

---

# 刘雪峰《电网员工优质服务沟通与投诉处理》

## 目录

第一部分：正确理解客户服务理念（ <b>1.5</b> 小时）	2
一、 客户服务理念分析	2
二、 客户满意概念分析	3
第二部分：各岗位服务满意度的关键点（ <b>1.5</b> 小时）	3
一、 供电所服务满意度的八项指标分析	3
二、 运维抢修人员服务满意度关键点分析	3
三、 报装人员的服务满意度：	3
四、 营业查询收费岗	3
五、 案例分析《邱班长的催费经》	3
第三部分：用电客户的沟通与维护（ <b>3</b> 小时）	3
一、 有效沟通要素与心理学原理	3
二、 沟通理解与有效沟通要素	4
三、 沟通的定义与要素。	4
四、 供电所各岗服务的标准用语	4
五、 用电客户的有效沟通技巧	4
第四部分：理解投诉的来源并预防投诉（ <b>1.5</b> 小时）	5
第五部分：预防投诉看细节，处理投诉按步骤（ <b>3.5</b> 小时）	5
第六部分：潜在投诉到投诉的全景案例分析（ <b>1</b> 小时）	6

---

## 【课程说明】

随着电力市场改革的逐步深化，电力员工必须做到以客户为中心，与客户建立良好的关系，树立电力企业新形象，形成电力服务的新特色，使电力企业形成内外兼备的竞争优势。

供电所的考核指标中与客户服务息息相关的就是投诉率问题。而很多时候处理投诉要花很大的精力。如何避免投诉才是防患于未然！本课就是以电力案例为重点分析，结合心理学、营销学的基本理论，深入浅出的让员工参与案例讨论，理解并掌握应该从哪些细节避免客户的投诉可能性，掌握如何避免抱怨变成潜在投诉的技巧。

## 【课程优势】

课程是专门针对电力行业研发的，课程中的方法技巧等贴近电力行业，符合电力行业特征，绝大部分案例都是电力真实案例；

丰富的供电所服务营销的案例分析、视频分析、95598 电话录音分析；

## 【课程大纲】：2 天

### 第一部分：正确理解客户服务理念（1.5 小时）

#### 一、 客户服务理念分析

1. 供电所服务的含义如何理解？
2. 按用电性质分，我们的四类用户
3. 我们的客户是谁？
  - 1) 客户不是真正的上帝！更不是魔鬼！
  - 2) 把客户当做朋友，你会更容易提供优质的服务。
  - 3) 客户有四大需求：功能、环境、信息、情感；
  - 4) 分析：只顾着“功能需求”，从而导致客户不满？
4. 客户的客户满意度是指什么？
  - 1) 客户价值与客户成本：什么叫做客户感知？
  - 2) 四类用户的服务期望和服务满意度标准一样么？
  - 3) 客户究竟需要怎样服务呢？
  - 4) 案例分析：客户满意度评价结果——某些项目敏感度高

#### 二、 客户满意概念分析

1. 客户满意度的公式《案例：投诉台区经理挂我电话！》
2. 减少客户心理等候的时间成本
3. 案例分析：《电费扣费不成功？肯定银行有问题！》
4. 案例分析：《某营业厅隔离线的使用变化》

### 第二部分：各岗位服务满意度的关键点（1.5 小时）

#### 一、 供电所服务满意度的八项指标分析

1. 供电稳定、用电安全、用电缴费、业务办理
2. 用户沟通分析、问题处理分析、服务渠道营业厅、95598、

---

## 二、 运维抢修人员服务满意度关键点分析

1. 防患未然，化解冲突；
2. 抢修及运维环节：提高用户感知的四个关键。

## 三、 报装人员的服务满意度：案例《某供电所业扩包装业务证件不齐如何解释》

## 四、 营业查询收费岗

案例分析：《客户来营业厅打印发票》

## 五、 案例分析《邱班长的催费经》

# 第三部分：用电客户的沟通与维护（3小时）

## 一、 有效沟通要素与心理学原理

## 二、 沟通理解与有效沟通要素

## 三、 沟通的定义与要素。

### 1. 破除沟通障碍与心理学原理

- 案例分析《架线导致的客户家的树被砍》
- 首因效应在电力服务沟通中的效应：心态障碍
- 案例分析：《居委会的质疑我们断电从何而来？》
- 心态障碍：用户对供电国企员工的心态障碍
- 语言障碍：电力专业讲法与用户不能理解的障碍
- 流程障碍：用户要求简单与我们流程繁琐间的障碍

