
代理店新入职培训课程



■ 姓名:


感知思维

代理店新入职培训课程



无论何时都要机智行事

GO on SENSE!

我们 (LG U+现场) 是在
处理客户业务时发挥**专业性 (Speciality)** ,
接待客户时**饱含真诚 (Emotion)** ,
掌握客户需求 (Needs) ,
以客户为中心提供帮助 (Support) ,
 从而创造**幸福的客户体验 (Experience)** 的人。

S.E.N.S.E. 各大要素

[S] Speciality

熟悉商品/套餐/系统, 让人足以信赖,
并可为客户量身定制有效的推荐销售方案

[E] Emotion

真诚行动, 感动客户,
直至客户离开卖场

[N] Needs

认真聆听客户的声音, 从中寻求答案。
通过提问和确认, 更加准确地了解客户的心声。

[S] Support

以客户为中心提供帮助, 始于提供易于客户理解的说明。
为客户提供解决方案和替代方案之前, 必须征得客户的同意和允许。

[E] Experience

在LG U+有过幸福体验的客户终将成为我们的常客。

话术

代理店新入职培训课程



共情倾听 B.M.W

BODY

- 姿势（前倾、侧倾）
- 移动（有节奏、摇晃、轻拍）
- 点头 (Nodding)

+

MOOD

- 音高和音色（兴奋、稳定）
- 语速及节奏
- 呼吸（规律或不规律）
- 迎合（啊~是.....）

+

WORD

- 与对方的谈话内容

什么是闲聊 (Small Talk)? : 避免气氛尴尬的轻松对话

1. 以“问候+a”的方式进行对话

- ▶ “您好！哟？好久不见！ / 我们店不太好找吧？ / 您慢慢看，有需要就告诉我。”

2. 闲聊无需总结或下结论

- ▶ “好的，那请您稍等~” “慢慢看~”

3. 积极答复对方开始的闲聊

- ▶ 客户：“最近有好看的电影吗？”
- 员工：“我平时不怎么看电影.....看来您今天是要去看电影啊？真好~”

4. 闲聊的关键不是进球而是传球

- ▶ 要领在于向客户提出适当的问题，引导客户交谈！

5. 闲聊就不要吝啬赞美

- ▶ “您好！哟？您今天是要去哪里吗？”
- “客户，您的表情如此明亮，真是让人心情愉悦”

6. 对话的基础体能非常重要

- ▶ 掌握日常事件/事故/话题、电影、书籍等各种新闻和趋势方面的预备知识！



话术基本功_ 1. 闲聊(Small Talk)

闲聊的必要性

“任何人都想与人产生交集”

✓ 天气、季节

- 今天的雾霾很严重啊。要不要给您来一杯对嗓子好的柚子茶？
- 很冷吧？给您来一杯热茶吧！

✓ 时间

- 您这是利用午休时间出来的吧。那我就挑重点，快点给您办理！
- 您已经用餐了吗？如果您喜欢吃比萨的话，我知道前面有一家新店味道还不错。

✓ 观察+赞美客户

- 宝宝长得像妈妈，真漂亮。
- 宝宝太可爱了。裙子也特别合身。
- 看来您刚买完东西啊，还拎着购物袋，很辛苦吧？

✓ 观察客户+推荐商品

- 您的手机用得可真干净。都用了两年了，一点划痕都没有，好干净啊。我给您换一下手机保护膜吧。

(更换手机屏保护膜) 手机电池耐用吗？

- 您看了昨天的000节目吗？最近好像很少有人看首播了。
大部分客户都看重播，
您平时主要是用电视看，还是手机看呢？



话术基本功_ 2. 总分式话术

“先根据客户的需求和意图答复后，再进行补充说明”

：先说明解决方案、核心事项，再阐述依据、背景及具体执行事项的方式



话术基本功_ 2. 总分式话术实习

客户：“我想办理套餐降级。”

- 员工：客户，截止目前您的使用量比较大，如果现在办理套餐降级，会产生额外计费00韩元。您可以在下个月1号变更套餐。

➤ **如果换成总分式话术？**

=> 请填写

客户：“如何办理名义变更？”

- 员工：名义变更属于变更个人信息的重要业务，需要出示身份证、亲属关系证明及欲办理名义变更的手机，还需要受让人和转让人一同前往卖场办理。

➤ **如果换成总分式话术？**

➤ => 请填写

客户：“可以免费更换手机膜吗？”

- 员工：客户，您是在我们店购买的手机吗？如果不是，您可以登记为我店客户，这样就可以免费为您更换手机膜了。

➤ **如果换成总分式话术？**

➤ => 请填写

客户：“我已欠费两个月了，只缴清一个月的费用，也能解除停机状态吗？”

- 员工：您可以拨打客服电话咨询可否通过缴清一个月的费用来暂时解除停机状态，通过这个方式，可以暂时解除欠费停机状态。

➤ 如果换成总分式话术？

=>

话术基本功_ 3. 缓冲话术

**“有请求/拜托/拒绝的内容时，
为使对话圆满顺利进行而放在最前面的话”**

知道您很忙/实在抱歉/麻烦您，
可以的话/如果可以的话/如果没给您添麻烦的话

+ 请求/拜托/拒绝

话术基本功_ 3. 缓冲话术（示例）

客户：我想办理套餐变更”

- 员工：这就为您办理套餐变更。您带身份证了吗？

➤ 如果应用缓冲话术？

=> 我们立即为您办理。

麻烦您

出示一下身份证，我们需要进行本人确认。



话术基本功_ 3. 缓冲话术实习

客户：“我没有太多时间，要等多久才能办理业务呢？”

▪ 员工：请您稍等片刻。

➤ **如果应用缓冲话术？**

=> 客户，**如果可以的话**，可否请您稍等一会儿呢？

知道您很忙，我们正在处理先来的客户的业务，办好后，立即为您办理。

客户：“车可以停在店前面的道路上吗？”

▪ 员工：店前面的道路安装了监控摄像头，是不允许停车的。

➤ **如果应用缓冲话术？**

=> 客户，**如果可以的话**，我们店地下有一个停车场，
是有些麻烦，但还是建议您先安全停放车辆。

客户：“手机壳还没到吗？”

▪ 员工：实在抱歉。手机壳还没到，到了我们会联系您。

➤ **如果应用缓冲话术？**

=> **实在抱歉**给您添麻烦了。因为配送公司出了点状况，我们订购的手机壳预计第二天到货。**如果可以的话**，第二天只要一到货，我们就联系您。

客户：（没带身份证来换USIM的客户）

“我真是太忙了，能不能给我换一下啊？”

▪ 员工：您要求办理的业务必须出示身份证，有身份证才能办理。

➤ **如果应用缓冲话术？**

=> 客户，**实在抱歉**，您要求办理的业务需要出示身份证。

麻烦您还是要出示一下身份证，我们才能办理，

知道您很忙，不过还是请您携带身份证再来一次，可以吗？

DISC

加盟店新入职培训课程



应用好D.I.S.C

即可分析人的行为风格，
将其作为理解、认可差异的工具，
制定符合人的行为风格的接待策略。

D.I.S.C 4种性格倾向

① 主导型Dominance

- 坚持自己的观点和主张
- 自信，使用诚实直接的词汇
- 最重要的就是完成自己设定的目标和结果

② 社交型Influence

- 喜欢受关注。需要得到关心
- 话多，喜欢与人交往
- 追求极致乐趣，性格快乐积极

③ 稳定型Steadiness

- 喜欢安静、变化不大的稳定环境
- 行事不操之过急，有耐心
- 不与他人发生冲突，相处融洽（好相处）

④ 慎重型Conscientiousness

- 具有完美主义者的性格倾向
- 喜欢制定计划，慎重，小心谨慎
- 想法多于行动，想法较多的类型



不同情境类型的接待方法

1. 收取未缴费用的情境

客户		员工
类型	要求事项	沟通方案
D	“我的车现在停在了别人的车前面，请快点办理！！”	“客户，我们 立刻 为您办理。”
I	“那个~原本是想着上个月缴费的，可突然~~”	“原来是这样啊~哎呦，我也有过相同的经历呢~~ 客户，下个月没问题吧？”
S	“啊.....对不起..... 我应该提前缴费的.....抱歉没能及时缴费.....”	“ 没关系 。客户， 这就为您办理未缴费用00韩元的缴付业务。”
C	“上个月的费用也没这么高呀， 这个月的费用为什么这么高呢？”	“客户， 上个月 的情况是~~，而 这个月呢 ，我看到您有一笔000的支付记录~~”

