



## CTI论坛(11-12-14)



首页>>厂商>>呼叫中心外包服务商>>第一线安莱

### 遵守“人对人”电话营销守则 平衡营销并保障个人隐私

2011/12/14

当今市场竞争激烈，对于中小企业来说，电话营销无疑是一种成本较低的招揽生意的方式。然而，近几年人们越来越重视保障个人隐私信息，企业必须有一套完善的规范制度，方可以在增加收入的同时，保障客户个人的权益。

企业保护客户个人信息与建立良好诚信有莫大关系，因此必须从管理制度、工作环境等多方面入手，才能为“人对人”电话营销模式把关。

#### 过度推销侵犯隐私

许多企业都需通要过人对人电话营销工作，来接触新客户从而完成交易，例如银行、保险、美容、地产行业。这些行业的员工容易通过公司内部系统，收集大量客户重要的个人资料，包括姓名、电话、地址等，如果员工没有接受过充分的专业培训，很容易利用职务之便，流失这些信息，造成其他公司利用这些信息过度推销，侵犯个人隐私。

日前，在香港有一名地产代理便因不断致电前客户推销物业，被裁定违反香港的《个人资料（隐私）条例》，被判罚港币2,000元，其公司也被罚港币2,500元，这是第一起员工违反该条例的案例，值得企业深思，特别是如何健全客户个人信息的制度。

#### 企业应设立保密制度

从上述的案例显示，企业客户信息一旦被侵犯，无论企业及员工都难辞其咎，尤其是企业经常将电话营销业务外包给第三方呼叫中心运营，所以特别需要设立完善的保密制度。

为了有效保护客户的私人信息，呼叫中心应与员工签定保密协议，防止敏感信息外泄；其次，呼叫中心也应设定权限，按各种推销目标，部分的向员工开放所需资料，避免员工取得所推销客户的详细资料。

同时，呼叫中心还应为前线员工提供足够的培训，对于对香港地区开展业务的公司，需要了解《个人资料（隐私）条例》的细则，对于向其它地区开展业务的员工，也会相应培训其它相关条款与细则。以第一线安莱的呼叫中心为例，很多员工在受训期间必须学习《个人资料（隐私）条例》，以期不触犯该法规。



## CTI论坛(11-12-14)

### 限制数据拷贝工具

另外，在许多信息外泄的案例中，都与遗失USB内存、移动硬盘有关。为了确保数据完全保密，呼叫中心应该对数据拷贝工具设限制，例如将计算机设定为不能连接互联网的状态，并且禁止员工在工作期间，使用USB内存、移动硬盘等可以拷贝数据的工具。

如果有需要的话，笔者建议在工作环境提供储物柜，避免员工通过手机、相机等工具，将客户数据带出办公室，确保客户信息不会外泄。