### 2. 客户沟通指标的细项分解

- 供电用电信息沟通
- 客户关系维护
- 节能服务和指导
- 案例分析：《我家电表更换智能新表后，走太快！》

## 四、 供电所各岗服务的标准用语

### 1. 标准沟通用语训练

### 2. 服务禁忌语的避免

## 五、 用电客户的有效沟通技巧

### 1. 沟通要主动：案例分析：《一句有人情味的闲话》

### 2. 注意身体语言与表情的沟通；

### 3. 适当鼓励，建立信任；案例分析《查电费中的肯定语气》

### 4. 语气语调，积极主动；案例分析《用电量疑问和解答》

### 5. 传达信息要明确：案例分析《110 话务员与 95598 话务员的交接》

### 6. 顾客也有名字；案例分析《王老师给予的反馈》

### 7. 积极聆听，重复确认：案例分析《电表被偷的询问》

### 8. 耐心倾听，不急不躁：

- 案例分析《电线短路烧坏电器》
- 案例分析：《用户质疑单天用电量偏高》

- 
9. 积极询问，目标一致：案例分析《用户查用电量表达不清》
  10. 多说一句，后顾之忧：案例分析《多说的一句话》

#### **第四部分：理解投诉的来源并预防投诉（1.5小时）**

1. 投诉与抱怨的区别分析
2. 防火重于救火
3. 案例讨论：《客户反映电压过低，生活不便！》
4. 客户投诉处理的理论基础：服务质量差距模型
5. 案例分析：《架线门前的桉树被砍了》
6. 客户投诉究竟是什么？
7. 客户期望分析
8. 投诉抱怨处理原则

#### **第五部分：预防投诉看细节，处理投诉按步骤（3.5小时）**

1. 第一步：安抚情绪，感性倾听
  - ◇ 安抚情绪注意事项
  - ◇ 情景演练：《一言不合就发飙了？！》
2. 第二步：复述询问，获取信息
  - ◇ 同理心运用的具体话术
  - ◇ 小组讨论：《等这么久搞什么？！》
3. 第三步：分析问题，解释澄清
  - ◇ 分析问题，不要变成辩解。
  - ◇ 案例分析：《架线过山，你要赔偿！》
  - ◇ 对不同性格客户可以更有针对性。
4. 第四步：提出方案，解决争议
  - ◇ 案例分析《投诉停电：聆听记录的重要性》
  - ◇ 确认问题的四个重点
  - ◇ 案例分析：《乱停电，电脑文件你给我赔！》
5. 第五步：实施跟进，预防再犯
  - ◇ 案例分析：《我主动缴费，凭什么收我滞纳金？！》
  - ◇ 案例分析：《窃电取证变成了私闯民宅，怎么办？》

#### **第六部分：潜在投诉到投诉的全景案例分析（1小时）**

3. 小组研讨：《案例：桃花岛市的一根电线杆》
  - a) 事件用2个月才解决，责任到底谁应该承担呢？
  - b) 一个可以解决的问题，却最后兴师动众，导致市局主任亲自督办，你认为问题出在哪里？
  - c) 从服务质量差距模型来分析，此案例里面有哪几个差距？
  - d) 在2月17日当天，如果你是黄药师，在得知了情况后，怎样跟客

户解释才更容易让客户接受呢？

4. 学员发言探讨
5. 讲师点评总结
  - a) 事件责任分析及存在问题
  - b) 副所长可以如何解释最恰当
  - c) 同样案例相应整改措施应该如何
6. 小组研讨：《关于南关供电所某投诉情况的通报》
  - a) 全程中没有一个人是满意的！
  - b) 不要小看蝴蝶效应；
  - c) 控制潜在投诉可控
  - d) 分析客户真正诉求