2. 换手机膜的情境

客户		员工
类型	要求事项	沟通方案
S	“嗯.....钢化玻璃膜和聚氨酯膜哪种更好呢.....”	“客户，钢化玻璃呢~~，聚氨酯呢~~ 所以， 请您仔细考虑好之后 告诉我。”
D	“昨天的手机膜都贴歪了！！ 快点帮我重新贴一个~”	“好的，客户。 立即 为您 重新 贴膜。”（行动也要快）
C	“请帖得完美一点， 不能落入一丝灰尘哦”	“好的，我一定 尽力 帖得 完美 。”
1	“我答应儿子要给他换手机膜的， 结果都好几个月了，也没兑现承诺 （叽里咕噜）~~”	“ 啊 ， 原来如此 ~所以， 贵公子~~”



不同情境类型的接待方法

3. 接待等候的客户的情境

客户		员工
类型	要求事项	沟通方案
C	“客户这么多，员工却少得可怜，难怪这么拥挤~”	“客户， 今天我们有员工休息 ，所以等候的时间比平时要长一些。 5分钟后 ，我们就立即为您办理。实在抱歉。”
S	“.....（等候中）”	“客户， 非常抱歉 ，让您久等了。 等候期间 ， 要不要来一杯热茶？ ”
1	“哎呦~这是什么呀？是新款吗？好神奇啊~~”	“ 客户！果然~有眼光。 这是我们新出的商品，等候期间，不妨体验一下！”
D	“究竟还要等多久啊！！”	“非常抱歉。 5分钟后，我们将 立即 为您 办理 。”

4. 饮茶提议的情境

客户		员工
类型	要求事项	沟通方案
C	“请给我一杯不含咖啡因的饮料”	“好的，客户，那为您准备 一杯不含咖啡因的果汁吧 。 请稍等！”
1	“哎呦~还有饮料？都有哪些饮料呢？我比较喜欢咖啡~去过旁边那家咖啡厅吗？味道很不错的”	“ 啊，真的吗？哪天我也去尝尝。 客户，那我就为您准备一杯咖啡吧！”
D	“我是冰饮控，没有冰块吗？啊~我喜欢喝冰饮！！！”	“客户，实在抱歉，我们这里没有冰块， 不过，可以用冷水给您冲泡一杯。 ”
S	“都可以.....”	“ 我们店的咖啡味道很不错的， 就为您准备一杯吧！”

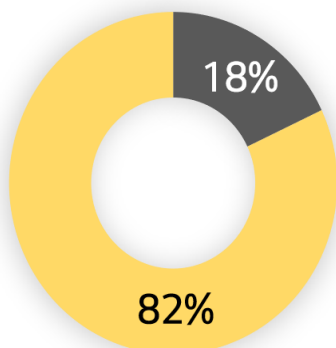
客户接待

代理店新入职培训课程





电话接待的基本要素



由18%的话语内容及
82%的听觉要素组成

말의 내용 18% 와

청각적 요소 82% 로 이루어 진다

“在以非面对面方式进行的电话接待中，
声调、语速、语调等“听觉元素”会决定通话对象的形象。”



电话接待MOT



接电话时

- › 铃声一响立即接听（响3声以内）
- › 问候语要吐字清晰且语速慢
- › 处理业务时咨询态度要诚恳
- › 耐心听完客户的话语
- › 等候期间注意避免非必要的噪音、闲谈
- › 以符合情境的问候语结束
- › 等待客户先挂电话



打电话时

- › 准备好待办事项后拨打电话
- › 问候语要吐字清晰且语速慢
- › 表明身份后先确认客户的状态
- › 注意不要无声叹息
- › 以符合情境的问候语结束
- › 等待客户先挂电话



电话接待标准接待法的6个步骤

迎接
问候

您好。我是U+●●●店的△△△。

※ 电话铃声响3声以上之后, “**非常抱歉, 让您久等了**”我是●●●店的△△△。

了解
业务

请问您需要什么帮助?

本人
确认

好的, 我们将立即为您确认。
请问您是○○○本人吗?

咨询
确认

好的, 我们已经确认了您的身份。

处理
业务

我们将立即为您办理○○业务。
您的业务已经处理好了。请问您还有什么疑问吗?

结束语

谢谢! 祝您度过美好的一天。

* 记录业务处理内容的咨询备注

【注意】新员工处理业务有难度时, 向其传达如下内容

迎接
问候

您好。我是U+●●●店的△△△。

※ 电话铃声响3声以上之后, “**非常抱歉, 让您久等了**”我是●●●店的△△△。

了解
业务

请问您需要什么帮助?

咨询
确认

客户! 非常抱歉, 当前我们可连线的所有员工都在进行电话咨询,
可否在进行中的咨询业务结束后给您回电呢?
(备注业务内容后, 传达给可处理该项业务的员工)

结束语

业务结束后, 我们将立即给您回电。谢谢。

卖场接待MOT的6个步骤



迎接客户	迎接问候	“客户，欢迎光临！”
关怀等候的客户	情况说明	“客户， 非常抱歉 ，当前我们所有员工都在接待中，请您稍候O分钟，结束后，我们将立即为您提供服务。”
	饮茶提议	“您可以坐在这边等候。 等候期间，要不要给您准备一杯冷（热）茶？”
	商品演示	“等候期间，您要不要观看一下我们IPTV上播放的OO节目？”
咨询前	了解业务	“客户，请问您需要什么帮助？”
	安排入座	“我们将在里面为您便捷办理OO业务。请您做到这边。”
	传递名片	“我是今天负责为您提供咨询服务的OO店的OOO。（传递名片）客户，请问您要办理的是OO业务吗？”
咨询中	本人确认	“麻烦您出示一下身份证，以便完成本人确认。”（接过时）“谢谢”
	时间说明	“您的业务大概需要O分钟。您能稍等一下吗？”
咨询后	追加问题	“客户，您的业务已经处理好了。 请问您还有什么疑问吗？”
送别	送别问候	“谢谢。再见。”

客户接待评价表



SENSE 基本M.O.T检查表

检查步骤	情况	各步骤检查内容	B.M.W
第1步 迎接客户	迎接问候	□ 起身后，面朝客户进行眼神接触	B
		□ 迎接问候（鞠躬30度）	B
		□ 台词：“客户，欢迎光临！”	W
第2步 关怀等候的客户	情况说明	□ 意识到有客户时，与其进行眼神接触并采取接待姿势	B
		□ 台词：“客户，非常抱歉，当前我们所有员工都在接待中，请您稍候0分钟，结束后，我们将立即为您提供服务。”	W
	饮茶提议	□ 与客户进行眼神接触，掌心向上，安排入座，提供饮料服务时，双手递送	B
		□ 台词：“您可以坐在这边等候。等候期间，要不要给您准备一杯冷（热）茶？”	W
	商品演示	□ 向客户演示时保持礼貌的态度	B
		□ 台词：“等候期间，您要观看一下我们IPTV上播放的OO节目？”	W
第3步 咨询前	了解业务	□ 上身面向客户，与其进行正面的眼神接触。	B
		□ 台词：“客户，请问您需要什么帮助？”	W
	安排入座	□ 先行半步陪同客户，保持倾听的3L姿势	B
		□ 伸出手掌安排入座，待客户入座后坐下	B
	传递名片	□ 台词：“我们将在里面为您便捷办理OO业务。请您坐到这边。”	W
		□ 一定要起身，双手传递名片，以便客户识别	B
第4步 咨询中	本人确认	□ 我是今天负责为您提供咨询服务的OO店的OOO。（传递名片） 客户，请问您要办理的是OO业务吗？”	W
		□ 双手接过身份证，使用双手并保持恭敬的态度	B
	时间说明	□ 台词：“麻烦您出示一下身份证，以便完成本人确认。” (接过时) “谢谢”	W
		□ 不靠在椅背上，保持前倾向客户的姿势	B
	追加问题	□ 注意避免视线完全集中在屏幕上，说明时确保平板朝向客户易看清楚的方向	B
		□ 台词：“您的业务大概需要0分钟。 您能稍等一下吗？”	W
第5步 咨询后	追加问题	□ 台词：“客户，您的业务已经处理好了。 请问您还有什么疑问吗？”	W
第6步 送别	离开卖场	□ 陪同客户行至入口，送客并问候（鞠躬30度）	B
		□ 对待购买客户和非购买客户保持统一的表情和接待态度	B
		□ 台词：“谢谢。再见。”	W

