

《电力：客户满意度测评与抱怨投诉处理技巧训练》

【课程对象】

供电所长、营业主任、95598 部门经理、营业班组长等

【课程时间】

2 天(6 课时/天)

【课程形式】

课程讲授+案例解析+经验分享+视频教学+分组研讨+点评

【课程内容】

头脑风暴：您碰到哪些关于客户满意度、客户抱怨投诉处理等难题？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、客户满意度测评

一、客户满意度的含义

1. 客户满意度的含义
2. 客户满意度的作用
3. 客户满意度测评流程

二、客户满意度的设定对象与项目计划

4. 定义
5. 对象
6. 项目计划

三、客户满意度测评的准备及探索性研究

1. 准确的测评
2. 客户视角
3. 调查设计
4. 深度访谈
5. 焦点小组
6. 了解客户的主要需求

四、客户满意度测评的对象及操作技巧

1. 普查：普查的条件、普查的操作流程、普查操作技巧
2. 抽样调查：抽样调查的条件、抽样调查的分类、重点调查的操作流程与技巧、典型调查操作流程与技巧

五、客户满意度测评的方法及操作技巧

1. 问卷设计：如何设计问卷、开放问题与封闭式问题设计技巧、问卷版面设计
2. 面谈测评：面谈测评技巧、面谈测评流程、面谈测评注意事项
3. 电话测评：电话测评技巧、电话测评流程、电话测评注意事项
4. 委托第三方测评：如何选择第三方、如何估计第三方
5. 神秘人调查：神秘人调查的优势、劣势、神秘人调查的操作技巧

六、客户满意度测评的结果分析技巧

1. 评价量表
2. 评价方式
3. 分析结果
4. 分析报表

七、客户满意度调查结果的应用

1. 绩效
2. 晋升与降职

3. 培训与提升

4. 服务优化

八、提高客户满意度的方法

5. 95598：呼叫中心服务质量监控与提升技巧

6. 营业厅服务质量监控与提升技巧

7. 抄表及抢修服务质量监控与提升技巧

电力客户满意度测评案例

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

第二章、95598：客户抱怨投诉的处理技巧

一、客户抱怨投诉心理分析

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. 客户抱怨投诉目的与动机

- 电力营业厅：客户因我们多收几分钱电话咨询投诉心理分析
- 电力营业厅：客户因抄表员服务态度不好电话咨询投诉心理分析
- 电力营业厅：客户因不想交费电话咨询投诉心理分析
- 电力营业厅：盛夏，客户因停电的无理取闹心理分析
- 电力营业厅：客户因计价问题咨询投诉心理分析
- 电力营业厅：客户为何认为我们的电表不准？

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. 巧妙地降低客户期望值

3. 精神情感层面满足

五、避免 10 种错误处理顾客抱怨投诉的方式

1. 只有道歉没有进一步行动

2. 把错误归咎到顾客身上

3. 做出承诺却没有实现

4. 完全没反应

5. 粗鲁无礼

6. 逃避个人责任

7. 非语言排斥

8. 质问顾客

9. 语言地雷

10. 忽视客户的情感需求

六、影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素：

1. 处理时的沟通语言

2. 处理的方式及技巧

3. 处理时态度、情绪、信心

七、顾客抱怨投诉处理的六步骤：

1. 耐心倾听

2. 表示同情理解并真情致歉

3. 分析原因

4. 提出公平化解方案

5. 获得认同立即执行

6. 跟进实施

八、顾客抱怨投诉处理的三明治技巧

九、客户抱怨投诉处理细节：

1. 语言细节
2. 行为细节
3. 三换原则

十、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

十一、当我们无法满足客户的时候……

5. 替代方案
6. 巧妙示弱
7. 巧妙转移!

十二、快速处理客户抱怨投诉策略

1. 快速掌握对方核心需求技巧
2. 快速呈现解决方案
3. 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）

- 1、关于电费过高的咨询投诉处理案例分析；
- 2、关于电费计量问题的投诉处理案例分析；
- 3、关于停电问题的投诉处理案例分析；
- 4、关于抄表误差问题的投诉处理案例分析；
- 5、关于电费电价类问题处理技巧案例分析；
- 6、欠费停电客户的投诉处理案例分析；
- 7、关于工程类问题投诉处理案例分析；
- 8、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对策

1. 息事宁人策略
2. 巧妙借力策略
3. 黑白脸配合策略
4. 上级权利策略
5. 丢车保帅策略
6. 威逼利诱策略
7. 农村包围城市策略
8. 攻心为上策略
9. 巧妙诉苦策略
10. 同一战线策略

十四、资源整合技巧

1. 资源整合的涵义
2. 资源利用五个层次
3. 资源整合的内容与方式
4. 资源整合六步曲

十五、抱怨投诉处理方案策划与呈现

1. 抱怨投诉处理方案策划

- 抱怨投诉处理方案的核心目标
- 抱怨投诉处理的投入产出分析、可行性分析

2. 抱怨投诉处理方案呈现

- 以结果为导向；重点突出，主次分明；量化管理；
- 做好做 1-3 个方案；各方案请做 SWOT、投入产出比分析；
- 共赢沟通:三明治的沟通技巧；营造轻松愉快的沟通氛围。

短片观看及案例分析（善意的抱怨投诉案例）

- 1、啰嗦型客户咨询投诉处理案例分析；
- 2、脾气火爆型客户咨询投诉案例分析；
- 3、精明型客户咨询投诉案例分析；
- 4、反复型客户咨询投诉案例分析；

十六、抱怨投诉处理的商务谈判

- 1.商务谈判的目的
- 2.高效商务谈判六步骤
- 3.商务谈判实用策略
- 4.商务谈判促成技巧

十七、电力法律法规知识运用

- 1.电力法律基础
- 2.供电服务法律纠纷处理
- 3.违章用电与窃电查处
- 4.人身触电法律纠纷处理
- 5.电费风险的防范与清欠的法律手段
- 6.电力设施保护
- 7.合同法与供用电合同及购电合同

十八、特殊客户抱怨投诉处理策略整合

- 1.公司原因造成的抱怨投诉
- 2.骚扰客户抱怨投诉
- 3.恶意投诉

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）

- 1、关于计划停电的投诉处理案例；
- 2、电力营业厅投诉专业户的投诉处理案例；
- 3、骚扰客户抱怨投诉处理案例；
- 4、补偿型客户抱怨投诉案例；
- 5、特殊身份客户抱怨投诉案例；
- 6、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