

《电力：窗口应急管理与客户抱怨投诉处理技巧》

【授课时长】

实战版 4 天，浓缩版 2 天

【授课对象】

电力营业厅：营业员、收费员等。

【课程大纲】

(领导开训:强调训练的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于沟通技巧、客户服务、情绪管理、服务礼仪等难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、营业厅突发事件与应急管理（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、突发事件概述

（一）突发事件的定义

A、人们对突发事件的认知

B、突发事件的构成要素

C、突发事件与危机

（二）突发事件的性质

A、突然性

B、社会危害的严重性

C、难以预料性

D、可控性

E、复杂性

F、持续性

（三）突发事件的类型

A、按诱因分

B、按危害程度分

C、按是否可以预测分

D、按是否可防可控分

E、按影响范围分

二、营业厅突发事件的预防及应对常见的问题

1、缺乏足够的危机意识

2、突发事件管理没有做到“以人为本”

3、缺乏科学的应对机制

4、一线管理者的能力有缺陷

5、缺乏对员工的教育

三、营业厅突发事件的预防及应对

（一）、突发事件预防体系的建立

- A、培养突发事件防范意识
- B、建立突发事件预警系统
- C、健全突发事件应对机制
- D、建立突发事件应急预案
- E、成立突发事件应对机构
- F、储备足够的后勤保障
- G、组织必要的训练与演习

(二)、突发事件处理的一般原则

- A、整体性原则
- B、及时性原则
- C、公开性原则
- D、灵活性原则
- E、适度性原则

(三) 突发事件处置的一般程序

- A、启动应急机制和应对系统
- B、确认突发事件的状态与成都
- C、适时公布公布事件的真相
- D、查明事件的真实原因
- E、制定应对突发事件的具体方案
- F、突发事件应对方案的实施

四、突发事件处理的步骤与策略

(一)、解决突发事件的三个步骤

- A、舆论引导
- B、寻找源头
- C、采取行动

(二)、与消费者沟通的三个层面

- A、态度层面
- B、行为层面
- C、行动层面

(三) 突发事件处理的流程与方式

- A、突发事件发生后，对突发事件进行分类
- B、分析各类突发事件的产生原因及制定对策
- C、重大突发事件处理的第一步-成立突发事件控制中心
- D、媒体方面扭转舆论导向
- E、寻求官方与权威部门的舆论支持
- F、公司内外部相关人员的沟通
- G、突发事件后续工作-总结
- H、突发事件后续工作-借势造势

五、突发事件中的媒体公关策略

(一)、媒体与新闻运作的基本规则

媒体的功能和基本运作方式

媒体组织类别及运作特点

什么是新闻

正确把握与记者的关系

如何维护与记者的关系

(二)、如何接受采访以及专访中的注意点

接受记者采访前的准备

采访中的注意事项

采访后的后续工作

采访方式的选择

专访的四个注意点

底线法则

专访中的陷阱

专访的四种形式

电视镜头前的身体语言

(三)、领导与记者的沟通法则

与媒体沟通的要点

与记者沟通的原则把握

媒体对危机类型的关注度(图)

媒体在危机传播中的价值排序(图)

媒体在危机传播中的议题排序(图)

记者沟通法则(一)

记者沟通法则(二)

记者沟通法则(三)

记者沟通法则(四)

记者沟通法则(五)

(四)、领导如何应对不同类型的记者

“百事通”型及对策

“旁敲侧击”型及对策

“机关枪”型及对策

“偷换概念”型及对策

“飞镖投手”型及对策

“迫不及待”型及对策

第二章、营业厅常见的突发事件及应急程序(案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练)

一、自然灾害

A、发生地震时的应急程序与作业指导

B、发生水灾时的应急程序与作业指导

C、发生火灾时的应急程序与作业指导

D、发生高温极端天气时的应急程序与作业指导

二、记者采访与媒体报道

A、暗访记者的特征与应对方法

B、明访记者的应对流程与方法

C、媒体负面报道的应对流程与方法

D、网上突现负面帖子的应对流程与方法

三、顾客投诉

A、电量过高的投诉处理流程

B、电费计量问题的投诉处理流程

- C、停电问题的投诉处理流程
- D、抄表误差的投诉处理流程
- E、欠费停电的投诉处理流程
- F、粗暴无礼的投诉处理流程
- G、电话投诉的投诉处理流程
- H、工程类问题的投诉处理流程
- I、计划停电的投诉处理流程
- J、由于系统故障而导致停电的投诉处理流程

四、其他突发事件

- A、抢劫的应对流程与方法
- B、客户生病的应对流程与方法
- C、老人突然晕倒的应对流程与方法
- D、营业厅被盗的应对流程与方法
- E、上级检查的应对流程与方法
- F、谣言的应对流程与方法
- G、被困电梯的应对流程与方法
- H、蓄意捣乱的应对流程与方法
- I、失窃的应对流程与方法
- J、政策官员的应对流程与方法
- K、群访的应对流程与方法
- L、夏日消费高峰的应对流程与方法