□ M：亲切礼貌的声音语调、根据情况表现出适当的语气和反应 □ B：正确姿势、眼神接触及微笑

手机

代理店新入职培训课程





手机必知事项

[1] 注册线路数量：可开通的手机号码数量

分类		注册线路数量
个人	未成年人 (4周岁~未满19周岁)	2条线路
	19周岁以上	3条线路
法人		4条线路

- ① 个人-3条线路，团体（法人）- 4条线路
- ② 未成年人名义（4周岁~未满19周岁）：2条线路
- ③ 低信用者（**信用分数在709分以下**）：2条线路
- ④ 信用不良者 - 仅可开通1条线路
- ⑤ KAIT通信欠费 - **无法开通**
(不分本公司/其他公司，一旦登记为通信欠费状态，先付、后付方式均无法开通)

[2] 分期线路数量：可分期购买的手机数量

分类		可分期线路 (19.10.15~)
个人	4周岁~未满19周岁	法定代理人的剩余分期线路数量 (分期注册签约方为法定代理人)
	19周岁以上~未满60周岁	取决于客户信用等级 1~3级：6部 4~10级：4部
	60周岁以上	
外国人	F-5(永驻)	保持不变：取决于滞留资格
	F-5(永驻)以外	
法人		3部（超过3部时，可以按照可办理法人分期保证保险投保的线路增设）



手机附加商品

1) USIM _ 保存客户识别信息的sim卡

- 费用 : USIM 7,700韩元
- SIM卡是一种可在移动电话中使用的卡型模块, 其用于保存个人信息, 以便提供验证及缴费、安全功能等各种服务。

2) eSIM _ 手机内置型sim

- 费用 : 2,750韩元
- 内置注册用户识别模块

3) 2nd设备_智能手机以外的其他形态的通信设备及配件

- 类型: 智能平板/智能手表



折扣项目

1) 公示补贴_享受手机价折扣

- 新机
- 补贴随政策变动
- Basic Plan 24个月内下调套餐或中途解约时产生违约金
- Six Plan 180天后可变更为上/下级套餐

2) 可选合约折扣_享受手机套餐基本费用的25%折扣

- 未获补贴的手机(新开通)、二手手机
- 享受的费用折扣为包月费的25%
- 可申请1年(12个月)、2年(24个月), 享受的折扣金额相同

3) Premier套餐合约折扣_Premier套餐对象每月享受5,250韩元折扣

- 5G/LTE Premier套餐对象
- 24个月合约
- 每月享受5,250韩元折扣
- 24个月内下调套餐/中途解约时产生违约金

4) 转换补贴

- 办理号码转移时, 最多额外享受0韩元~50万韩元的折扣
- 其与公示补贴性质相同, 一定会支付给客户
- 其根据不同的政策条件运营



5G Premier套餐

分类	5G Signature	5G Premier			
		Super	Plus	Regular	Essential
包月费	130,000	115,000	105,000	95,000	85,000
└ 可选合约折扣	-32,500	-28,750	-26,250	-23,700	-21,250
└ Premier合约折扣	-5,250	-5,250	-5,250	-5,250	-5,250
语音/短信/附加通话	座机/移动电话无限量（附加通话300分钟） 短信基本提供				
数据流量	无限量				
Tethering/Sharing共享	120GB	100GB	100GB	80GB	70GB
极简家庭数据流量	60GB	50GB	-		
2 nd 设备	2条线路	2条线路	2条线路	1条线路	-
子女折扣	33,000韩元 费用折扣	-			
基本内容	U+ 手机tv (基本)				
媒体服务 (选 1)	① VIBE (手机+PC)	① VIBE (手机)	① VIBE (手机)	① VIBE300曲 (手机)	-
	② 米莉的书房	②米莉的书房	②米莉的书房	米莉的书房	
	③ Uplay	③ Uplay	③ Uplay	③ Uplay	
	④ 儿童国 标准+学习	④儿童国 标准+学习	④儿童国 标准+学习	④儿童国 标准+学习	
	⑤ genie音乐	⑤ genie音乐	⑤ genie音乐	⑤ genie音乐	
提供优惠	类别套餐(选 1)			-	-
	会员优惠(VIP专享)				



5G普通套餐

分类	5G Standard	5G Standard Essential	5G流量 Super	5G流量 Plus	5G流量 Regular
包月费	75,000	70,000	68,000	66,000	63,000
↳ 可选合约折扣	-18,750	-17,500	-17,000	-16,500	-15,750
语音/短信/附加通话	座机/移动电话无限量（附加通话300分钟） 短信基本提供				
数据流量	150GB	125GB	95GB	80GB	50GB
用完后的限制速度	5Mbps	5Mbps	3Mbps	1Mbps	1Mbps
Tethering/Sharing共享	基本提供量内 60GB	基本提供量内 55GB	基本提供量内 50GB	基本提供量内 45GB	基本提供量内 40GB
优惠	选一个 会员优惠	-	-	-	-



5G青少年/儿童套餐

分类	包月费	数据流量	语音/短信/附加通话	优惠
5G Lite 青少年	45,000韩元	8GB 用完后享受1Mbps的最高限速	座机/移动电话无限量 (附加通话300分钟) +短信基本提供	U+手机tv (Lite)
5G儿童 45	45,000韩元	每月9GB 用完后享受1Mbps的最高限速		VIBE(300次) 音乐欣赏
5G儿童39	39,000韩元	每月 5.5GB 用完后享受1Mbps的最高限速		
5G 儿童29	29,000韩元	每月3.3GB 用完后享受400Kbps的最高限速	座机/移动电话无限量 (附加通话100分钟) +短信基本提供	-

- 5G Lite青少年每人仅可注册1条线路
- 注册5G Lite青少年套餐的客户如果在年满20周岁之日前不变更套餐, 则可在年满20周岁之日的次月1日变更为 "5G Lite+"
- 5G儿童 29~45套餐仅限4周岁~12周岁的客户注册
- 在年满13周岁的次月1日自动转换成5G Lite青少年套餐



5G Senior/福利套餐

分类	注册条件	包月费	数据流量	语音/短信/附加通话	优惠
5G Senior A型	65周岁以上~ 未满70周岁	45,000	10GB 用完后享受1Mbps 的最高限速	座机/移动电话无限量 (附加通话400分钟) + 短信基本提供	U+手机tv (Lite)
5G Senior B型	70周岁以上~ 未满80周岁	43,000			
5G Senior C型	80周岁以上~	39,000			

5G福利75	-	75,000	每月150GB 用完后享受5Mbps 的最高限速	座机/移动电话无限量 (附加通话600分钟) + 短信基本提供	U+ 手机tv (基本包月费)
5G福利55	-	55,000	每月14GB 用完后享受1Mbps 的最高限速		U+ 手机tv (Lite)

- 有关5G Senior A型、B型、C型套餐，限名义人使用5G手机的情况，每人仅可注册1条线路
- 5G Senior A型（旧：5G Lite Senior）套餐注册用户中年满70周岁、80周岁的客户，分别自动变更为“5G Senior B型”和“5G Senior C型”
- 残疾人福利卡持有者才可注册（限每个名义人注册1条线路）/ 不分残疾人类型，均可注册
- 外国人无法办理福利卡，因此无法注册该套餐（与是否适用残疾人福利折扣无关）



LTE Premier套餐

分类	LTE Premier Plus	LTE Premier Essential
包月费	105,000	85,000
↳ 可选合约折扣	-26,250	-21,250
↳ Premier合约折扣	-5250	-5250
语音/短信	座机/移动电话无限量（附加通话300分钟）/短信基本提供	
共享数据流量	50GB+50GB	15GB+15GB
智能设备	每台提供11,000韩元折扣（最多2台）	
提供优惠	选择1个类别套餐	
	选择一个会员优惠（VIP专享）	



什么是类别套餐?

