

# 30名读者查询台当起话务员

## 得知一个话务员一天要接1500多个电话,读者都竖起了大拇指

文/片 本报记者 王帅 刘洁

12日上午,本报读者体验活动来到了中国联通田村营业厅,30名读者当起了114话务员。通过此次体验活动,读者们了解到了话务员工作的辛苦。如话务员每天要接1500多个电话,即使不用露面,接电话时也得面带微笑等。

本报组织的此次体验活动受到了广大读者的热

烈欢迎。12日,所有参与活动的读者朋友准时在田村营业厅门前集合。在本报工作人员的带领下,30名读者排成两队来到了营业厅。体验团首先来到了营业厅的会议室,在这里讲解员首先向大家详细讲解了114的职能、话务员的工作和应聘情况,以及如何才能成为一名优秀的话务员。

随后,读者朋友围绕114咨询台不断提出自己的疑问。听到每个话务员每天要接1500多个咨询电话,体验团小读者来自望岛小学的王东雁小朋友竖起了大拇指,说“原来话务员这么辛苦,以后再打114咨询电话的时候,一定多表示感谢”。读者小刘则对话务员的工作表示好奇,想知

道话务员下班后会不会对电话产生恐惧症?遇到不礼貌的咨询电话如何处理等问题。对这些,讲解员也都一一解答。

讲解结束后,小读者们迫不及待地来到了咨询台工作大厅。进门前,讲解员表示说,话务员的工作比较特殊,需要安静的工作环境,所以需要参观人

员关闭手机、不能大声喧哗。整理完毕后,读者们依次走进了工作大厅。

大厅里非常整洁,几十名话务员正忙碌地工作着。见此情景,读者们踮着脚,尽可能地减少声响,以免影响话务员的工作。有好奇的小读者悄悄将耳朵凑到话务员耳机旁边,想听来电咨询人员的声音。

话务员工作之余,小读者们还带上了耳机,当起了“小小话务员”。在体验现场,细心的读者还发现有一名话务员嗓子沙哑了,却仍然在坚持工作,并且依然面带微笑,对来电咨询电话进行耐心、细致地回答。不少小读者说,话务员很有敬业精神,值得他们学习。

### 花絮 话务员不仅声音甜还要“百事通”

走进位于田村的联通会议厅,值班经理黄丽宁向读者们讲解了114的业务范围及工作人员的选拔条件。据黄丽宁介绍,114查询台经过20多年的发展,已在传统的查询电话服务的基础上增加了各种延伸服务,如订房、订票、订餐、指路、天气预报、医保、劳保咨询等。

由于服务项目多,因此每个话务员基本上都是“百事通”,对地理、各业务、乡土民情等领域都有了解。黄丽宁说,每个话务员要做到“知道的全都要告诉客户,不知道的要给客户提供知道的途径。”

在交流的过程中,不断有读者进行提问,“想查询同学的号码,用不用提供楼号?”“拨打前面是400或800的电话需要付费吗?”“有说外语的客户吗?”等等。黄丽宁一一为小读者们做了解答。读者注意到话务员的声音“甜度”都很高,很好奇为何会是这种情况。黄丽宁说,话务员平时说话声音较低沉,但在工作时发音力度要小、轻柔,在亲切的基础上再加上热情。

### 监听台能听到每个话务员的电话

在话务员都在忙碌的时候,读者们发现有一个工作人员始终带着耳机,却没有答复任何问题。咨询后才知道,这是质量检查台,专门听取各话务员的录音,并对其通话质量进行考核。

据介绍,监听台可以随时切换到每个话务员的平台上,监听其电话接通情况和通话质量。在工作人员进行操作指导后,记者听取了某话务员的电话。在记者看来,话务员是非常亲切和有礼貌,但监听台的工作人员却严格地评价,“声音热情度不够。”

