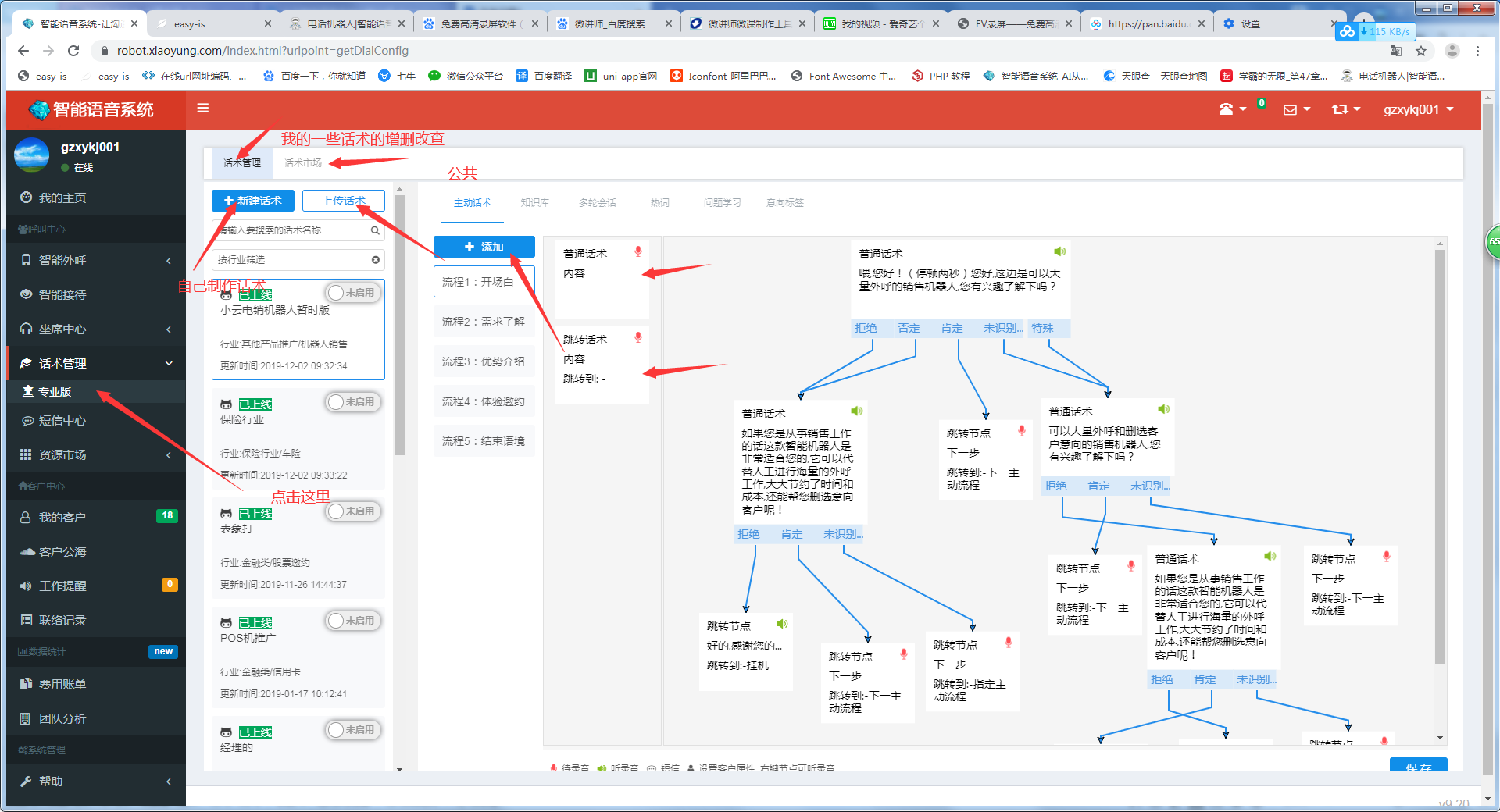
# 话术制作

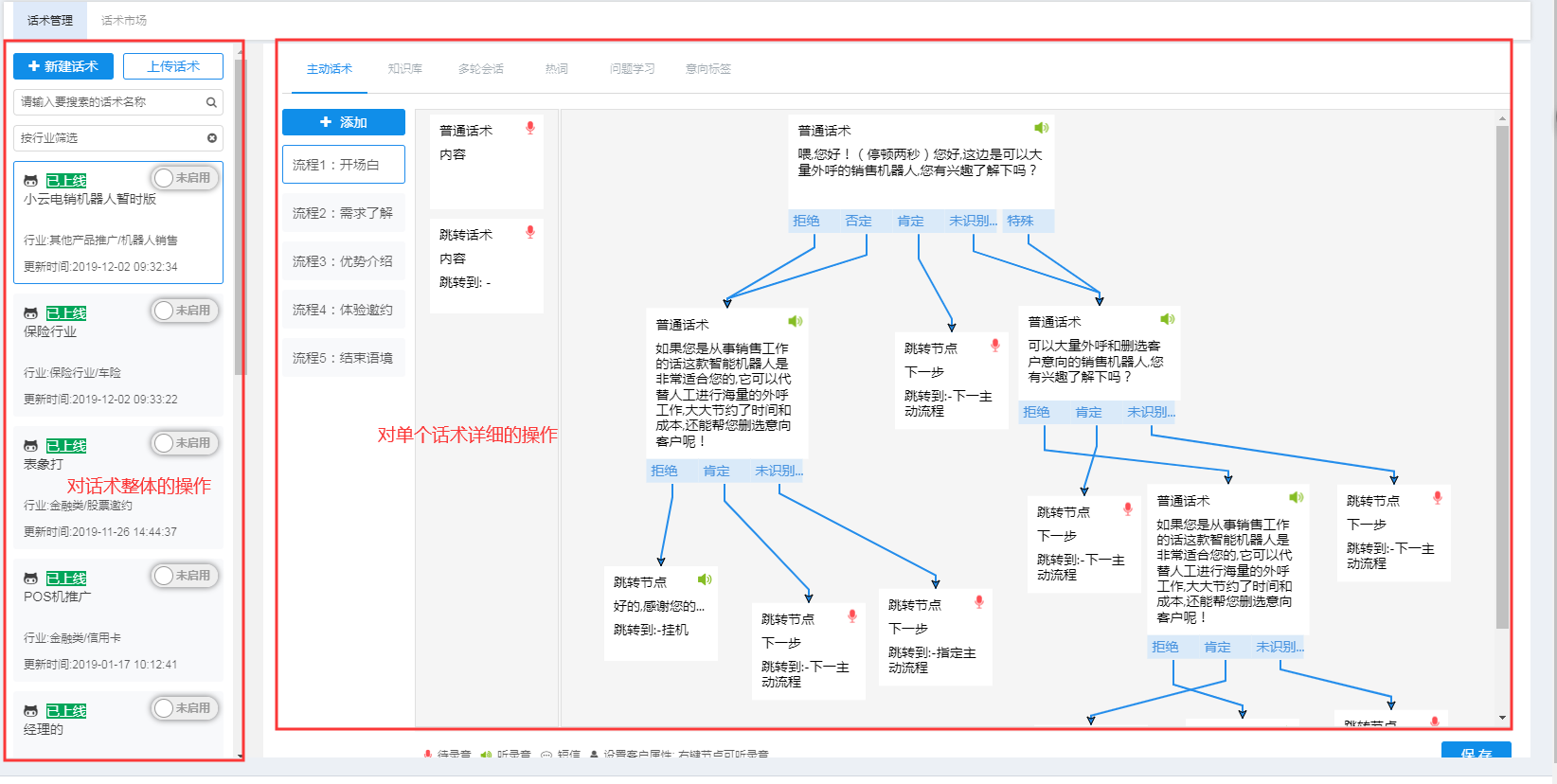


点击话术管理，专业版进行话术的管理，分为两个部分话术管理（我的话术）、话术市场（公共话术）

在话术管理中进行制作话术

## 话术管理（我的话术）

对我的话术进行增删改查，上传下载的操作，整个页面分为两个部分，对话术整体的操作和对话术详细的操作



