规则是否有10010热线。

如有10010热线就可以变更。

如无10010热线就无法变更，需要建议用户通过其他渠道办理。

判断：A.能 B.不能

（文档10）能办理套餐：为用户核实信息，提醒注意事项与二次确认

信息核实：

（有修改后的服务密码用户）

话术：这边给您办理业务需要核实信息，您有修改后的服务密码吗（等待用户回应）-那这边给您转接，您输入验证一下

（无修改后的服务密码用户）

话术：您可以提供机主姓名证件号码还有完整的证件地址吗 （等待用户回应）-那您提供一下机主姓名（等待用户回应）-证件号码给您转接，您输入验证-验证通过-证件地址您再提供一下（等待用户回应）-验证通过。

（文档13）通过CBSS系统为用户变更套餐

系统路径：前台CBSS系统-营业受理-业务办理-移网产品服务变更-搜索用户需要套餐

（文档16）挽留成功的用户：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，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档11）不能办理套餐：核实套餐规则，根据业务规则为用户记录单子或办理

根据套餐名字在知识库直接搜索，看对应的转套餐规则是否有10010热线。

如有10010热线就可以变更。

如无10010热线就无法变更，需要建议用户通过其他渠道办理。

判断：A. 先引导去营业厅 B. 回拨单

（文档14）需先引导用户去营业厅办理的套餐：福享卡或其他2I套餐

话术：非常抱歉，您想要办理的套餐这边显示需到营业厅办理，目前人工无法为您直接办理。

（文档10）为用户核实信息，提醒注意事项与二次确认

信息核实：

（有修改后的服务密码用户）

话术：这边给您办理业务需要核实信息，您有修改后的服务密码吗（等待用户回应）-那这边给您转接，您输入验证一下

（无修改后的服务密码用户）

话术：您可以提供机主姓名证件号码还有完整的证件地址吗 （等待用户回应）-那您提供一下机主姓名（等待用户回应）-证件号码给您转接，您输入验证-验证通过-证件地址您再提供一下（等待用户回应）-验证通过。

（文档13）通过CBSS系统为用户变更套餐

系统路径：前台CBSS系统-营业受理-业务办理-移网产品服务变更-搜索用户需要套餐

（文档16）挽留成功的用户：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，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档8）涉及降套的用户：引导挽留是否成功

挽留话术：

您是在使用中遇到了什么问题吗？（等回复）

1. 我看了一下您的使用情况，您目前的套餐还是比较适合您的。您在考虑一下

2. 您现在的套餐是已经停售的套餐，如果您更改后将无法再改回了，您可以再考虑一下。

3. 您看现在的套餐都是XX元 （高于用户月均消费的套餐） 包含xx，都不如您现在这个套餐合适。

判断：A.成功 B.不成功

（文档16）挽留成功的用户：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，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档9）挽留不成功的用户：为用户记录，是否认可

话术：那

我这边帮您记录上报一下，后续会有人员联系您，您留意电话。

用户质疑记录线索单的话术：

为了让您更全面了解现在套餐情况，我帮您记录上报到后台稍后会有更专业的客户经理去给您做讲解，会更清楚、详细一些的。

判断：A.认可 B.不认可

（文档12）认可记录线索单的用户：记录降套拦截线索单

记录内容：用户来电要求，降为低档位套餐，我方挽留无效，烦请后台处理，谢谢。

（文档7）不认可记录线索单，强烈要求在线办理的用户：核实我方是否能直接变更套餐

根据套餐名字在知识库直接搜索，看对应的转套餐规则是否有10010热线。

如有10010热线就可以变更。

如无10010热线就无法变更，需要建议用户通过其他渠道办理。

判断：A.能 B.不能

（文档10）能办理套餐：为用户核实信息，提醒注意事项与二次确认

信息核实：

（有修改后的服务密码用户）

话术：这边给您办理业务需要核实信息，您有修改后的服务密码吗（等待用户回应）-那这边给您转接，您输入验证一下

（无修改后的服务密码用户）

话术：您可以提供机主姓名证件号码还有完整的证件地址吗 （等待用户回应）-那您提供一下机主姓名（等待用户回应）-证件号码给您转接，您输入验证-验证通过-证件地址您再提供一下（等待用户回应）-验证通过。

（文档13）通过CBSS系统为用户变更套餐

系统路径：前台CBSS系统-营业受理-业务办理-移网产品服务变更-搜索用户需要套餐

（文档16）挽留成功的用户：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，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档11）不能办理套餐：核实套餐规则，根据业务规则为用户记录单子或办理

根据套餐名字在知识库直接搜索，看对应的转套餐规则是否有10010热线。

如有10010热线就可以变更。

如无10010热线就无法变更，需要建议用户通过其他渠道办理。

判断：A. 先引导去营业厅 B. 回拨单

（文档14）需先引导用户去营业厅办理的套餐：福享卡或其他2I套餐

话术：非常抱歉，您想要办理的套餐这边显示需到营业厅办理，目前人工无法为您直接办理。

（文档10）为用户核实信息，提醒注意事项与二次确认

信息核实：

（有修改后的服务密码用户）

话术：这边给您办理业务需要核实信息，您有修改后的服务密码吗（等待用户回应）-那这边给您转接，您输入验证一下

（无修改后的服务密码用户）

话术：您可以提供机主姓名证件号码还有完整的证件地址吗 （等待用户回应）-那您提供一下机主姓名（等待用户回应）-证件号码给您转接，您输入验证-验证通过-证件地址您再提供一下（等待用户回应）-验证通过。

（文档13）通过CBSS系统为用户变更套餐

系统路径：前台CBSS系统-营业受理-业务办理-移网产品服务变更-搜索用户需要套餐

（文档16）挽留成功的用户：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，请您稍后帮我按两个1，再见。

（文档15）需记录回拨单的套餐：8元流量王

话术：那您要是不方便去营业厅办理的话，我这边为您记录上报，稍后让客户经理联系您，看能否为您办理。同时建议您准备好机主身份证证件信息。

记录内容：用户来电要求我方为其变更8元流量王套餐，我方挽留无效，引导用户到营业厅办理，用户不认可，称先因XX原因，无法到厅办理，用户符合办理条件，烦请后台核实处理，谢谢

（文档16）挽留成功的用户：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，请您稍后帮我按两个1，再见。