

营业厅:上级明察暗访与媒体应对技巧

【课程方法】讲授、讨论、演练、案例研讨、录像分析、角色扮演

【课程时间】1天

【课程大纲】

导入

头脑风暴:您有哪些迎接上级明察暗访、媒体应对的难题?

第一部分 如何迎接上级明察暗访

1. 上级为什么要对营业厅进行明察暗访?

- ◇ 是现场管理有效补充
- ◇ 以消费者视角观察最真实的服务流程

2. 上级对营业厅进行明察暗访的作用

- ◇ 保持压力
- ◇ 了解实情
- ◇ 发现问题
- ◇ 实现奖惩

3. 如何正确迎接上级明察暗访?

4. 明察暗访的主要内容

5. 营业厅暗访的基本思路

6. 营业厅暗访关注点

7. 暗访人员常规检查流程与技巧分析

8. 识别暗访人员后的正确反应

- ◇ 保持冷静
- ◇ 自信积极
- ◇ 配合支持
- ◇ 超出期望

9. 演练：针对学员提出的难点问题进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第二部分 知己知彼认识媒体

1. 什么是媒体？

2. 新媒体的含义及特征

3. 新媒体成就了大批民间发言人

4. 对于营业厅：人人是记者、个个有媒体

5. 新媒体时代舆情传播六大特征

6. 正确认识媒体

第三部分 提高与媒体打交道的能力

1. 成功塑造良好形象

- ◇ 根据适当的场合选择适合的穿着
- ◇ 在采访前搭配好整体装束
- ◇ 保持整洁的形象
- ◇ 用好身体语言

2. 媒体暗访应对技巧

- ◇ 了解对方身份的方法

- ◇ 不接受采访，但不正面拒绝
- ◇ 不得已接受采访的情况下的解决方法
- ◇ 不要被记者牵着鼻子走
- ◇ 表现出对自己公司产品的热爱

3. 如何应对记者的发难

4. 做好采访前的准备工作

- ◇ 预测采访问题
- ◇ 制定应答口径
- ◇ 进行一下模拟采访

5. 采访中的注意事项

- ◇ 不要过度回答问题
- ◇ 不要怕冷场
- ◇ 做好时间管理
- ◇ 避免行业术语
- ◇ 要点验收单

6. 演练：采访实战演练

第四部分 突发事件媒体应对技巧

1. 营业厅常见突发事件分析

- ◇ 营业中停电
- ◇ 营销系统故障
- ◇ 客户情绪激动
- ◇ 客户排队数量剧增

- ◇ 发生抢劫事件
- ◇ 发生火灾或爆炸
- ◇ 客户在营业厅晕厥
- ◇

2. 突发事件处理的基本原则

- ◇ 公众利益至上原则
- ◇ 主动面对原则
- ◇ 快速反应原则
- ◇ 真诚坦率原则

3. 突发事件面对媒体存在的问题与误区

- ◇ 对舆情置之不理
- ◇ 心存侥幸 推卸责任
- ◇ 对突发事件反应迟缓
- ◇ 情绪控制不当
- ◇ 封堵消息

4. 突发事件媒体应对六要点

5. 突发事件如何接受媒体的采访

- ◇ 学会倾听，预测问题，心中有数
- ◇ 早做准备，研究口径，保持主动
- ◇ 请示上级，各方相商，斟酌口径
- ◇ 学会利用问题，传播核心信息

6. 演练：突发事件媒体采访演练

- ◇ 突发事件媒体采访应对流程与方法
- ◇ 突发事件媒体采访演练