### 话术整体的操作

#### 新建话术



点击新建话术，出现填写的页面

必填的名称，行业（只进行一个分类）

话术模板：可以选择一个模板进行创建，也可以从零开始

话术描述：对这个话术的描述

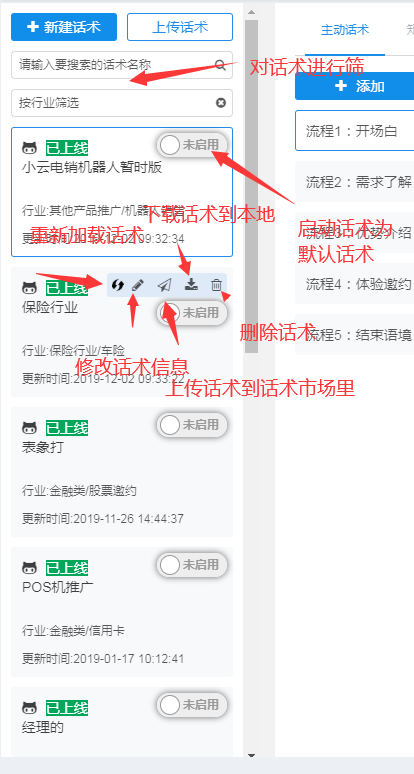
等待时长：机器人等待客户回答的时间，以毫秒为单位（一般不进行更改，都是5000毫秒）

