
《优质服务—推动生命线工程》

【课程背景】

供电企业是基础性、社会性、服务广泛的公用性国有企业，肩负着国民经济发展和社会进步的重要责任。作为公共服务行业，优质服务是企业的生命线，优质服务将是永恒不变的话题。随着我国国民经济水平的不断增长，人们对于服务质量提出了更高的要求

【课程收益】

- 使学员深刻了解并掌握国网优质服务内涵
- 使学员掌握做好客户投诉管理策略，并针对客户不同种类的投诉，做好响应策略
- 使学员掌握服务风险防范的技巧，并针对已经出现的风险做出相应的公关策略处理

【课程对象】

班组长、供电所长

【课程时间】

2天（6课时/天）

【课程内容】

第一节：“优质服务”是国家电网公司的生命线

- 1、“优质服务”服务标准知识巩固及测评
- 2、“优质服务”业务知识及技能的巩固学习及测评
- 3、解读供电公司 2015 年度典型营销案例并讨论服务新理念

第二节：客户投诉管理

- 1、客户为什么不满意？
- 2、客户满意度模型分析
- 3、客户投诉等级分析
- 4、客户投诉管理要点
- 5、客户投诉是可以预防的
- 6、如何预防客户投诉
- 7、提升职业素养
 - 供电企业的发展与未来
 - 服务不是可做可不做的事情
 - 把客户看做是自己家里的客人
 - 以顾客的满意为宗旨

8、提升做人做事的境界

- 服务艺术永无止境
- 将情绪转换为动力
- 积极心态塑造阳光自我

第三节：客户投诉处理技巧训练

- 1、常见客户投诉类型情景案例分析
- 2、客户投诉处理的步骤
- 3、客户投诉管理技巧
- 4、客户投诉预防管理技巧
- 5、和顾客沟通的技巧
- 6、处理疑难投诉的技巧
- 7、采取补救行动的技巧
- 8、如何应对难缠客户
- 9、如何认同、总结客户问题的技巧
- 10、客户投诉处理有效思维引导术
- 11、营业窗口投诉处理流程

第四节：服务风险防范

- 1、理解风险防范
 - 何为风险？
 - 风险产生的原因？
 - 风险防范的重要性
- 2、风险处理策略
 - 巧妙诉苦策略
 - 息事宁人策略
 - 巧妙请教策略
 - 同一战线策略
 - 巧妙转移策略
 - 资源整合策略
 - 攻心为上策略
 - 快速处理策略

3、风险管理的商务谈判

- 商务谈判的目的
- 高效商务谈判的六个步骤
- 商务谈判实用策略
- 商务谈判促成技巧

4、风险防范

- 培养全员风险防范意识
- 建立风险预警系统
- 增强风险预判能力
- 及早进行风险防范培训
- 尊重各地文化差异
- 积极配合政府策略
- 构建良好媒体关系

第五节：电力企业风险处理公关技巧

1、风险处理公关的处理原则

- 坦诚面对危机
- 第一时间处理
- 客观求证
- 统一口径
- 诚恳道歉
- 危机处理关键点

2、风险处理公关的处理技巧

- 成立快速反应小组
- 做足诚意功夫
- 丢卒保车
- 争取媒介主管部门的支持
- 制造由头，转移视线
- 建立一对一的沟通渠道