

## 概述



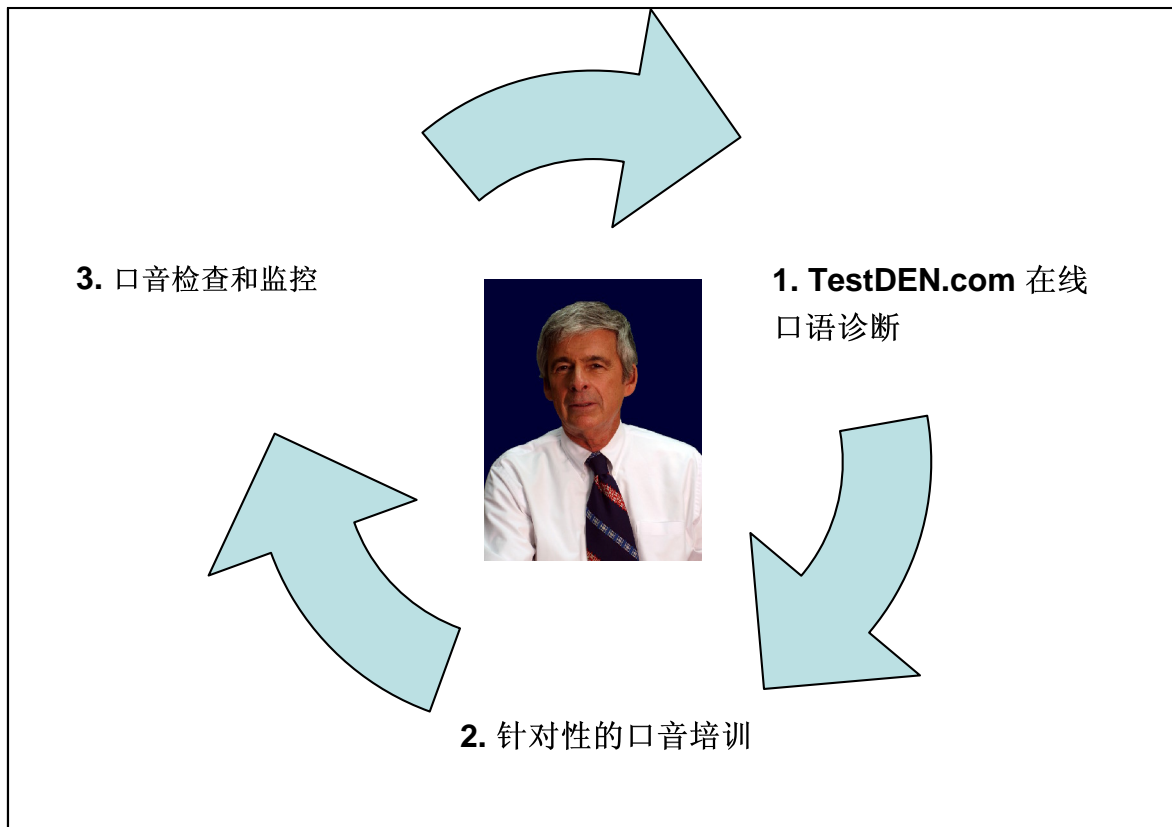
呼叫中心的经理们对接线员英语水平的重要性深有体会。如果接线员不能明白用户打进来的电话在说些什么，那么所有的技术知识、人际沟通的技巧都将失去作用。一些接线员有很重的口音问题，讲话特别快，并且用一些不恰当的词汇来表达——特别是当他们接到一些处理难度很大的电话的时候。

ACT360 和口音纠正专家Andy Krieger可以帮您解决这样的问题。

## 口音培训解决方案

我们为呼叫中心和业务流程外包机构( BPO) 提供的解决方案包括以下 3 个组成部分:

1. 在线口语诊断工具
2. 针对性的口音培训
3. 口音检查和监控



Andy Krieger BPO 口音检测纠正流程

## 1. 在线口语诊断工具

这是一个15分钟的测试，用来帮助呼叫中心和业务流程外包机构来筛选应聘者的英语水平，应聘者的语音将会被在线录音，ACT360的专家将对应聘者进行评级。所有的应聘者都将被以下的标准来评定等级：

Level	Description	Impact on Communication
1	讲话难以理解，只有偶尔几个单词或短语能够被听清楚	口音问题导致无法进行口头交流
2	大部分讲话难以理解，需要聆听者付出很大的努力才能听清楚一些，交流过程中始终需要重复和不断确认	口音问题严重影响口头交流
<b>Communicative Threshold A</b>		
3	讲话可以理解，但是存在发音问题和语法错误，需要聆听者特别注意，交流过程同样还需要重复和确认	因为错误的发音和变形的表达方式，经常导致交流中断
4	虽然还有发音、元音、语调顿挫等问题，本土口音还很明显，但是大部分讲话可以理解，需要聆听者集中精力来听	口音问题造成一定的混乱，聆听者的注意力经常被迫转移到讲话者新奇的表达方式，而偏离讲话内容
<b>Communicative Threshold B</b>		
5	讲话完全可以被理解，只是偶尔会出现发音、元音、语调顿挫等方面的小问题，同英语为母语的人区别还是比较明显，但是不会严重到使聆听者分心	口音问题造成的干扰很少，可以有效地进行沟通
6	讲话接近于英语为母语的人，只有很细微的差别可以被察觉到	口音问题实际上不存在

## 针对性的口音培训

团体或个人通过采用Andy Krieger 的“K方法”来提高发音水平，包括：

- 全天的口音培训课程，由Andy Krieger 面授，每班包括10名学员
- 口音纠正回顾和练习册
- 3.5小时的DVD光盘用于课下复习
- 90天的在线练习课程( Testden.Com )，包含在线口音终结训练模块，内容可以是呼叫中心或者业务流程外包机构业务相关的内容



## 口音检查和监控

ACT360将在90天的在线学习后对参加者进行口音检查来衡量接线员水平的提高程度：

- 为每个接线员安排随机抽样的来话测试
- 录制每个电话，由Andy Krieger亲自通过回放的方式进行评估
- 书面的评测报告以及进一步提高的建议
- 基于上述评测标准的评级
- 为呼叫中心和业务外包机构准备的总结报告



欲知详情请访问我们的中文网页：<http://china.testden.com/scripts/accent/index.asp>