这是一款按类别绑定套餐，从而享受套餐服务的商品，选择常用的商品配置，即可以低廉的价格使用相应的服务。



类别套餐类型

分类	类别套餐	商品名称
5G	OTT套餐	YouTube Premium (折扣) 套餐、Netflix套餐、迪士尼+、TVING套餐
	设备套餐	Galaxy手表7套餐、Galaxy Budes 3 / Budes3 Pro套餐、ipad 10套餐
	订阅套餐	Hello Rental订阅套餐、illy咖啡订阅套餐
	旅行套餐	智能Air_旅行套餐
	本公司服务套餐	多合一套餐、家庭照护员Easy2
LTE	OTT套餐	迪士尼+、TVING套餐
	订阅套餐	Hello Rental订阅套餐、illy咖啡订阅套餐
	本公司服务套餐	多合一套餐、家庭照护员Easy2+



不同类型的SOP



나미리

- ✓ 30多岁的客户
- ✓ 5G Premier Essential
- ✓ 使用50G流量
- ✓ 使用平板

您的流量使用量很大，而且还使用平板，为什么不利用OTT呢？

如果是5G Premier Plus套餐，可以从OTT服务中的

YouTube Premium, Netflix, TVING, 迪士尼+中任选其一，还可以免费使用平板，这样更划算。

另外，选择OTT服务之后，每个月还可以变更使用其他服务！



김철수

- ✓ 40多岁的客户
- ✓ 5G Premier Essential
- ✓ 有未成年子女
- ✓ 有降低子女通信费的需求

我们公司有一款子女费用也可享受额外折扣的套餐，看来，您对此并不知情。

与您正在使用的5G Signature套餐不同的是，它还可以使用类别套餐、媒体服务优惠，而且，子女费用每月还能享受33,000韩元的折扣，更经济实惠。

家居商品

代理店新入职培训课程





U+互联网

分类		Premium安心赔偿100M	Premium安心赔偿500M	Premium安心赔偿1G	Premium安心赔偿2.5G
费用	3年合约	27,500韩元	39,600韩元	45,100韩元	50,600韩元
	IPTV绑定		34,100韩元	39,600韩元	45,100韩元
基本提供	提供终端	Giga Wi-Fi 6			Giga Wi-Fi 7
			额外Giga Wi-Fi 6		
	基本服务①	安心2服务 (阻止访问有害网站, 阻止访问可疑的诈骗、黑客网站)			
	基本服务②		金融损失赔偿照顾 (赔偿限额为每年300万韩元)		
				PC/笔记本电脑/TV维修赔偿照顾 (赔偿限额为每年50万韩元)	
				连接3台 PC/笔记本电脑	



1G 互联网推荐

互联网的两点重要内容

- Download : 接收信号 (游戏画面、视频流、文件下载等)
 - Upload : 发送信号 (游戏控制信号、个人直播画面传输、在线课程、文件上传等)
- ✓ 观看YouTube练习高尔夫的父亲、连接Zoom接受教育的女儿、玩网络游戏的儿子、用Netflix观看电视剧的母亲, 想要确保所有人都能享受流畅的互联网Life, 则推荐使用1G互联网!



U+ 互联网可选设备

1) Giga Wi-Fi 6

- 可快速稳定地使用Wi-Fi
- 多人同时访问, 也可流畅稳定使用
- 提供使用起来更放心的安全环境

2) 额外Giga Wi-Fi 6

- 中/大户型住户
- 3-4人以上的住户, 家中Wi-Fi使用量较大的住户
- 有3个以上的房间, 进入房间后体验过Wi-Fi断网的住户



U+ 互联网附加服务

1) 安心2服务 (100M以上免费)

- 自动拦截有害网站或疑似有恶意代码的网站的服务
- 增加拦截疑似短信诈骗网站的功能
- 担心小学生/中学生/高中生子女使用互联网的住户

2) 金融损失赔偿照顾 (500M以上免费)

- 赔偿限额: 每户每年300万韩元
- 利用金融服务的所有年龄层客户
- 希望家属也能按照自己的标准获得损失赔偿的客户

3) PC/TV维修赔偿照顾 (1G以上免费)

- 赔偿限额: 每年50万韩元 (本人负担10万韩元)
- 互联网使用量较大的20~30多岁的客户
- 希望家属的PC、笔记本电脑、TV维修费用也能获得赔偿的客户

4) 额外终端连接服务 (1G以上免费)

- 基本支持最多3台免费连接
- 付费注册时每月5,500韩元
- 每个家庭成员都拥有/使用PC的住户



SOP_1G互联网提议

1. 探索客户并确认地址

“客户，要不要帮您看看，您家里能否**安装1G互联网**呢？”

“正好您也来店里了，不如趁这个机会了解一下。”

2. 告知客户可以安装

“您家里可以安装超高速1G互联网。您知道吗？”

3. 夸赞客户的府邸—赞美

“全国能使用1G互联网的地方还不到一半，但您是可以**使用1G互联网**的。
看来您住的是可以使用1G互联网的豪宅呀。条件真不错！”



SOP_不同客户的推荐核心台词

4人家庭/同时使用率频繁的客户

“爸爸居家办公，妈妈观看OTT，子女利用ZOOM上课时，使用Giga Wi-Fi 6，可以确保家里的任何一个地方都能使用流畅的无线网，非常不错！”

直播/高清视频观看客户

“您不是经常看人气直播或各种视频嘛！100M互联网会存在1-2秒钟以上的等待时间，但1G互联网可以立即播放。最近很多都是4K以上的高清内容，不妨体验一下流畅观看的感觉！”

购票/预订/选课

“**演唱会或棒球队票通常是在开放时间内按先后顺序购票。**
您不妨使用1G互联网，体验一次性预订成功的快感！”

从事YouTube/广播行业工作

“最近，很多时候单纯出于兴趣爱好，也经常会在YouTube上传日常生活视频！
时不时上传一个视频或**下载10GB视频时，也能在2分钟内完成上传/下载**，非常方便。”

智能家居

▷ 套餐



家庭照护员 Kids

该智能家居套餐可确保养育幼儿、低学年儿童的在职妈妈和双职工夫妻通过远程与子女实时沟通，并对其进行照护



家庭照护员 Family

该智能家居套餐是适合第一次使用智能家居的老年群体或1人家庭的套餐，其允许用户自行配置所需商品使用。



家庭照护员 Pet

该智能家居套餐可实时照看独处的宠物。



宠物专用终端



家庭照护员 Easy2+

该家庭安全智能家居套餐可自行便捷安装设备，还可同时使用保险服务。



- 必备设备以外的其他智能家居设备：Mom监控摄像头、氛围灯、按钮机器人、AI遥控器2

▷ 家庭照护员Pet



U+ PETOY



맘카



제휴혜택

(包月费：11,000韩元)

- 变更设备配置 (选2)：PET TOY/Mom监控摄像头/远程喂食器/氛围灯
- 提供赔偿责任500万韩元、死亡慰问金10万韩元及各种合作优惠



U+ tv

分类	套餐名 (频道数量)	使用费	基本优惠			包月费/VOD优惠
		互联网绑定 (3年合约)				
基本型	Basic (213)	12,100韩元	使用 儿童国 手机应用 程序	-	-	-
	Premium (255)	16,500韩元		使用 VIP 专用馆	-	-
	Premium Plus (260)	17,600韩元			UHD 套餐 免费	-
组合型	Premium VOD (260)	18,700韩元				每月提供VOD 5,500韩元券
	Premium 换乘订阅 (260)	25,300韩元				根据想观看的内容 换乘自由使用券 (SBS, MBC, JTBC, MBN, TV朝鲜, 频道A, 自由使用券中选1)
	Premium 随心所欲 (260)	27,500韩元				每月选择所需的1种优惠 (电影包月Premium/儿童套餐/VOD 16,500韩元券中选1)
OTT 组合型	Premium 迪士尼+Standard (260)	24,600韩元				迪士尼+ Standard (FHD画质, 可同时连接2台)
	Premium 迪士尼+ (260)	28,600韩元				迪士尼+Premium (UHD画质, 可同时连接4台)
	Premium TVING (260)	29,600韩元				TVING Standard (1080p FHD画质, 可同时连接2台)
	Premium TVING Plus (260)	33,100韩元				TVING Premium (1080p FHD+4K画质, 可同时连接4台)
	Premium Netflix HD (260)	27,800韩元				Netflix Standard (HD画质, 可同时连接2台)
	Premium Netflix UHD (260)	31,300韩元				Netflix Premium (UHD画质, 可同时连接4台)



U+ 机顶盒

1) UHD4

- 支持杜比视界、杜比全景声
- AI音箱功能及OTT基本安装

2) Chromecast with Google TV

- 适合简约装修的超小型设计/无网线的无线连接

3) TV Free

- 室内移动型TV/室外平板PC

4) 黑色条形音箱2

- 支持杜比视界、杜比全景声
- 搭载8个JBL扬声器
- 利用低音反射口来减少楼层间噪音



U+ tv推荐Point

1) U+ tv next

- 利用Launcher搜索OTT、VOD、直播等需要的内容
- OTT查找方便，继续观看容易的综合搜索

2) 儿童国

- 图书馆: 分析孩子的性格倾向，推荐量身定制的图书
- 婴儿幼儿园: 英语水平学习测试、[清潭语学院](#)、[Oxford Readers](#)等推荐适合的级别
- 迪士尼Learning+: 与迪士尼角色一起学英语
- 歌曲律动: 手握识别动作的[Yupi Pen](#)，快乐舞动



