
《电力窗口营销现场服务规范及环境管控能力提升》

【课程收益】

- 使学员掌握营销现场服务规范的具体操作流程及细节，更好的为客户服务
- 提高学员与客户的沟通技能
- 使学员掌握客户投诉的心理、客户投诉处理的步骤，通过大量的案例分析使学员熟练掌握客户投诉异议处理的方法
- 通过培训使学员掌握电力营业厅现场服务 6S 管理的方法，提高营业厅现场服务的管理水平

【培训对象】

收费员、抄表员、装表员、用检人员、业扩人员等

【培训时间】

2 天（12 课时）

【课程纲要】

第一章：电力窗口营销现场服务规范

第二章：客户抱怨投诉处理技能训练

第三章：电力营业厅现场管理

第一章：电力窗口营销现场服务规范

一、装表接电标准化礼仪服务规范

- 1、电能计量装置新装、更换、拆除
- 2、电能计量装置现场检验
- 3、电能计量装置异常处理
- 4、工作结束

二、抄表收费标准化礼仪服务规范

- 1、 现场抄表
- 2、 电费催费
- 3、 欠费复电
- 4、 工作结束
- 5、 离开现场

三、故障抢修标准化礼仪服务规范

- 1、居民客户故障抢修
- 2、非居民客户故障抢修
- 3、恢复供电
- 4、工作结束
- 5、离开现场
- 6、结果回访

四、电力营业厅标准化礼仪服务规范

- 1、开始——工作前的准备——引导——柜台接待——柜台办理——送客——结束
- 2、引导员服务规范（主动导迎——分流引导——协助引导——有效疏导——积极宣导）
- 3、柜台接待六部曲
 - 迎接：站相迎、诚请坐
 - 了解：笑相问、双手接
 - 办理：快速办、巧提示
 - 推荐：巧引导、善推荐
 - 成交：巧缔结、快速办
 - 送客：双手递、起立送
- 4、柜台接待基本原则
 - 先外后内原则
 - 先接后办原则
 - “接一、安二、招呼三”原则
 - “暂停服务亮牌”原则
 - 首问责任制原则

培训场景设置：

- 抄表工作服务规范流程训练
- 抢修工作规范流程训练
- 3、业扩现场服务规范演练
- 4、收费现场服务规范演练
- 5、就学员提出的难题进行研讨、讲解、点评

第二章：客户抱怨投诉处理技能训练

一、客户抱怨投诉的心理分析

- 1、产生不满、抱怨、投诉的三大原因
- 2、客户抱怨投诉的三种心理分析
- 3、客户抱怨投诉的目的与动机

案例分析：

- 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
- 客户为何认为我们的电表有问题

二、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

三、处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情

四、超越客户满意的三大策略

- 1、提高服务品质
- 2、巧妙地降低客户的期望值
- 3、精神情感方面的满足

五、影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素：

- 1、处理时的沟通语言
- 2、处理的沟通方式及技巧
- 3、处理时态度、情绪、信心

六、客户抱怨投诉处理的六步骤

步骤一：耐心倾听

步骤二：表示同情理解并真情致歉

步骤三：分析原因

步骤四：提出公平化的解决方案

步骤五：获得认同立即执行

步骤六：跟进实施

七：如何让投诉的客户回头再来

1、让投诉的客户回头再来的方法

2、接受客户投诉四步骤

- 倾听
- 询问
- 安抚
- 确认

3、处理客户投诉时解释澄清的方法

- 判断
- 分析
- 解释

4、如何解决客户投诉

- 分类
- 解决
- 总结整理

5、确保投诉的客户成为回头客

- 让客户发泄
- 充分地道歉
- 收集信息，获取客户的真实需求
- 给出一个解决办法
- 如果客户不接受你的解决办法，征求客户的意见
- 跟踪服务

八、短片观看（抱怨投诉案例）

案例分析

- [关于电费计量问题的投诉处理案例分析](#)
- [关于抄表误差问题的投诉处理案例分析](#)
- [关于电费电价类问题处理技巧案例分析](#)
- [欠费停电客户的投诉处理案例分析](#)
- [补偿型客户抱怨投诉案例](#)
- [特殊身份客户抱怨投诉案例](#)

➤ 客户诉讼的庭外和解案例

就学员提出的投诉难题进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第三章：电力营业厅现场管理

一、什么是 6S 环境管理

二、现场环境管理的 6S 管理

- 1、室内的环境卫生，包括气味、温度控制、照明、标牌应用
- 2、桌椅地面卫生，清理死角
- 3、后仓环境的有序管理

三、营业厅现场突发事件的解决

- 1、用户突然发病事件的解决
- 2、突发火灾紧急处理
- 3、用户大声喧哗和有过激行为
- 4、媒体突然上门采访与媒体接待
- 5、营业厅操作系统突然崩溃
- 6、营业厅客流量徒增，大量排队
- 7、客户之间发生争执
- 8、客户物品突然丢失