

# 《通信营业厅：优质服务特训营》

## 【授课时长】

实战版 6 天，浓缩版 3 天

## 【授课对象】

通信营业厅：值班经理、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、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

通信营业厅：客户为何不高兴？

通信营业厅：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、通信窗口服务六流程

- (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) 派发通信宣传单张礼仪
  - (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

某通信营业厅服务案例点评

某通信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

通信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

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、难缠客户常见处理技巧

（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 15 种错误处理顾客抱怨的方式

（四）客户抱怨投诉处理的步骤

##### 二、客户思维引导技巧

##### 三、委婉地解释和说明公司规定的技巧

（一）委婉提醒法

（二）巧妙诉苦法

（三）巧妙请教法

（四）同一战线法

（五）利弊分析法

（六）温馨提示法

（七）宣传提醒法

（八）上级权利法

（九）体验呈现法

（十）举例说明法

（十一）提问引导法

（十二）摩托罗拉法

##### 四、及时安抚客户情绪技巧

（一）语言技巧

（二）行动技巧

（三）三换原则

##### 五、巧妙降低客户期望值技巧

##### 六、客户难缠处理技巧:三明治+引导技巧

##### 七、当我们无法满足客户的时候…

##### 八、反复投诉、恶意投诉、群体冲突应对 22 大策略

##### 九、升级投诉、疑难投诉处理策略

##### 十、面对恶意投诉、补偿型投诉、群体投诉的处理流程与技巧

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

(二) 自我激励八大技巧

(三) 团队激励六大技巧

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

某通信营业厅服务人员压力化解与情绪管案例点评

某通信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）

**课程结束：**

一、 重点知识回顾

二、 互动：问与答

三、 学员：学习总结与行动计划

四、 企业领导：颁奖

五、 企业领导：总结发言

六、 合影：集体合影