#### 上传话术



从本地上传话术到系统里

#### 话术整体操作



1.对话术进行筛选的搜索

2.启动话术为默认话术，除了任务管理外呼之外的外呼，都是使用默认话术进行外呼

3.重新加载话术，对话术进行了修改都要重新加载一下话术，才能启动修改后的作用

4.修改话术信息，修改新建话术时的信息，如话术名称，行业，话术描述，等待时长

5.上传话术到话术市场，把我的话术上传到公共的话术里面（一般账户没有权限上传到话术市场）

6.下载话术到本地，在系统我的话术下载到电脑本地C盘D盘中，可以发给别人上传到他人的账号

7.删除话术，删除我的话术

### 单个话术详细的操作

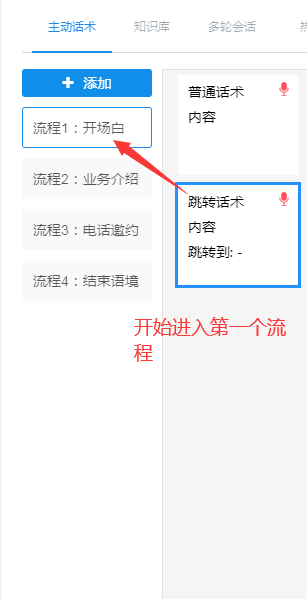


点击话术，右边出现话术的一些详细功能，主要分为主动话术，知识库，多轮会话，热词，问题学习，意向标签

如果把话术比作一棵树的话，那主动话术就是树的主干，其他的都是分支

##### 主动话术

主动话术是按照流程来进行的，每个流程里都有着话术。



机器人拨打电话开始，进入第一个流程，然后根据流程里面话术的设置跳转流程或转人工，挂机的操作

话术流程一般是

流程1：开场白——流程2：业务介绍——流程3：电话邀约——流程4：结束语境

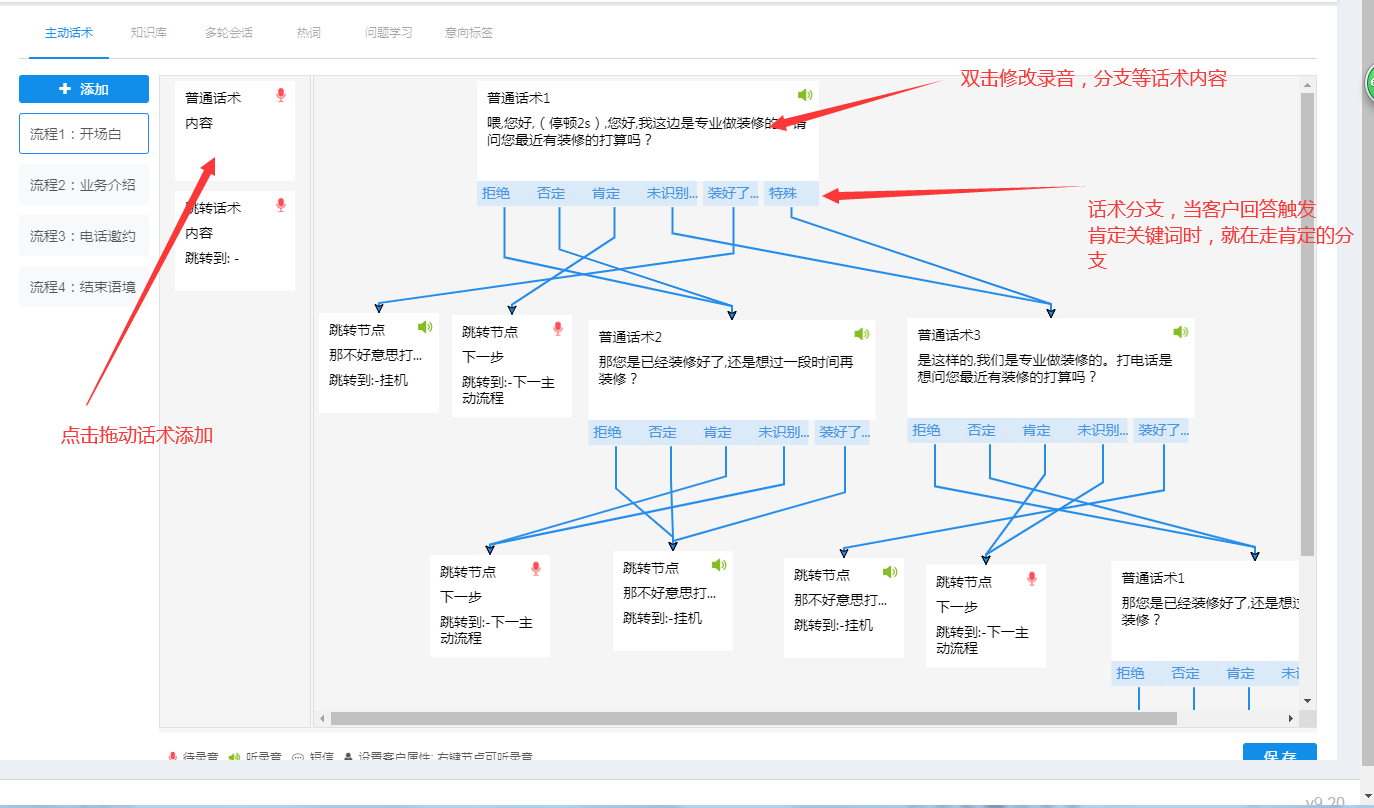
流程1：开场第一句，且简单询问是否有这个业务需要，有的话跳转到流程2，没有可以挽留一下

流程2：介绍一下你是做什么业务的，看客户是否有兴趣。

流程3：客户有兴趣了后邀请客户体验或详细了解

流程4：跟客户说等下让经理和客户详谈，然后挂断

流程话术要根据实际情况设置



添加流程后点击流程，在右边添加话术，话术分为普通的话术和可以跳转的话术，点击拖动就可以添加了。然后双击话术进行更改话术内容，通过节点分支把话术连接起来，构成的一个流程





双击普通话术有以下几个属性

类型：

语音，普通的语音

语音与文字转语音结合，在AI话术里输入{姓名}等，在第n句中选择对应得变量（客户信息里的属性），就可以实现机器人说话带上变量，如客户信息里有名字，机器就会说“张三 你好”，带上客户姓名