1) 互联网

商品	套餐名	包月费
互联网	Giga安心 (1G)	38,500韩元
	Giga Slim安心 (500M)	33,000韩元
	光纤宽带安心 (100M)	22,000韩元
支付安心 互联网	Giga支付安心 (1G)	41,800韩元
	Giga Slim支付安心 (500M)	36,300韩元
	光纤宽带支付安心 (100M)	25,300韩元
我店 无线网	Lite	7,700韩元
	Basic	30,250韩元
	Premium	38,500韩元
Cashnote Plus 互联网	Giga安心 (1G)	44,000韩元
	Giga Slim安心 (500M)	38,500韩元
	光纤宽带安心(100M)	29,700韩元

2) 网络电话

商品	套餐名	包月费	免费通话
网络电话	普通型	2,200韩元	-
	高级型	3,300韩元	-
	自由通话3	5,500韩元	25分钟
	自由通话4	6,600韩元	50分钟
	自由通话6	8,800韩元	100分钟
	自由通话8	11,000韩元	150分钟
	我店AI电话	9,900韩元	-

3) U+智能型CCTV

商品	包月费	基本提供
S1安心	1台13,200韩元	S1紧急出动每月2次免费+提供防盗贴纸

4) U+ TV

商品	频道数量	包月费
Basic	213个	12,100韩元
Premium	255个	16,500韩元

绑定/合作商品

代理店新入职培训课程





U+ Together绑定折扣

1) 什么是Together绑定折扣?

- 这是仅限使用无限量套餐的U+客户享受的绑定商品，是一款绑定人数越多，享受折扣越高的绑定商品。

2) 可享受Together绑定的套餐

- 5G Premier Line套餐：Premier Essential (85,000韩元) 以上
- LTE Premier Line套餐：Premier Essential (85,000韩元) 以上
- ※ LTE套餐中速度容量零担忧流量系列 78/88/105不在可注册对象范围内

3) 取决于绑定成员的折扣金额



2人绑定时

每人享受10,000韩元折扣



3人绑定时

每人享受14,000韩元折扣



4~5人绑定时

每人享受20,000韩元折扣



互联网绑定时 (最多5条线路)

额外享受11,000韩元折扣

4) Together家庭绑定范围

- 家庭代表的配偶
- 直系亲属、家庭代表的兄弟/姊妹
- 配偶的父母、配偶的兄弟/姊妹
- 女婿、儿媳

5) 绑定方法

- 家庭绑定：通过亲属关系证明注册
- 熟人绑定：通过整合账单账户注册



极简家庭绑定

1) 什么是极简家庭绑定?

- 不需要复杂的条件，根据使用的套餐，每个家庭成员均可享受通信费用折扣的绑定项目

2) 手机绑定

- 没有互联网也可以绑定，折扣金额随使用的套餐而变动
- 最多可绑定10条线路

2) 家居绑定

- 根据网速提供互联网费用折扣
- 互联网之间无法绑定

根据网速提供折扣（最多3条线路）

100MB	500MB	1GB
5,500韩元	9,900韩元	13,200韩元



MEMO .



合作卡

1) 什么是合作卡?

- 这是由运营商和信用卡公司合作推出的信用卡，是可根据消费额享受通信费用折扣和各种附加优惠的信用卡。

2) 合作卡的优点

- 易于推广高价值套餐
- 减少高价手机分期款
- 享受合作卡的高折扣优惠

2) 合作卡类型

- 长期分期型/自动转账型



MEMO .



DAEMYUNG合作商品

1) 了解DAEMYUNG合作商品

- 这是LGU+与 DAEMYUNG I' m Ready合作推出的合作服务，是可降低通信费用，同时还能享受各种生活照护服务的绑定商品。

2) 推荐DAEMYUNG商品的原因

- 降低通信费用/推广各种关联商品

3) 不同商品的注册条件及折扣金额

- DAEMYUNG U LIFE CLUB 594
- ▶ 缴纳金额(44,000韩元) 缴纳期间(135个月) 折扣金额(40,000韩元) 折扣期间(24个月)
- DAEMYUNG LIFE CARE
- ▶ 缴纳金额(59,400韩元) 缴纳期间 (缴纳100个月)折扣金额(45,000韩元)折扣期间(24个月)
(之后保持60个月的注册状态)

4) Life服务优惠 (必选1)

- 旅行 (邮轮) / 高尔夫 / 语言研修 / 殡葬服务

5) 注册步骤

- 提议：DAEMYUNG合作商品优惠提议
- 咨询登记：U-cube登记
- 中心连线：U-cube登记后一小时内

6) 细致入微的收尾工作

- 卡自动转账>保存DAEMYUNG客服电话>电子合同认证



MEMO .

销售支持系统

代理店新入职培训课程





销售支持系统_UCRM

1) 什么是CRM??

- CRM是“客户关系管理”的缩写，是一种支持管理、追踪和保存现有客户及潜在客户的信息的系统

2) 应用UCRM

- 确认手机/家居的使用信息
- 客户生日
- 了解客户承诺事项
- 便于保护个人信息
- 客户定制型商品提议
- 了解客户投诉事项



MEMO .



我的客户

我的客户名单中包括客户的各种个人信息，便于一眼识别。
此外，还通过各种菜单配置对客户进行分类，方便查找符合条件的客户。

1. 我的客户：可轻松搜索包括客户姓名、客户特殊事项在内的内容
2. 客户筛选：通过筛选客户可提供定制化建议
3. 客户名单：通过客户的简要信息即可轻松掌握

可确认客户的商品/绑定/套餐/合约/特殊事项/活动历史记录等详细信息

- ① 显示本公司/其他公司的所有家庭绑定信息
- ② 显示U cube上登记的客户信息
- ③ 显示客户承诺历史记录



今天的待办事项

什么是今天的待办事项?

- 掌握该项功能，可确认并实施5项客户关怀活动

今天的待办事项_主页

今天的待办事项

- ①生命周期
- ②一般承诺
- ③注册初期关怀
- ④访问计划承诺
- ⑤再关怀

通过该功能可确认并实施
5种客户关怀项目，有助于
与客户建立信任关系

-今天的待办事项类型-

- ①生命周期
- ②一般承诺
- ③注册初期关怀
- ④访问计划承诺
- ⑤再关怀



- ① 标记生命周期 (系统自动生成)
- ② 一般承诺 (自行登记)
- ③ 注册初期关怀 (自行登记)
- ④ 访问计划承诺 (自行登记)
- ⑤ Campion再关怀(自行登记)



MEMO .



代表号码系统

■ 代表号码系统使用方法_登录

★중요★
대표번호시스템 사용등록 인원은 UCUBE로그온과 동시에
“대표번호시스템 로그인” 화면이 자동 팝업 됨

★重要★
当代表号码系统的使用登记人员
会自动弹出“代表号码系

CTI 로그인

안녕사항

매장대표번호의 경우 공용계정을 선택해주세요.

1 *ID fly5800

2 *공용계정 선택

6620041

6620042

확인 취소

상품번호 가상/안식번호

1 ① 마당ID : 사용자 마당ID 확인

2 ② 전화 좌석ID (POS별 좌석 1-3 배정, 선택하여 로그인)

①平台ID: 确认

②电话座 (每个POS配置1-3个座)

- ① ID登录: 确认用户平台ID后登录
- ② 公共账户: 确认电话座位ID后登录

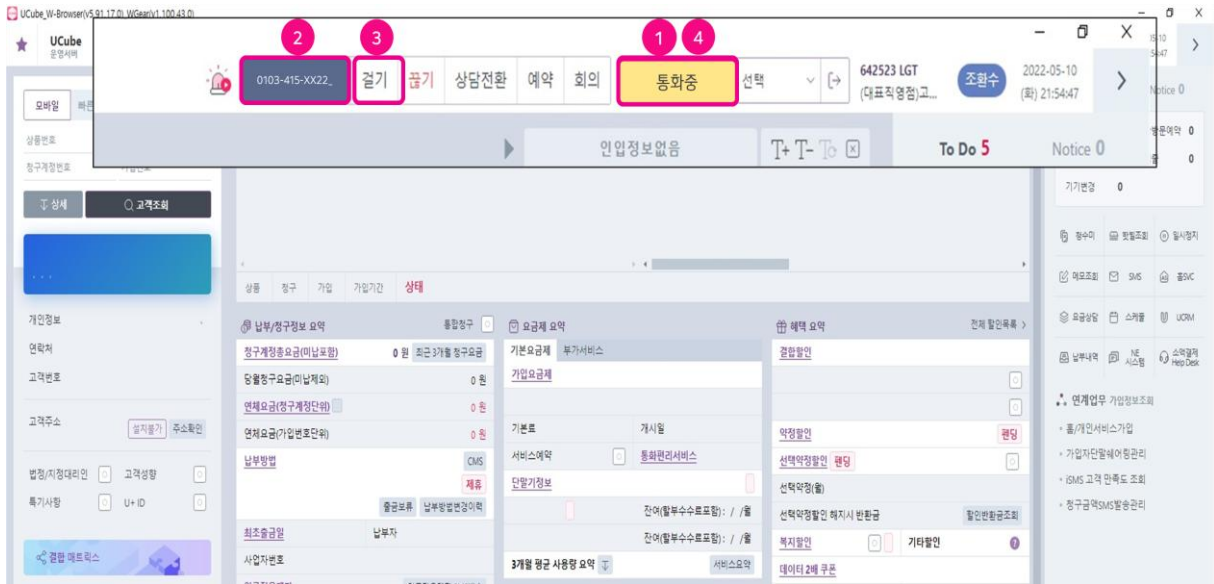


MEMO .