第三章、营业厅客户投诉心理分析（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导、模拟演练）

一、客户的三种需求

- (一) 业务咨询办理
- (二) 倾诉发泄
- (三) 尊重认同

二、产生不满、抱怨、投诉的三大原因

- (一) 对产品和服务项目本身的不满
- (二) 客户对服务人员的服务态度及技巧不满
- (三) 客户自己的原因

三、客户抱怨产生的过程

潜在不满→即将转化为抱怨→显在化抱怨→潜在投诉→投诉

四、客户抱怨投诉的三种心理分析

- (一) 求发泄的心理
- (二) 求尊重的心理
- (三) 求补偿的心理
- (四) 马斯洛的需要层次理论

五、客户抱怨投诉目的与动机

- (一) 精神满足
- (二) 物质满足

六、超越客户满意的三大策略

- (一) 提高服务品质
- (二) 降低客户期望值
- (三) 精神情感层面满足

短片观看及案例分析：经典呼叫中心投诉案例

营业厅：客户因我们多收几分钱电话咨询投诉心理分析

客户因抄表员服务态度不好电话咨询投诉心理分析

客户因不想交费电话咨询投诉心理分析

盛夏停电之夜，客户的无理取闹心理分析

客户因计价问题咨询投诉心理分析

客户为何认为我们的电表不准？

.....

就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第四章、客户抱怨投诉处理技巧（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

二、处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

三、避免 10 种错误处理顾客抱怨的方式：

(一) 只有道歉没有进一步行动

(二) 把错误归咎到顾客身上

(三) 做出承诺却没有实现

(四) 完全没反应

(五) 粗鲁无礼

(六) 逃避个人责任

(七) 非语言排斥

(八) 质问顾客

(九) 语言地雷

(十) 忽视客户的情感需求

四、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素：

(一) 处理时的沟通语言

(二) 处理的方式及技巧

(三) 处理时态度、情绪、信心

五、顾客抱怨投诉处理的六步骤：

(一) 耐心倾听

(二) 表示同情理解并真情致歉

(三) 分析原因

(四) 提出公平化解方案

(五) 获得认同立即执行

(六) 跟进实施

六、安抚客户情绪技巧

(一) 面带微笑/面带难过的表情、声音

(二) 关怀客户、理解客户

(三) 让客户发泄—（倾听、提问）

(四) 表达我们的立场，与客户达成共识（共赢）

(五) 五个同步（情绪、关注点、性格、语言、行动）

(六) 三换原则

七、巧妙拒绝客户技巧

(一) 入门级：直接拒绝技巧

(二) 入门级：摩托罗拉技巧

(三) 初级版：巧妙诉苦技巧

(四) 中级版：巧妙引导技巧

(五) 高级版：三明治技巧

八、委婉地提醒客户技巧

(一) 目的引导（建议、要求）封闭式提问

(二) 共赢

a) 要求他帮助他

b) 无利有利

九、客户抱怨投诉处理细节：

(一) 语言细节

(二) 行为细节

(三) 三换原则

十、巧妙降低客户期望值技巧

(一) 巧妙诉苦法

(二) 表示理解法

(三) 巧妙请教法

(四) 同一战线法

十一、当我们无法满足客户的时候……

(一) 替代方案

(二) 巧妙示弱

(三) 巧妙转移！

十二、快速处理客户抱怨投诉策略

(一) 快速掌握对方核心需求技巧

(二) 快速呈现解决方案

(三) 快速解决问题技巧

短片观看及案例分析（善意的抱怨投诉案例）

a) 关于电费过高的咨询投诉处理案例分析；

b) 关于电费计量问题的投诉处理案例分析；

c) 关于停电问题的投诉处理案例分析；

d) 关于抄表误差问题的投诉处理案例分析；

e) 关于电费电价类问题处理技巧案例分析；

f) 欠费停电客户的投诉处理案例分析；

g) 关于工程类问题投诉处理案例分析；

h) 粗暴无理型客户投诉处理案例；

十三、客户抱怨及投诉处理的十二对策

(一) 息事宁人策略

(二) 巧妙借力策略

(三) 黑白脸配合策略

(四) 上级权利策略

(五) 丢车保帅策略

(六) 威逼利诱策略

(七) 农村包围城市策略

(八) 攻心为上策略

(九) 巧妙诉苦策略

(十) 同一战线策略

(十一) 息事宁人策略、

(十二) 快刀斩乱麻策略

十四、抱怨投诉处理的商务谈判

(一) 商务谈判的目的

(二) 高效商务谈判六步骤

(三) 商务谈判实用策略

(四) 商务谈判促成技巧

十五、特殊客户抱怨投诉处理策略整合

(一) 公司原因造成的抱怨投诉

(二) 骚扰客户抱怨投诉

(三) 恶意投诉

十六、服务补救的流程、方法

(一) 调查：收集信息

(二) 分析：事件原因及客户心理分析

(三) 策划：解决策略、流程及方案

(四) 沟通：与客户沟通，达成共赢意识

(五) 实施：全面实施解决方案

(六) 总结：分析、检讨提升

十七、恶意投诉及特殊客户投诉处理利器

(一) 物品

(二) 人员

(三) 情感

(四) 法律/合同

(五) 公关

(六) 政策

短片观看及案例分析（难缠、恶意抱怨投诉案例、特殊抱怨投诉案例）

a) 关于计划停电的投诉处理案例；

b) 电力营业厅投诉专业户的投诉处理案例；

c) 骚扰客户抱怨投诉处理案例；

d) 补偿型客户抱怨投诉案例；

e) 特殊身份客户抱怨投诉案例；

f) 客户诉讼的庭外和解案例；

就学员提出的五个投诉难题进行示范讲解、模拟演练、分析点评

示范指导、模拟演练

就学员提出的难题进行分析讨论、讲解点评

课程结束

(一) 重点知识回顾

(二) Q 与 A

(三) 学习总结与行动计划

(四) 颁奖

(五) 合影