节点名称：随意填写，一般为默认名称

AI话术：当有录音时作为一个录音描述的作用，当没录音时会进行文字转语音，说给客户听

上传录音：上传录音或现场录音，当走的这个节点时就会播放这个录音

用户回答：根据用户的回答判断走哪个分支节点，除了4个默认有的分支，还是可以自己添加分支，输入关键词

其他设置：允许客户打断，发短信的设置



双击跳转话术有以下几个属性

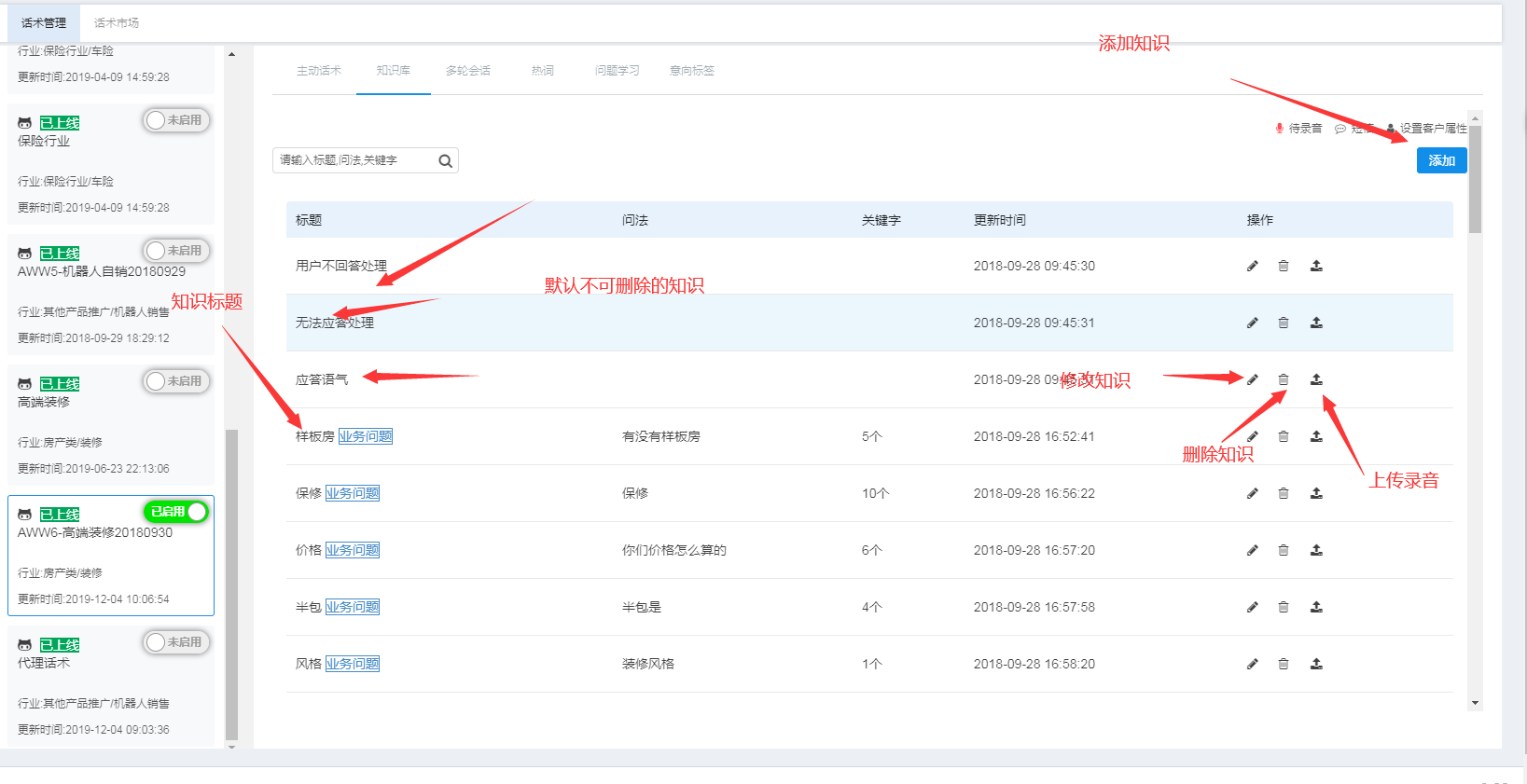
节点名称：随意填写，一般使用默认名称