代表号码系统

■ 代表号码系统使用方法_拨打电话



- ① 状态显示为“等待”状态时，可拨打电话。
- ② 点击后，输入电话号码和手机号
- ③ 点击“拨打”按钮
- ④ 电话无法接通时，咨询员状态改为“通话中”

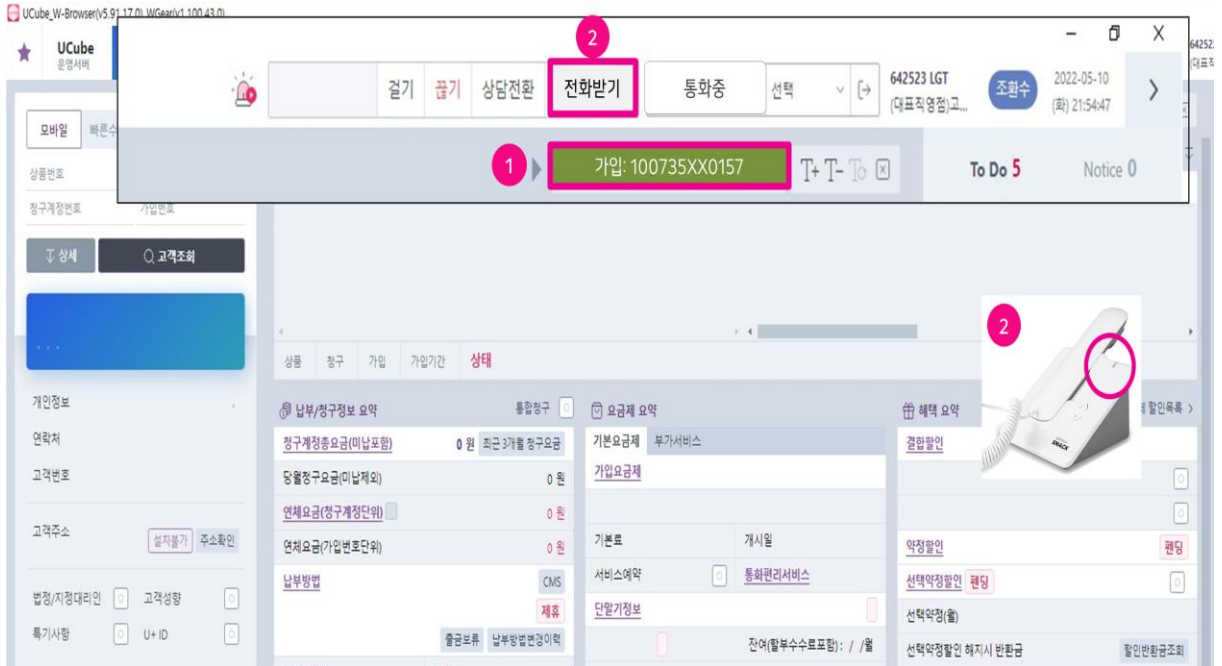


MEMO.



代表电话系统

■ 代表电话系统使用方法_接听电话



① 接入来电时会显示客户的注册号码，点击后会弹出客户信息

- 注册号码显示为红色，则表示会员等级为VIP

② 接入来电时，LED闪烁，拿起电话，点击U cube咨询电话连接按钮



MEMO .

代表电话系统

代表电话系统使用方法_咨询电话

상담호전환

상담구분 ☒ 고객센터 ☐ 대리점

*고객센터 매장대표번호시스템

1 상담부서 모바일-로밍상담 대기고객(0) / 대기상담사(0) 새로고침

내선번호 5150 통화자관계 선택 ☐ 인증여부

Total : 19

선택	상담부서	서비스	상품	상담유형	업무상세	SMS문구	발신번호
<input type="radio"/>	TV요금제변경	통	IPTV	일반	TV요금제변경 및 TV요금제 ...		
<input checked="" type="radio"/>	기가하향	통	통	일반	인터넷요금제 기가하향, 광랜...		
<input type="radio"/>	IoT장비상담호전환	통	IoT	기술	스마트홈 IoT 서비스 장애상담		

2 전환텍스트

*호전환 메모

SMS 발송 ☐ 연락처 변경 ☐ SMS 발송거부

3 회의통화 해제 끊기 그룹전환

手机-漫游咨询
手机-通话质量咨询
手机-普通咨询
家居 (Home) -普通咨询
家居 (Home) -技术咨询

① 选择请求切换咨询的客服咨询部门

EX) 手机-漫游咨询/通话质量 (品质) 投诉/外国人专门咨询等

② 详细记录与客户之间的咨询内容

③ 点击“会议通话”按钮

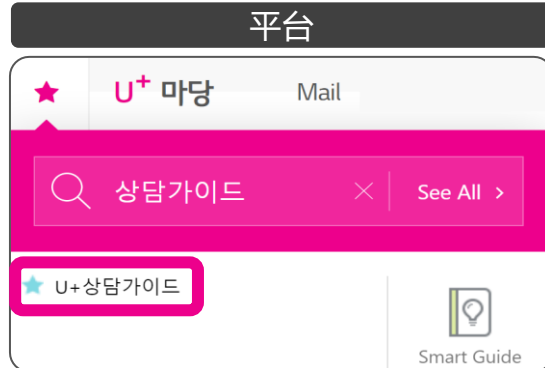
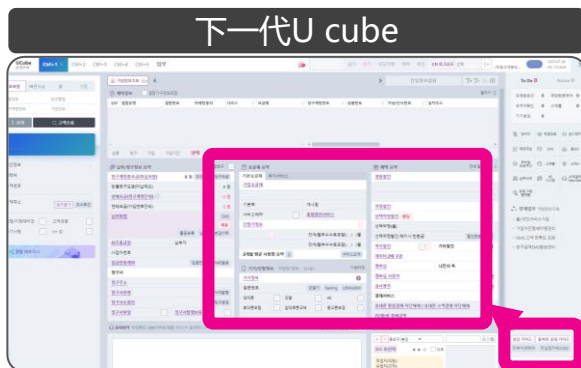


MEMO .

