

《供电窗口人员服务技能提升》课程大纲

【课程收益】

- 通过本课程的学习，帮助学员了解自己岗位角色定位，加强服务意识，转变服务心态，更好的为客户服务
- 通过本课程的学习，能够提升学员的沟通能力与技巧，掌握沟通方法，与不同类型的客户进行沟通
- 通过学习，使学员了解客户抱怨投诉的原因，掌握抱怨投诉处理的方法，提升客户投诉处理技巧，减少与客户的摩擦，提高客户满意度

【授课方式】 课程讲授+案例分析+小组研讨+视频教学+经验分享+头脑风暴+互动点评

【授课对象】

收费员、业扩报装人员、抢修人员、抄表员等

【授课时间】

1天（6课时/天）

【培训内容】

第一部分：服务意识与服务心态

一、服务意识的培养

- 1、什么是服务意识？
- 2、供电服务人员角色定位
- 3、供电服务人员服务不仅用嘴，而且要用心
- 4、服务意识与服务行为（大树理论）
- 5、正确的服务意识（链条理论）
- 6、优质服务理念（钓鱼理论）
- 7、如何培训服务意识？
- 8、供电服务工作四要素

二、服务人员责任心的培养

- 1、什么是责任心？
- 2、什么是工作责任心
- 3、视频教学：通过视频短片谈谈在工作岗位上应具备哪些工作责任感？
- 4、你不是过客，公司就是你的家

-
- 5、抛弃“打工心态”，拥有“老板心态”
 - 6、自动自发，拒做“按钮式”员工
 - 7、让责任感成为一种生活习惯
 - 8、只有尽职尽责，才能尽善尽美

第二部分：客户服务沟通技巧

一、影响沟通效果的因素

- 1、内容
- 2、声音语言
- 3、态度、情绪信心

二、服务人员亲和力

- 1、如何做到三句一回应
- 2、亲和力存在的困惑
- 3、电力服务亲和力指标的分析
- 4、建立亲和力五大技巧

三、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

四、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

五、如何与不同类型的客户沟通

- 1、支配型客户特点与应对分析
- 2、情感型客户特点与应对分析
- 3、逻辑型客户特点与应对分析
- 4、友善型客户特点与应对分析
- 5、变色龙型客户应对分析

六、深入对方情境

- 1、面对客户激动如何引导
- 2、对方最关心的是什么
- 3、情感处理三步曲
- 4、进入对方心理舒适区

5、如何与客户沟通时插入自己的话

6、如何引导客户的思维

7、高效引导技巧

- 开放式提问、封闭式提问
- SPIN 提问技巧
- 经典高效引导技巧

七、三明治法则

第 1 层-积极情感层面：理解、肯定、鼓励、赞美、关心

第 2 层-核心问题层面：询问、建议、忠告、要求、引导

第 3 层-积极情感层面：鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

八、高效沟通六步曲

1、营造氛围

2、理解共赢

3、分析策划

4、提出方案

5、认同执行

6、实施检查

九、电话受理沟通礼仪与技巧训练

1、接听电话的时间分析

2、听、说、问

3、呼入电话沟通的 8 个要求

4、电话受理沟通记录训练

电力营业厅常见应答场景用语演练与应答话术强化训练

1、遇到客户抱怨窗口服务员声音太小时

2、窗口服务员未听清或不明白客户意思时

3、遇到客户想直接找上级领导时

4、遇到设备故障不能操作时

5、遇到客户情绪激烈，破口大骂时

6、遇到客户善意邀请时

-
- 7、遇到客户抱怨窗口服务员操作慢时
 - 8、遇到客户提出建议时
 - 9、遇到客户投诉服务员态度不好时
 - 10、遇到客户表扬时
 - 11、遇到客户致歉时
 - 12、为客户提供人工电费查询服务后
 - 13、请客户出示证件礼仪
 - 14、客户短钞沟通礼仪
 - 15、遇到客户投诉服务人员态度不好时
 - 16、遇客户不自觉排队（取号）沟通礼仪
 - 17、遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
 - 18、客户等待时间过长不满时沟通服务礼仪

第三部分：客户抱怨投诉处理技巧

壹、透过案例分析的方式解析客户抱怨投诉心理

- 1、 营业厅：客户因我们多收了几分钱电话咨询投诉心理分析
- 2、 客户因抄表员服务态度不好电话咨询投诉心理分析
- 3、 客户因复电时间长电话咨询投诉的心理分析
- 4、 盛夏停电之夜，客户的无理取闹心理分析
- 5、 客户因计价问题咨询投诉心理分析
- 6、 客户为什么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

二、客户抱怨投诉处理方法与技巧

- 1、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小
- 2、处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情
- 3、避免 10 种错误处理客户抱怨的方式
 - 只有道歉没有进一步行动
 - 把错误归咎在客户的身上
 - 作出承诺却没有实现
 - 完全没反应

- 粗鲁无礼
- 逃避个人责任
- 非语言排斥
- 质问客户
- 语言地雷
- 忽视客户的情感需求

三、客户抱怨投诉处理的细节

- 1、 语言细节
- 2、 行为细节
- 3、 三换细节

四、巧妙降低客户期望值技巧

- 1、巧妙诉苦法
- 2、表示理解法
- 3、巧妙请教法
- 4、同一战线法

五、当我们无法满足客户的时候.....

- 1、替代方案
- 2、巧妙示弱
- 3、巧妙转移

六、快速处理客户抱怨投诉策略

- 4、快速掌握对方核心需求技巧
- 5、快速呈现解决方案
- 6、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）

- 关于电费过高的咨询投诉案例分析
- 关于电费计量问题的投诉处理案例分析
- 关于停电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案例分析

-
- 欠费停电客户的投诉处理案例分析
 - 关于工程类问题投诉处理案例分析
 - 粗暴无理型客户投诉处理案例分析