AI话术：在跳转到‘挂机’和‘转人工’时有用，和上面的一样

跳转到：话术跳转的选项，挂机（挂断电话），下一主动流程，指定主动流程，转人工

其他设置：发送短信

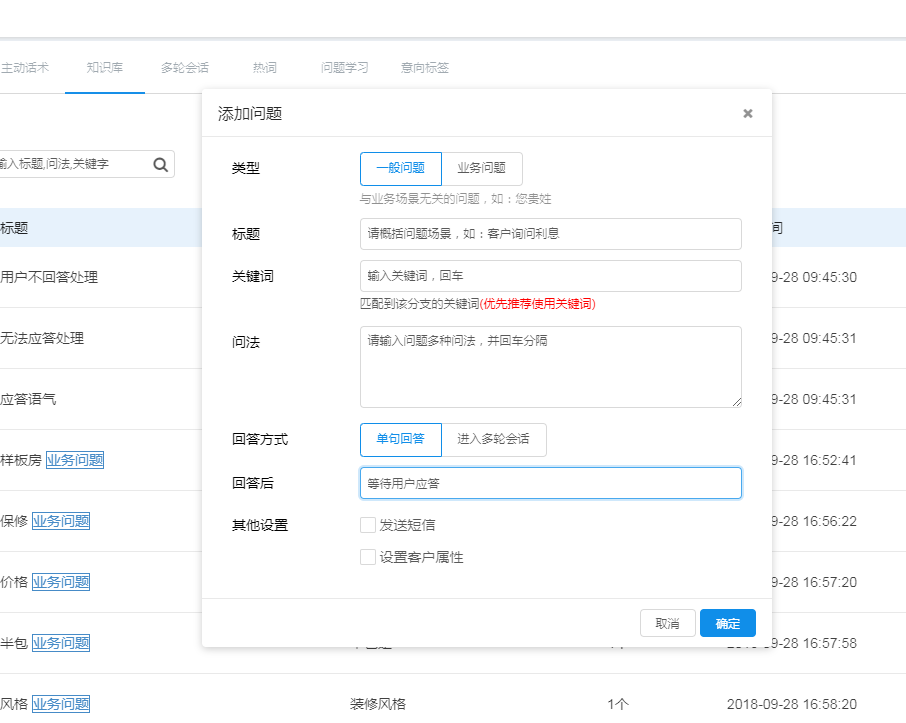
##### 知识库



知识库是存储知识的地方，知识就是问题，是机器人捕捉到客户回答的关键词回答客户的处理

当客户回答在主流程话术没法判断是，就会在知识库中选择答案

如：客户问‘你们这个产品多少钱’，你可以设置关键词‘多少钱’，上传录音‘我们这个产品xxxx元’



