

# 《电力营业厅：优质服务特训营》

## 【授课时长】

实战版 6 天，浓缩版 4 天

## 【授课对象】

电力营业厅：值班经费、营业员、收费员、业扩等

## 【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、服务沟通基本语言表达技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、影响沟通效果的因素

(一) 内容

(二) 声音语言

(三) 态度、情绪信心

二、营造沟通氛围

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

三、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

四、深入对方情境

(一) 情感处理三步曲

(二) 对方最关心的是什么

(三) 进入对方心理舒适区

(四) 面对客户激动如何引导

(五) 如何与客户沟通时插入自己的话

(六) 如何引导客户的思维

五、客户引导技巧

(一) 入门版：直接陈述引导

(二) 初级版：提问引导技巧

(三) 中级版：制造痛苦引导技巧

(四) 高级版：SPIN 引导技巧

(五) 经典高效引导技巧

六、三明治法则

(一) 第 1 层-积极情感层面：理解、肯定、鼓励、赞美

(二) 第 2 层-核心问题层面：询问、建议、忠告、要求

(三) 第 3 层-积极情感层面：鼓励、肯定、赞美、希望

七、高效沟通四要诀

- (一) 信息传递多向性
  - (二) 信息传递标准化
  - (三) 信息传递多样性
  - (四) 信息传递短平快
- 八、高效沟通六步曲

- (一) 营造氛围
- (二) 理解共赢
- (三) 分析策划
- (四) 提出方案
- (五) 认同执行
- (六) 实施检查

短片观看及案例分析：小猪贝贝经典谈判成功成功案例分析

移动：营业厅营销正反两案例

电力营业厅：客户为何不高兴？

电力营业厅：交费业务缘何升级为服务投诉？

示范指导与模拟演练

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

## **第二章、窗口服务人员基本礼仪规范训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）**

### 一、电力窗口服务六流程

- (一) 迎接：站相迎、诚请坐
- (二) 了解：笑相问、双手接
- (三) 办理：快速办、巧提示
- (四) 推荐：巧引导、善推荐
- (五) 成交：巧缔结、快速办
- (六) 送客：双手递、起立送

### 二、服务人员仪表仪容规范

- (一) 服饰礼仪：“职业装穿出服专业形象”
- (二) 配饰礼仪：画龙点睛配饰技巧
- (三) 化妆礼仪：“三分长相，七分打扮”
- (四) 仪容礼仪：专业仪容 10 细节

### 三、服务语言礼仪规范训练

- (一) 语言服务规范训练
- (二) 服务电话接听规范训练
- (三) 服务沟通礼仪
- (四) 常用的文明服务用语训练

### 四、服务行为礼仪规范训练

- (一) 站姿、坐姿、走姿、蹲姿
- (二) 营业厅迎宾（引导）规范
- (三) 指导取号和填单礼仪
- (四) 回答客户提问礼仪
- (五) 接递票据及物品
- (六) 请客户签名礼仪
- (七) 请客户出示证件礼仪

- (八) 请客户重新填写凭证礼仪
- (九) 电脑故障沟通礼仪
- (十) 客户短钞沟通礼仪
- (十一) 遇客户假币沟通礼仪
- (十二) 遇客户不会签名沟通服务礼仪
- (十三) 派发电力宣传单张礼仪
- (十四) 遇客户不自觉排队（取号）沟通礼仪
- (十五) 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
- (十六) 客户等待时间过长表示不满时沟通服务礼仪

案例分析或短片观看：中国移动营业厅优质服务案例

某电力营业厅服务案例点评

某电力营业厅服务负面案例

营销服务人员说错话，客户很生气！

营销服务人员感人瞬间

电力窗口服务六流程强化训练

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

### **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

(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）

- (一) 关于计划停电的投诉处理案例；
- (二) 电力营业厅投诉专业户的投诉处理案例；
- (三) 骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- (四) 补偿型客户抱怨投诉案例；
- (五) 特殊身份客户抱怨投诉案例；
- (六) 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

**第五章、窗口人员压力化解与情绪调整训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）**

一、赢者心态训练

- (一) 凡事正面积极、
- (二) 凡事颠峰状态、
- (三) 凡事主动出击、
- (四) 凡事全力以赴、

短片观看：别对自己说不可能

模拟演练：赢者心态训练

二、缓解压力与情绪调整技巧

(一) 压力与情绪管理策略

- a) 赢者心态
- b) 赢者思维
- c) 共赢沟通

d) 自我激励

e) 团队激励

## (二) 自我激励八大技巧

a) 奖励法

b) 微笑法

c) 运动法

d) 学习法

e) 转移法

f) 发泄法

g) 忽视法

h) 交友法

## (三) 团队激励六大技巧

a) 团队激励法

b) 团队体育运动或电力知识竞赛等活动

c) 个别人员谈心

d) 团队表彰法

e) 团队培训法

f) 团队表扬会

案例分析或短片观看：情绪调整的重要性

中国移动服务人员压力化解与情绪管理案例

中国招商服务人员压力化解与情绪管理案例

某电力营业厅服务人员压力化解与情绪管案例点评

某电力营业厅服务人员压力过大的负面案例

模拟演练：情绪调整

就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演

## 课程结束、服务礼仪考核与点评（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、服务规范动作、服务流程、服务礼仪训练

二、服务规范用语、业务受理流程训练

三、投诉处理技巧

四、重点知识回顾

五、重点知识笔试或模拟考试、点评

六、Q 与 A

七、学习总结与行动计划

八、颁奖

十、合影