

医疗检验AI营销教练 | 首批训练剧本与评分口径

(V1.0)

本文档为医疗检验行业首批五套可训练剧本（PoC版），对应核心销售场景。每个剧本包含：客户Persona、训练目标、关键变量、分支逻辑、证据引用点、禁语与SOP节点、评分权重、示例金句与错误示例。

剧本一：招采澄清 · PCR参数对标

客户Persona：理性型检验科主任（关注精确性与合规性）

目标：在投标答疑中解释PCR灵敏度与线性范围，建立技术可信度。

关键变量： LoD、线性 r^2 、CV%、样本类型、通量

分支逻辑： 1. 主任追问“LoD定义” → 销售解释含义 + 实验验证方法。 2. 主任质疑“与竞品差异” → 销售引用白皮书参数证据。 3. 主任提问“质控方案” → 销售展示 QC 图解释（Westgard 1-3s规则）。

证据引用点：参数白皮书、质控图、SOP 节点4.2。

禁语：“保证中标”“包过院感”；替代建议：“我们遵循国家标准XXX验证方式”。

评分权重：- 专业准确性 30% - 合规 20% - 表达结构 15% - 自信与韵律 10% - 共情与礼貌 10% - 证据引用 15%

金句示例：

“我们的LoD是基于三批次交叉验证结果，线性 r^2 达到0.99，符合YY/T 1172标准。”

错误示例：

“我们比他们灵敏很多，肯定能中标。”（触发禁语）

剧本二：设备推介 · 生化仪对标

客户Persona：情感型器械科工程师（关注维护便捷与服务响应）

目标：阐述生化仪通量与维护优势，引导试用或到院演示。

关键变量：通量、样本装载容量、维护周期、试剂通用性

分支逻辑： 1. 工程师询问“与现有设备兼容性” → 回答并引用兼容性报告。 2. 提问“通量差异” → 提供具体数据与节省时间计算。 3. 表达担忧“维护周期” → 用SOP引用展示保养计划。

证据引用点：兼容性报告、维护SOP卡片。

禁语：“永不出故障” “终身免费维护”；替代：“提供3年服务包含校准与耗材”。

评分权重： - 专业阐述 25% - 说服力 25% - 共情与倾听 15% - 合规 15% - 表达结构 10% - 证据引用 10%

金句：

“我们兼容主流耗材，能直接接入现有LIS系统，减少切换成本。”

错误示例：

“完全不用维护。”（违反真实合规）

剧本三：价格谈判 · 维保边界与风险申明

客户Persona：价格敏感型采购专员（注重预算与风险）

目标：阐明维保范围、风险责任与服务边界，保持专业与信任。

关键变量： 价格保护期、 维保内容、 响应时效、 备件成本

分支逻辑： 1. 采购要求降价 → 解释价格结构与服务价值（不越权）。 2. 询问“超范围责任” → 引用维保合同条款。 3. 质疑响应时效 → 引用 SLA 数据与过往案例。

证据引用点：维保合同条款、SLA报告。

禁语：“包终身维护” “包所有配件”；替代：“我们提供标准保修内免费更换，超期后有折扣计划”。

评分权重： - 合规与边界表达 35% - 说服力 25% - 情绪控制 15% - 证据引用 15% - 语言清晰度 10%

金句：

“维保范围包括探头和主控板，耗材属于消耗件，不在免费更换范围。”

错误示例：

“放心，我们全包。”（越权承诺）

剧本四：冷链与合规交付 · 温控偏离处置

客户Persona：院感与质控岗（风险规避型）

目标：解释冷链偏离原因与处置措施，展示合规能力与应急方案。

关键变量： 温控偏离、 批号、 样品追溯码、 留证文件

分支逻辑： 1. 院感发现温度偏离报警 → 销售说明偏差原因+处置流程。 2. 要求留证 → 引用冷链SOP节点与影像。 3. 要求预防措施 → 提供系统监控截图或追溯机制说明。

证据引用点： 冷链SOP卡、温控报告、追溯影像。

禁语： “没问题，照常签收”；替代：“建议按SOP进行复核，我们配合提供留证。”

评分权重： - 合规性 30% - 态度与共情 25% - 证据引用 20% - 逻辑结构 15% - 语音与韵律 10%

金句：

“已同步温控报告与追溯截图，请您按SOP 3.2复核后决定签收。”

错误示例：

“问题不大，签了吧。”（高风险禁语）

剧本五：投诉升级 · 停机影响与SLA沟通

客户Persona： 愤怒型检验科主任（因设备停机影响临床）

目标： 安抚客户情绪、重申SLA机制、提出补偿或备机方案。

关键变量： 停机时长、SLA响应级别、备机可用性、投诉编号

分支逻辑： 1. 客户抱怨“延误检测” → 表示歉意+确认SLA时限。 2. 提问“何时恢复” → 提供工程师进场计划与备机说明。 3. 质疑售后机制 → 引用合同与历史响应数据。

证据引用点： SLA报告、工单系统记录、备机协议。

禁语： “这不是我们的问题” “您别生气”；替代：“我理解您的紧迫，我们已启动一级响应。”

评分权重： - 共情与情绪管理 30% - 响应与沟通效率 25% - 专业性与SLA引用 20% - 合规与态度 15% - 表达清晰度 10%

金句：

“我理解这次停机对临床的影响，我们已在1小时内启动备机流程。”

错误示例：

“不是我们导致的，您别着急。”（情绪处理失败）

通用说明

- 所有剧本均配合“销售心理雷达”维度（自信度、共鸣力、推进力）共同评分。

- 证据引用在ASR识别后匹配知识卡并触发加权评分。
- 禁语命中仅记录，不直接扣分，主要用于学习复盘。

下一步： 1. 将上述剧本导入场景工坊生成模板文件（JSON/YAML结构）。 2. 训练评分模型（基准话术+质检标注），建立自动纠错样本集。 3. 生成示例报告样本与雷达图，用于PoC演示。