添问题，有以下属性

类型：进行一个分类的作用

标题：标题

关键词：当客户回答有摸某个关键词时，就会触发这个问题

回答方式：

单句回答，一个一个句子的回答

进入多轮会话，进入一个次级流程，次级流程在多人会话中设置

回答后：进行跳转或等待客户应答

其他设置：发送短信，设置客户属性

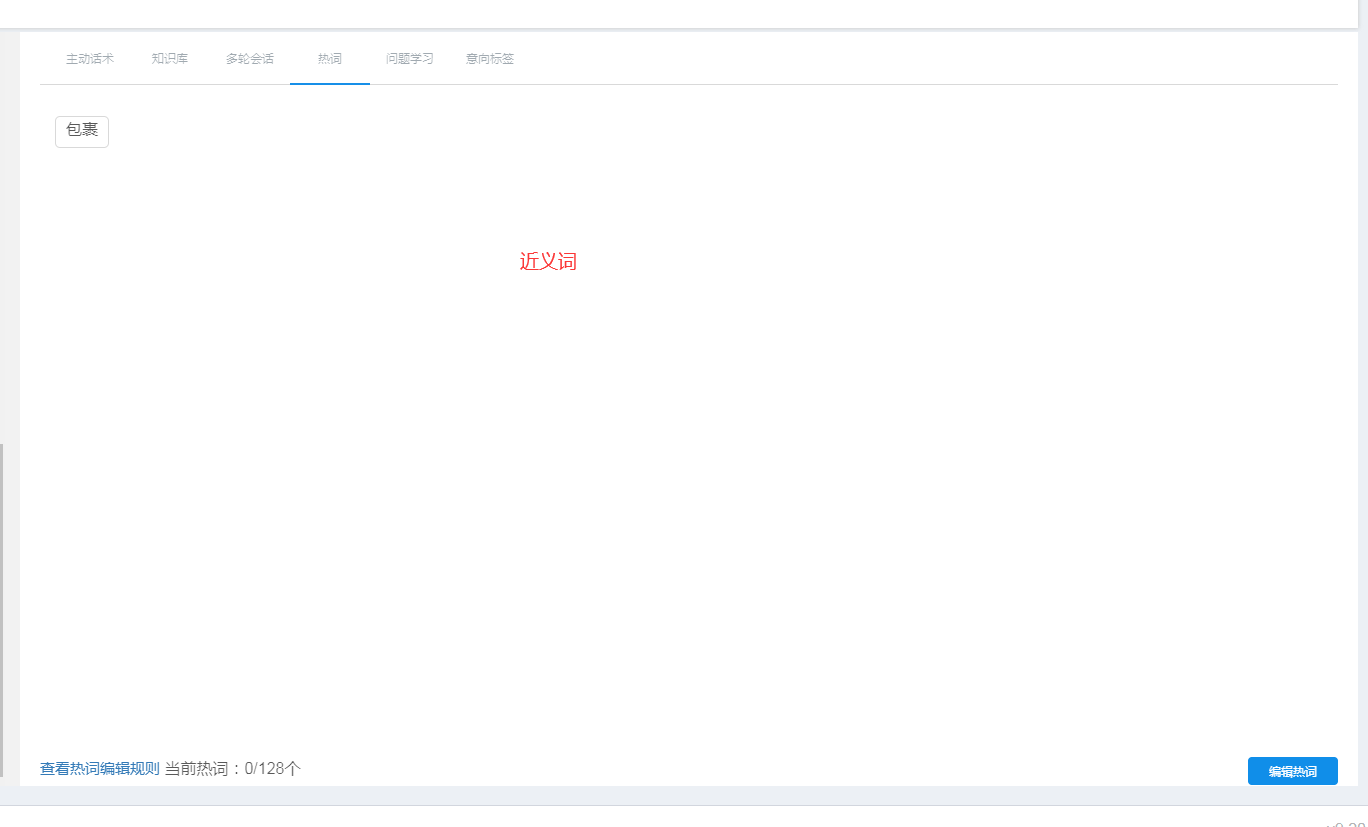