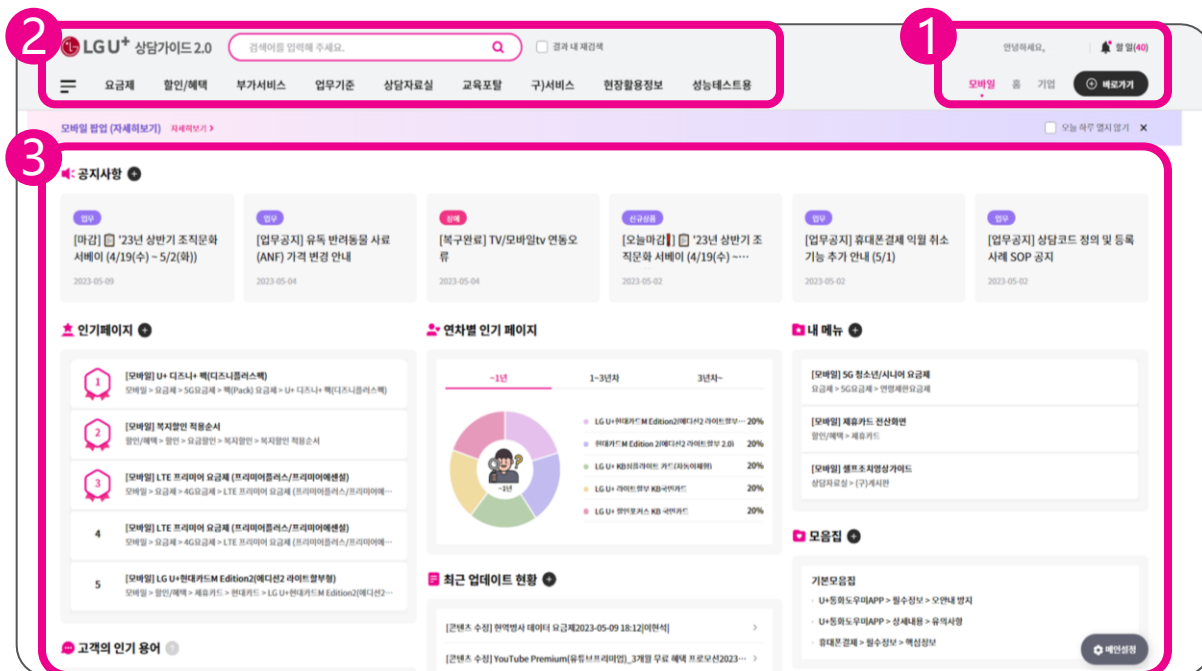
咨询指南2.0

■ 访问方法

可在咨询指南**平台网页**上搜索，或通过**下一代U cube快捷键**访问



■ 主页配置



- ① 选择**手机/家居/企业项目**后，会根据相关项目配置菜单和主页
- ② 通过**综合搜索或查看菜单**，可轻松查找所需业务指南
- ③ 可快速确认**最新信息及通知事项**等常用的热门页面项目



咨询指南 2.0

■ 应用法 ① _ 综合搜索

综合搜索欲查找的内容时，会依次列出与搜索关键词相关的菜单和项目，以便确认相关内容。

* 项目 (菜单、商品/服务、业务标准、咨询资料室、通知事项、应备文件、社交、图书馆)

LG U+ 상담가이드 2.0 | 제휴카드

제휴카드 검색결과입니다. 0.01초

모바일 6574 | 홈 6647 | 기업 6165

전체 | 메뉴 (49) | 상품/서비스 (89) | 업무기준 (12) | 상담자료실 (112) | 공지사항 (880) | 구비서류 (73) | 소셜 (4946) | 도서관 (413)

메뉴 (49건)

- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 요점정리
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 전신화면
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 하나카드 > 더심플 하나카드
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 삼성카드 > LG U+삼성카드
- 모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 롯데카드 > LGU+ 롯데카드 Version 2 (버전2)

전체보기 (49건) >

상품정보

모바일 > 할인/혜택 > 제휴카드 > 제휴카드 요점정리

필수정보 | 제휴카드 한눈에보기

'24년 7월 제휴카드 한눈에 보기' '24년 7월 프로모션 내용이며, 매월 1일자로 교육자료/프로모션 내용 업데이트

※ '24년 7월 프로모션 내용이며, 매월 1일자로 교육자료/프로모션 내용 업데이트

검색어를 입력하세요.

[카드사] 이름	이미지	할인금액	조건	연회비	연회비
[하나] 더심플 하나카드		30만원 ↑ 1.0만 80만원 ↑ 1.5만 - 25개월 이후 30만원 ↑ 1.0만 80만원 ↑ 1.5만	- 자동이체 필수 - 장기할부 선택 * 최소 결제: 10만 ↑, 24개월 * 할부이자: 연5.9%	2.5만	인정 :- 제외 :-

■ 应用法 ② _ 现场应用信息 (SOP)

在现场应用信息中，可确认帮助员工向客户轻松说明不同商品的销售指南 (SOP) 或是名义变更/福利折扣/手机注册/变更等新员工不容易办理的业务指南。

☰ | 요금제 | 할인/혜택 | 부가서비스 | 업무기준 | 상담자료실 | 인적/구비/충분도 | 구)서비스 | **현장활용정보(SOP)**

세일즈가이드 > - SOP

매장 가이드 > - 매장 운영 표준 | **매장 고객 응대 매뉴얼**

현장 활용 시스템 > - 스마트 상담 - 스마트 가입 - UCRM - 대표 번호 시스템

현장 신입 가이드_가입 > - 휴대폰 가입/변경 유형별 - 단말기별 가입

현장 신입 가이드_변경/기타 > - 명의변경 - 복지할인 - 일시정지/해제 - 작업 가능기간

소매 매장 MVNO > - CS 가능/불가업무 - MVNO 선불폰 가입(소매 매장)

상황별 활용 가이드 > - 현장 자주 묻는 문의

매장 고객 응대 매뉴얼

SENSE 센스 고객 응대

IB/OB 전화 응대

민원/불만 고객 응대

진정성서비스

외국인 고객 응대

문제 행동 소비자 응대직원 자기보호 매뉴얼

외국인 응대가이드(FLS)

1. 외국인 응대가이드(FLS)
외국인이 방문하면 전화 한 통

2. 외국인 고객 응대를 위한
배포 된 고객 안내용 자료를 활용
제작물 수령 전 일 경우, 첨부한
(그 외 언어는 기존대로 대응 - 반



咨询指南 2.0

■ 应用法 ③ _ 快捷菜单

可快速访问需在客户咨询时快速确认并传达的内容 (如: **推荐菜单、我的菜单、收藏夹、应备文件、日期/周岁计算器、卖场指南、图书馆、机损补偿金计算器、图书馆、账单日程表**) 或常用的功能页面, 有助于提高接待时间和工作效率

The diagram illustrates the mobile app interface with arrows pointing to specific menu items and their corresponding content pages.

Mobile App Interface:

- Top Bar:** 모바일 (Mobile), 홈 (Home), 기업 (Company), 바로가기 (Quick Link).
- 추천메뉴 (Recommended Menu):**
 - 공지사항 (Notice)
 - 5G 요금제 (5G Plan)
 - VIP/제휴혜택 (VIP/Partnership Benefits)
 - 인적확인 기준 및 구비서류 (Personal Confirmation Standards and Required Documents)
 - 문자 발신제한 해제(일 500건) (Text Message Sending Limit Release (1 day 500 times))
- 내메뉴 (My Menu):**
 - 제휴카드 요청정리 (Partnership Card Request Summary)
 - 5G 요금제 (5G Plan)
- 모음집 (Collection):**
 - 구비서류 (Required Documents)
 - 빌링일정 (Billing Schedule)
 - 날짜/민나이계산기 (Date/Minna-i Calculator)
 - 매장안내 (Store Guide)
 - 도서관 (Library)
 - 등록/수정/VOE요청 (Registration/Modification/VOE Request)
 - 질문하기 (Ask Question)

Content Pages:

- 내메뉴 (My Menu):**
 - 전체보기 (View All)
 - 모바일 (Mobile)
 - 홈 (Home)
 - 기업 (Company)
- 모음집 (Collection):**
 - 기본모음집 (Basic Collection)
 - 나나 (Nana)
 - 전체보기 (View All)
 - 모바일 (Mobile)
 - 홈 (Home)
 - 기업 (Company)
 - 콘텐츠명을 입력해주세요 (Please enter the content name)
 - 검색 (Search)

Table:

순번	구분	제목	첨부파일	요청자	등록일시	처리상황	답변일
1	콜센터답변	유튜브 프리미어 이용 불가 확인요청 (2)	-	성고은	2024-07-18 18:24	답변완료	2024-07-22
2	콜센터답변	[넷플릭스] 500199477436 / 넷플릭스 계정연동 했으나 이용권 구매 화면 뜸 (1)	-	이지혜	2024-07-09 11:15	답변완료	2024-07-11



MEMO .

