**流量类：流量包办理**

（文档1）是否是来电号码。

话术：是您来电的这个号码要办理吗？

判断：A. 来电号码 B.非来电号码

（文档2）是来电号码的用户：询问用户需求向用户介绍流量包。

（根据用户实际情况，判断场景，使用对应话术）

场景1：

客服：您对流量需求大概多少呢

用户：需要xG

场景2：

客服：您对流量需求大概多少呢

用户：我也不知道，你介绍一下吧

话术：咱们现在有xx流量包（xx)元（x)G、（xx)元（x)G、（xx)元（x)G……您看可以吗

场景3：

客服：您对流量需求大概多少呢

用户：就是xx流量包

话术：您说的这个流量包是（）元，包含（）G流量。是需要订购这个吗。

（文档3）非来电号码的用户：询问用户能否是否能提供号码。

话术：那您能提供要办理的号码吗？

判断：A.能提供 B.不能提供

（文档4）用户能提供号码：与用户核实信息。

话术：请问您有修改后的6位服务密码么？

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，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。

（文档5）用户不能提供号码：建议用户核实号码再来电或推荐自助办理。

话术：您可以核实一下您要办理的号码，再来电办理流量包或者您也可以通过手/网厅自助办理流量包。

（文档6）询问用户是否办理流量包

话术：您是否需要办理XX流量包吗？

判断：A.办理 B.不办理

（文档7）针对办理的用户：通过沃易售是否可办理。

判断：A.能办理 B.不能办理

（文档8）针对不办理的用户：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，祝您生活愉快，再见。

（文档9）能通过沃易售办理：与用户核实信息。（一通对话同样的信息仅需核实一次，例如非本机核实的时候核实了机主姓名证件号码，那办理时无需重复核实）

话术：请问您有修改后的6位服务密码么？

【注】

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，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.核实信息通过 B.核实信息未通过

（文档11）核实信息通过：信息与用户核实正确。

话术：好的，信息核实通过。跟您说一下注意事项。

（文档12）核实信息未通过：与用户再次验证是否通过。

话术：验证未通过，请您再说一下信息。

判断：A.核实通过 B.核实未通过

（文档13）核实通过的用户：告知用户二次确认与提醒注意事项。

提醒注意事项：

针对包月性质的：

办理成功立即生效，不取消会自动续订，如果您下个月不需要的话，记得月底来电取消。如当月取消流量不结转。

针对短期的：

办理成功立即生效，（）天后到期，随时关注使用情况。

二次确认：

这边再跟您核实一下，给您尾号xxxx办理xxxx是吗（等待用户回应）好的，您稍等，这边为您办理。

（文档14）核实未通过：建议用户核实之后再来电。

话术：您可以核实一下机主信息，然后再来电办理流量包或者您也可以通过手/网厅自助办理流量包。

（文档15）告知用户已办理成功。

话术：先生/女士，这边已为您办理成功。

（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10）不能通过沃易售办理：推荐自助办理方式用户是否同意

话术：我这边可以把办理的方式发到您来电号码上，稍后您编辑短信回复确认进行订购，或者通过手机营业厅APP（自助方式根据实际办理渠道而定），您看可以吗？

判断：A.同意 B.不同意

（文档8）同意自助办理的用户：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，祝您生活愉快，再见。

（文档9）不同意自助办理/无自助方式的用户：与用户核实信息。（一通对话同样的信息仅需核实一次，例如非本机核实的时候核实了机主姓名证件号码，那办理时无需重复核实）

话术：请问您有修改后的6位服务密码么？

【注】

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，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.核实信息通过 B.核实信息未通过

（文档11）核实信息通过：信息与用户核实正确。

话术：好的，信息核实通过。跟您说一下注意事项。

（文档12）核实信息未通过：与用户再次验证是否通过。

话术：验证未通过，请您再说一下信息。

判断：A.核实通过 B.核实未通过

（文档13）核实通过的用户：告知用户二次确认与提醒注意事项。

提醒注意事项：

针对包月性质的：

办理成功立即生效，不取消会自动续订，如果您下个月不需要的话，记得月底来电取消。如当月取消流量不结转。

针对短期的：

办理成功立即生效，（）天后到期，随时关注使用情况。

二次确认：

这边再跟您核实一下，给您尾号xxxx办理xxxx是吗（等待用户回应）好的，您稍等，这边为您办理。

（文档14）核实未通过：建议用户核实之后再来电。

话术：您可以核实一下机主信息，然后再来电办理流量包。

（文档15）告知用户已办理成功。

话术：先生/女士，这边已为您办理成功。

（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。