添加问题后要上传录音才能生效

##### 多人会话



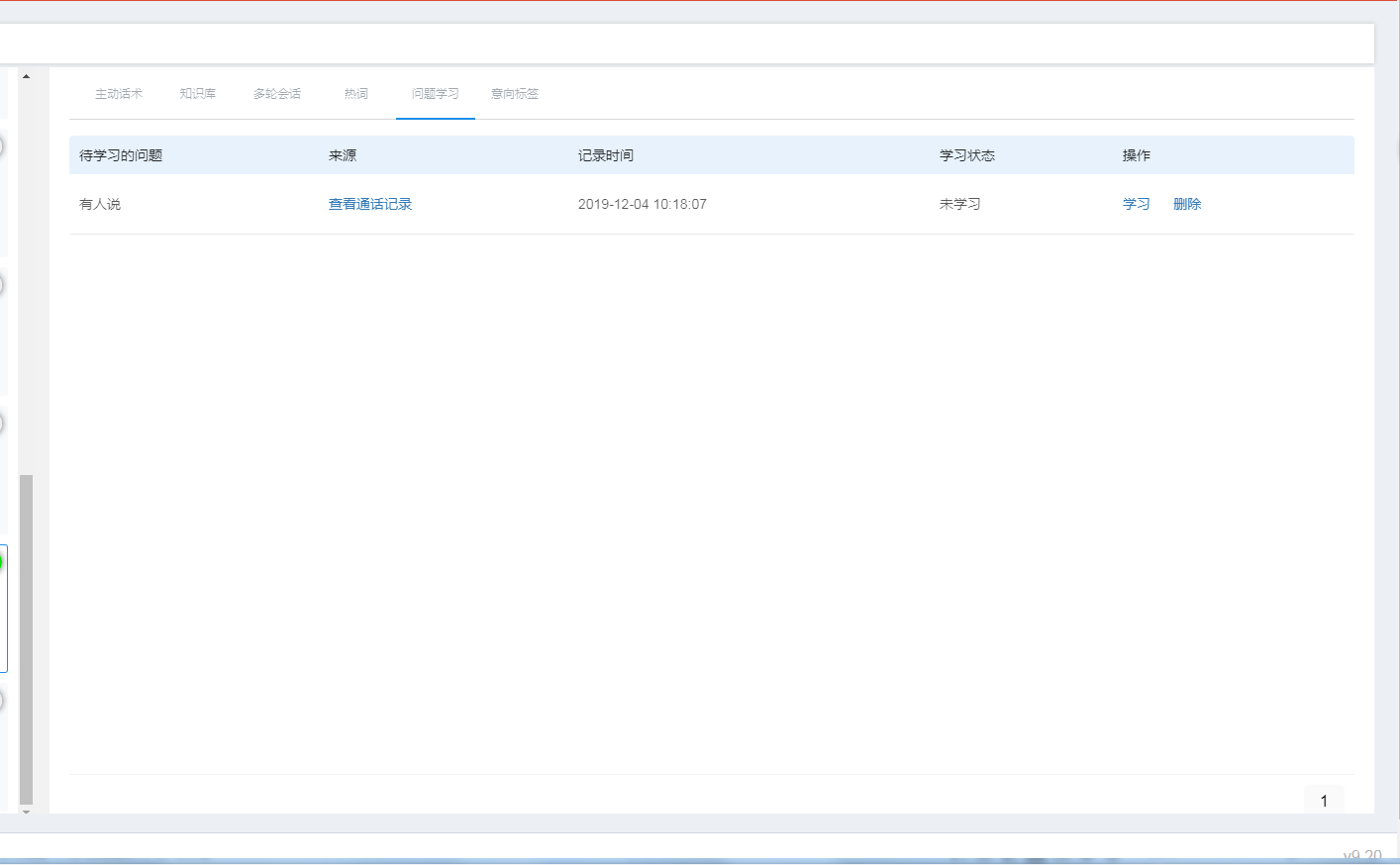
和主动话术中一样的操作，只不过多人会话只能从知识库中进入

##### 热词



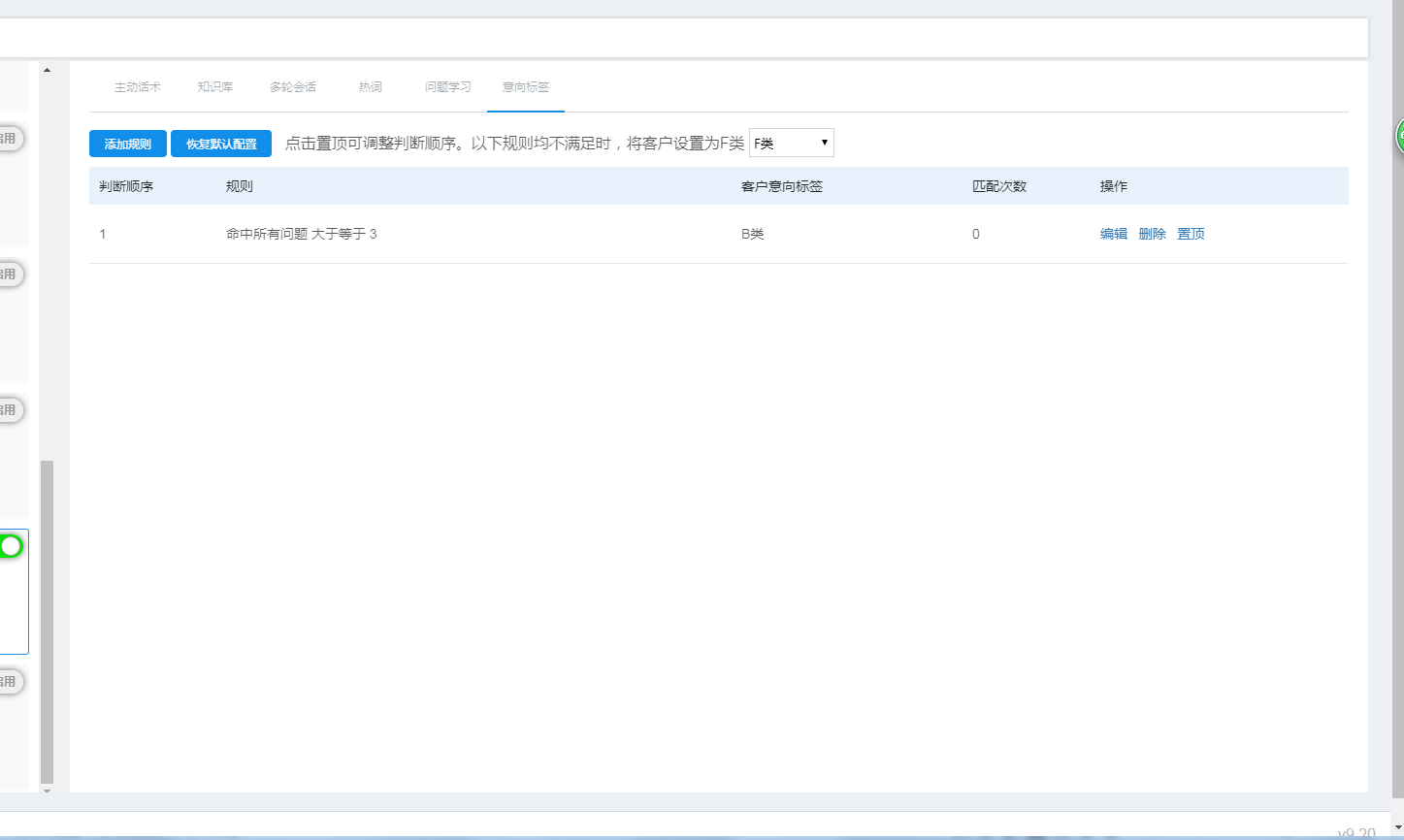
热词是近义词，近音词的意思，比如客户说了‘包裹’，而你是教育行业的就可以设置热词‘包过’，他就匹配包过而不是包裹

##### 问题学习



当客户回答无法匹配到关键词时，就会记录下来，然后点击学习添加到知识库中

##### 意向标签



添加设置客户意向等级的判断条件

## 话术市场



公共的话术空间，可以把这些完整的话术复制到我的话术里使用