

— 《营销员工服务技能及投诉处理能力提升》 —

【授课时间】 4天 1天=6小时

第 1、2 天 高品质服务沟通技巧与客诉处理能力提升

【课程大纲】

第一模块：服务意识与积极心态建设篇

1. 什么是客户服务？什么是卓越的客户服务？
2. VUCA 时代，供电所员工的角色认知与自我定位
3. 售电市场放开背景下，我们靠什么竞争？
4. 服务给我们带来了什么？

第二模块：卓越的客户服务呈现篇

1. 客户对服务者的期待到底是什么？
2. 创造不一样的服务体验
3. 如何呈现出优质的客户服务

第三模块：正确认识客户投诉的意义

第一节：正确认识客户投诉

1. 为什么客户越来越难缠？
2. 从“危机意识”中看客户服务
3. 有效处理客户投诉带来的价值

第二节：客户诉求的服务风险防范

1. 客户如何衡量我们的服务
2. 发现客户不满的苗头后如何及时解决
3. 一线营销员工自身原因的思考

第四模块：追本溯源---客户为什么会抱怨、投诉

第一节：投诉的五个心理阶段

第二节：客户投诉的目的与原因

1. 客户投诉的 4 种心理
2. 客户的 2 大需求
3. 客户投诉抱怨的 3 大原因

第五模块：客户不瞒、抱怨、投诉的处理方法与步骤

第一节：平息客户抱怨的主要步骤

1. 问题能够立即解决时的 3 步骤：
2. 问题不能立即解决时的 5 步骤：
3. 角色扮演：投诉案例现场解决与复盘

第二节：影响处理客户投诉效果的三大因素：

1. 处理时的沟通语言
2. 处理时的行为细节
3. 处理时的态度、情绪、信心

第四节：避免 8 种错误处理客户投诉的方式

第六模块：提升处理投诉过程中的服务沟通技巧

第一节：认识服务沟通

1. 游戏：快速传递
2. 分析：服务沟通中常出现的问题
3. 脑科学原理：如何避免开启客户的情绪脑与本能脑

第二节：处理投诉过程中听的技巧

1. 倾听的一般注意点
2. 倾听的“术”与“道”
3. 听出客户抱怨背后的情绪、情感、意图
 - 视频分析：一只叫 M-zone 的猫

第三节：处理投诉过程中说的技巧

1. 当你不能满足客户的要求时
2. 与客户同频的表达技巧
3. 缓解沟通氛围的赞美技巧
4. 赞美练习

第四节：处理投诉过程中问的技巧

1. 游戏：问的智慧
2. 把控局面的提问技巧
3. 练习：不同情境下如何运用开放式问题、封闭式问题
4. 善用选择性提问

第七模块：整体回顾与总结

第 3 天 供电所优质服务礼仪训练

第一模块 服务礼仪概述与意识提升

第一节：服务礼仪概述

- a) 什么是礼仪？什么是服务礼仪？
- b) 透过礼仪看关系
- d) 教养的境界

第二节：现代商业环境下的服务意识

- a) 客户为什么不尊重你？
- b) 你愿意为了企业而改变吗？
- c) $100-1=0$

第二模块 专业的服务形象塑造

一、专业形象，内外兼修

- a) 你所认为的形象是什么
- b) 首因效应
- c) 光环效应
- d) 个人素养的体现
- e) 团队荣誉的维系

二、定位你的服业形象

- a) 穿的对比穿的美更重要
- b) 提升个人及企业形象的穿衣法则
- c) 营销一线员工职业着装方式/着装规范（女士、男士）
- d) 常见着装误区点评（细节决定成败）
- f) 营销一线员工配饰的选择和搭配

三、气质提升与优雅仪态

- a) 塑造有权威感的职场发型
- b) 微笑的魅力---提升你的亲和度
- c) 手势---提升你的影响力
- d) 站姿---显示你的人生态度
- e) 坐姿---反映你的气质
- f) 走姿---展现你的活力

第三模块：优质服务操作篇

第一节：标准化服务流程解析

第二节：对客接待服务原则

- 先外后内原则
- 先接先办原则
- “接一、安二、招呼三”原则
- “暂停服务亮牌”原则
- 唱收唱付原则

- 首问责任制原则

第四模块：电话礼仪技巧训练

- 第一节：听得见的专业度
- 第二节：接听、拨打、转接电话的技巧
- 第三节：案例分析与现场实操练习

第五模块：整体演练与回顾总结

第 4 天 供电所营销人员情绪压力管理---体验式教学

【课程大纲】

第一模块：化解压力对供电所员工工作的重要性

1. 现场测评员工的压力值
2. 目前工作的压力来源是哪些？
3. 供电所员工面对压力的 3F 模式
4. 供电所员工过大压力的负面表现
5. 探究压力对员工的积极作用
6. 情绪的本质是什么？
7. 了解负面情绪背后的正面价值
8. 构成工作阻碍的有哪些情绪？

第二模块：供电所员工积极正面的思维建设

1. 现场体验：积极心态与消极心态
2. 构建积极的思维模式
 - 放掉你心中的船
 - Y 的 23 法则
 - 互动：舒服与不舒服
3. 相信凡事必有三个解决方法
4. 没有资源时怎么办？
 - -工具：3SHIFT 转换

第三模块：压力管理之有效的现场管理

1. 客户对我不断指责，我当下的怒气如何发泄
- 2. 现场应对客户愤怒情绪的五大策略
3. 如何安抚自己的情绪以迎接下一位客户？□

第四模块：情绪压力管理之有效的长期管理

1. 最近一直觉得压力好大□
2. 长期面对同样的工作环境，有点麻木？
3. 工作中的小事让你心绪不宁
4. 情绪来袭时，六步应对法
5. 构建你的社会支持系统

第五模块：整体回顾与总结