智能咨询

代理店新入职培训课程





LG U+

新入职培训课程智能咨询R.P检查表

代理店名:

姓名:

检查步骤		情况	各步骤检查内容
第1步 迎接客户	基本 MOT	迎接问候	<input type="checkbox"/> 起身后，面朝客户进行眼神接触 <input type="checkbox"/> 迎接问候（鞠躬30度） 台词：“客户，欢迎光临！”
第2步 关怀等候的客户		向等候的客户说明情况	※ 有等候的客户时，可根据情况从基本MOT中任选其一进行时加分
第3步 咨询前		了解业务	<input type="checkbox"/> 上身面向客户，与其进行正面的眼神接触。 <input type="checkbox"/> 台词：“客户，请问您需要什么帮助？” <input type="checkbox"/> 先行半步陪同客户，保持倾听的3L姿势 <input type="checkbox"/> 伸出手掌安排入座，待客户入座后坐下 <input type="checkbox"/> 台词：“我们将在里面的位置为您便捷办理（手机及家居商品咨询）业务。请您坐到这边。”
		安排入座	
		传递名片	<input type="checkbox"/> 一定要起身，双手传递名片，以便客户识别 <input type="checkbox"/> 台词：“我是今天负责为您提供咨询服务的OO店的OOO。（传递名片）客户，请问您要办理的是（手机及家居商品咨询）业务吗？”
智能咨询基本礼仪		<input type="checkbox"/> 智能咨询屏幕应朝向客户（显示器或手机）。 <input type="checkbox"/> 咨询过程中，时不时与客户进行眼神接触。	
第4步 咨询中 商品	基本 MOT	本人确认	<input type="checkbox"/> 双手接过身份证，使用双手并保持恭敬态度 <input type="checkbox"/> 台词：“麻烦您出示一下身份证，以便完成本人确认。” (接过时) “谢谢”
	开始 咨询	我店菜单	<input type="checkbox"/> 闲聊后，推荐客户参考我店菜单选择饮品
	搜索 手机	手机屏幕->手机详细规格页面	<input type="checkbox"/> 展示手机屏幕并根据客户要求选择 <input type="checkbox"/> 展示并说明手机详细规格页面
	了解 客户	套餐推荐->信用卡->Life Care->选择绑定家属	<input type="checkbox"/> 根据客户需求选择 ☞ 示例：“现在就为您确认适合您的套餐及可享受的费用折扣优惠！”
	套餐	套餐选择页面 -> 详细页面 -> 定制推荐套餐页面	<input type="checkbox"/> 展示套餐详细页面并说明定制推荐套餐 ☞ 示例：“以当前客户您的使用量为准，我们为您定制推荐的套餐是OOO。您提到对 OOO很感兴趣，这款套餐刚好可以免费使用OOO。”
	折扣 类型	折扣类型页面	<input type="checkbox"/> 说明折扣类型（可选合约或公示补贴中更高的金额）
	绑定 折扣	绑定折扣页面	<input type="checkbox"/> 展示绑定折扣页面并进行优惠说明 <input type="checkbox"/> 说明添加家庭成员，折扣金额也会随之增加
	合作卡	信用卡页面	<input type="checkbox"/> 展现合作卡页面（在账单费用中可以确认体现合作卡折扣优惠的部分） ☞ 示例：“如果是信用卡，我们这边也有OO公司的合作卡，只要您换张卡或额外办张新卡，便可立即享受折扣。合作卡与普通的信用卡的发卡机构不同，我可以帮您办卡。” ※ 提及克服反驳的内容时加分
	DAEM YUNG 折扣	DAEMYUNG U Life折扣页面 -> DAEMYUNG U Life Club优惠页面	<input type="checkbox"/> 展示DAEMYUNG页面并进行优惠说明 (在账单费用中可以确认体现有线、无线通信费折扣的部分) ※ 提及克服反驳的内容时加分
	附加 服务	咨询总结/附加服务页面	<input type="checkbox"/> 展示并说明手机保险及附加服务
	了解 客户	HOME/SOHO -> 在套餐推荐页面进行客户设置->开始咨询	<input type="checkbox"/> 通过互联网说明窗口展示并说明套餐推荐页面
	互联网 套餐	定制推荐套餐页面 -> 详细页面	<input type="checkbox"/> 通过详细页面、折扣类型页面展示并说明互联网套餐页面 ☞ 示例：“我们为客户您推荐的套餐是提供1G网速的Premium安心_1G商品~ 该商品提供基本的千兆级Wi-Fi，您还可以额外从 O, O, O中选择。” (展示具体页面并说明提供的优惠)
	TV 套餐	TV套餐页面	<input type="checkbox"/> 展示并说明TV套餐页面 台词：“有关TV商品，我们也会为客户推荐最有人气的套餐，不如直接用TV为您展示吧。”
	机顶盒	机顶盒类型页面	<input type="checkbox"/> 展示机顶盒类型(黑色条形音箱) 并说明
	赠品 说明	赠品页面	<input type="checkbox"/> 展示并说明商品券、实物赠品页面
	安装费 说明	安装费说明页面	<input type="checkbox"/> 通过页面展示并说明安装费用将于次月计费一次
第5步 咨询后	提案书	提案书共享 -> 提案书打印窗	<input type="checkbox"/> 选择提案书共享并打印
	客户 登记	咨询保存/常客登记页面	<input type="checkbox"/> 建议客户登记为常客
第6步 送别	基本 MOT	追加问题	<input type="checkbox"/> 台词：“请问您还有什么疑问吗？”
		离开卖场	<input type="checkbox"/> 陪同客户行至入口，送客并问候（鞠躬30度） 台词：“谢谢。再见。”

□ M : 亲切礼貌的声音语调、根据情况表现出适当的语气和反应

□ B : 正确姿势、眼神接触及微笑

异常销售/信息安全

代理店新入职培训课程





个人信息的重要性

1) 什么是个人信息?

《个人信息保护法》等相关法律规定的个人信息是指**在世个人的相关信息**，即根据姓名、身份证号等可识别个人身份的信息。

(其中包括：仅凭上述信息无法识别特定某人，**但仍可结合其他信息轻松识别身份的信息**)

2) 个人信息泄露损失类型

- 身份曝光：侵犯个人私生活/损毁名誉
- 盗用名义：产生经济损失/造成身心伤害
- 语音钓鱼：产生经济损失



卖场应遵守的指南

1) 个人信息文件

2) ID管理

3) PC安全

4) PC(Local PC / Cloud PC)中的个人信息

5) 辅助存储装置

6) 私有程序/未经授权的网站

7) CCTV说明

8) 返还的终端设备



3大异常销售

1) 假开通_手机

- 开通意图及目的**并非实际使用的虚假开通**行为
- 客户单位假开通/接触点单位假开通

1)假开通_家居

- 以**不存在**实际**客户**的**地址**办理虚假开通的行为
- 以非法贷款、骗取手续费和商品券等为目的，在无使用意图的情况下，以“公司”或销售公司名义开通或以第三方名义开通的行为。

2) 解除后重新注册_手机

- 现有注册用户要求换机，但在**新开通后解除现有号码**的行为

2) 解除后重新注册_家居

- **解除**本公司现有注册用户的**家居商品后，重新注册类似商品**的行为

3) 盗用名义_手机/家居

- **未经名义人同意**，他人擅自开通的行为



现场预防盗用名义的活动

- 注册时**严格收取**应备文件。
- 必须确认身份证的**照片与实物**。
- 立即确认**身份证真伪**。
- 注册申请书和个人信息使用同意书**必须**要求**名义人本人**在上面**签字盖章**。
- 代理人来店注册时，必须在**确认/收取代理人应备文件**后办理开通手续，另外，还应**与名义人通话，确认其同意注册**后，再完成计算机记录。
- 未成年人来店注册时，必须在**确认/收取应备文件**后办理开通手续，另外，还应**与法定代理人通话，确认其同意注册**后，再完成计算机记录。



注册扫描

1) 注册扫描审核流程

- 开通(D) > 第1次审核 (D+5天) > 审核中心要求补充 (D+6天~)
> 额外补充 (额外补充+5天) > 最终验收(D+12天) > 确定处罚 (约于每月25日预截止)

2) 注册扫描的现场必备活动

- ① 正确填写注册申请书并确保收取的**应备文件无遗漏**
 - 开通时必须扫描名义人身份证原件、法人应备文件 (无法补充)
- ② 如实说明**注册详情 & 必须交付注册文件**
 - 未说明注册详情时会接到投诉电话
 - 收到注册文件未交付投诉时, 将收取罚款
- ③ 现场进行**第1次审核(D+5天)时再次确认应备文件/补充/确认U cube信息**
 - 5G注册客户: 勾选是否同意
 - 青少年: 必须在有害信息拦截服务确认栏中勾选两项
 - 检查手机价格、套餐、分期月数、合作卡、可选合约等与计算机录入信息是否一致



MEMO



计算机查询的注意事项

1) 未经客户同意擅自查询

- 未经同意的查询，如：应家属（配偶）/ 熟人（异性朋友）/ 前同事 / 业务合作伙伴的员工 / 其他公司员工要求或请求进行的查询
- 未经客户同意，进行与信用查询业务无关的信用查询
- 未经同意，进行业务目的以外的用于私人用途的查询

2) 客户个人信息的虚假登记及擅自使用

- 向第三方泄露客户信息
- 未经客户同意说明 U cube 个人信息
- 虚假登记、擅自录入 E-Mail, 账单地址、联系方式

3) 其他注意事项

- 未经授权共享计算机 ID/密码
- 利用 SNS 共享客户信息
- 拍摄 U cube 页面/截屏/曝光客户



MEMO