读者们也听取了话务员的电话录音,听完后都评价说“很完美,无懈可击”。但监听台的工作人员却总是能找出茬。如声音无热情、不紧凑,用语不全,不规范等。



▲一名小读者正在听话务员与咨询人员之间的通话。



▲一名小读者正在监听台听取话务员的电话录音。

### 嗓子哑了却不能喝水

读者们进入话务员工作室大门前,黄丽宁嘱咐大家关闭手机,不要大声喧哗。一番整顿后,读者们终于见识了114电话那头她们的工作环境。

在一个大厅里,充斥着一个个的小隔间,工作人员带着耳麦,专注地看着电脑屏幕,手敲击着键盘。“您好,有什么可以帮您?”“请问办公室可以吗?”“您好,请问还需要其他帮助吗?”“请听好”……

1931号话务员于玲丽用轻柔的语气回答客户的咨询,她刚说完“请听好”,接着又接了一个电话,“您好,有什么可以帮您?”并不断重复着这几句话。在一分钟内,她接了4个来电。从7点半上班,截止10点,据电脑显示,她已接了310个电话。和于玲丽私聊时,她的嗓子已经哑了,但她甚至连喝水的时间都没有。在她的电脑边,贴着很多小标签,上面有服务用语、房产、物业电话,还有鼓励用语等。

### 挂镜子帮助自己打气加油

一些小读者刚进去就被话务员们的声音,耐心、速度迷住了,在话务员旁边仔细地聆听。小读者华允琪甚至对来回走动的同伴做出“嘘”的手势。看到话务员迅速查询出所查号码,小读者们很好奇,“怎么做到的?”工作人员解释说,他们输入的是所查单位的拼音缩写,不过有的单位却不是常用的表述,因此很多东西要靠话务员用脑子记住。

王家骏和其他几个小读者凑在正在工作的话务员耳朵旁,想听听通话内容,看到答复速度奇快,他们惊讶地说不出话。在话务员的小隔间里,一面镜子引起了小读者的好奇。话务员解释说,在工作过程中心情不好或受到委屈的时候,要对着镜子反思,对着镜子微笑,给自己鼓励和打气,这样能让自己保持较好的工作状态。

### 常用电话

- |              |           |
|--------------|-----------|
| 匪警:110       | 8641172   |
| 火警:119       | 威海民航售票处:  |
| 急救中心:120     | 5317915   |
| 交通事故:122     | 威海火车站问事处: |
| 市长热线:12345   | 5928593   |
| 消费者投诉热线:     | 威海汽车站问事处: |
| 12315        | 5969369   |
| 邮编查询:184     | 威海港客运站售票  |
| 电力热线:95598   | 处:5233220 |
| 水务集团:5976111 | 威海滚装船售票处: |
| 天然气抢修:       | 5235782   |
| 5231111      | 烟威高速双岛收费  |
| 热电厂供暖热线:     | 站:5758659 |
| 5196000      | 烟威高速北海收费  |
| 广电网络服务:      | 站:5703719 |
| 3972888      | 青威高速威海收费  |
| 威海机场问事处:     | 站:5588817 |

烟台新安男科医院 YANTAI XINAN MALE HOSPITAL

★齐鲁首家、烟台唯一的专业男科医院 ★市、区两级医保定点医院 ★全国十佳男科医院 ★山东省消费者满意单位

九年辉煌历程 二十余位权威男科专家 上百项男科尖端技术 十万例成功病例

## 专业男科医院 专解“男”题

健康形象大使:  
巩晓彬(山东男篮主教练)

专业诊疗

- 前列腺疾病: 急性慢性前列腺炎、前列腺增生(肥大)、前列腺癌
- 泌尿生殖感染: 尿道炎、睾丸炎、附睾炎、精囊炎及各种泌尿系感染疾病
- 男性功能障碍: 阳痿、早泄、睾丸发育不全、中老年性欲低下、勃起功能障碍、射精障碍
- 男性生殖整形: 包皮包茎整形美容术、精索静脉曲张、鞘膜积液、腹股沟疝、生殖器畸形矫正、阴茎假体植入
- 男性不育: 各类原因引起的不育



男性健康咨询热线: 0535-2996666

QQ在线咨询: 11189991

官方网址: www.xinannk.com 地址: 烟台市芝罘区只楚路99号(发电站)  
乘车路线: 乘1/7/12/23/27/30/31/32/43/48路公交车到发电站下车,路北即是