

---

# 刘雪峰《变诉为金：电网投诉处理与预防》

## 目录

第一部分：理解投诉的来源并预防投诉（1.5 小时） .....	1
第二部分：按部就班，处理投诉（3.5 小时） .....	2
第三部分：潜在投诉到投诉的全景案例分析（1 小时） .....	2

### 【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。

要学如何处理投诉，但更要学如何避免投诉才是关键！

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；

**【目标对象】：电网一线员工、供电公司一线班组长**

**【课程大纲】：1 天**

## 第一部分：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

## 第二部分：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？》

## 第三部分：潜在投诉到投诉的全景案例分析（1 小时）

1. 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？

2. 学员发言探讨
3. 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
4. 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

### 刘雪峰【部分培训记录】

日期	课程名称	客户
<b>2021年</b>		
2021/05/21	《投诉判定标准对标服务升级》	国网丽水供电公司
2021/05/23	《班组长的非物质激励》	国网湖州供电分公司
2021/05/24	《班组长双赢导向的沟通》	国网湖州供电分公司
2021/05/25	《电力班组长综合能力提升》	国网莲都供电公司
2021/06/8-10	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/06/22-24	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/07/6-8	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/07/26	班组长《看电影学管理》	国网衢州供电公司
2021/07/26	班组长《组织赋能，团队管理》	国网衢州供电公司
2021/10/20	班组长《上传下达的有效沟通力》	国网盐城供电公司
2021/10/21	班组长《情绪压力管理从心开始》	国网盐城供电公司
2021/10/27	班组长《上传下达的有效沟通力》	国网盐城供电公司
2021/10/28	班组长《情绪压力管理从心开始》	国网盐城供电公司
2021/11/25	《服务意识与服务规范》线上直播	北京华商电灯有限公司
2021/11/25	《客户投诉处理技巧》线上直播	北京华商电灯有限公司
2021/12/12	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司
2021/12/27	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司

2022/01/11	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司
<b>2020年</b>		
2020年1月12日	《青年干部的职场礼仪与职业化素养》	国网乐山电力
2020年4月1日	线上直播《电力网格员与客户远程沟通技巧》	湖北鄂州电力
2020年5月22日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年5月29日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年6月9日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月9日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月17日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月14-16	《变诉为金—供电所投诉预防与处理》	国网江吉安供电分公司
2020年8月5日	《供电公司网格化管理与新零售》	国网宁夏固原供电分公司
2020年9月22日	《有礼走遍天下—企业商务礼仪》	重庆智网科技有限公司
2020年9月29-30	《变诉为金-电网投诉预防与处理》	国网邯郸供电公司峰峰分公司
2020年10月12-16	《供电所员工优质服务与投诉处理》共5期	国网庆阳供电公司
2020年10月20-23	《供电所员工优质服务与投诉处理》共4期	国网庆阳供电公司
2020年10月26日	《有礼走遍天下—企业商务礼仪》	重庆智网科技有限公司
2020年12月15日	《供电所管理能力经验交流》	国网四川彭山供电分公司
<b>2019年</b>		
2019年1月	《管理人员的有效沟通与合作》	南方投资集团（南网控股） 广州合锦嘉泓房地产
2019年1月22-27	《一线员工的服务沟通与投诉处理》共三期共6天	国网冀北供电公司
2019年2月14	管理人员《用户投诉处理与预防》	四川眉山供电公司
2019年2月16	生产管理干部及储备干部《看电影学管理》	湖北荆州供电公司
2019年4月4日	《变诉为金-电网投诉处理与案例分析》	国网北京怀柔供电公司

2019年5月6日	员工《商务拜访礼仪》	中国航天五院
2019年5月16-18日	《门店营销活动组织与执行》	江阴市电信公司
2019年6月19日	《给组织赋能，做好团队管理》第一期	内蒙古电力有限责任公司
2019年6月26日	《给组织赋能，做好团队管理》第二期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月12日	《班组文化建设》	国网榆林供电公司
2019年7月14日	《职场礼仪规范》	国网乐山供电公司
2019年7月15日	《给组织赋能，做好团队管理》第三期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月22日	《给组织赋能，做好团队管理》第四期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月23日	《企业优质服务战略与文化》	国网重庆市供电公司
2019年7月24日	《优质服务理念与客户投诉处理》第一期	国网四川彭山供电公司
2019年8月9日	《优质服务沟通与投诉处理》	北京城区供电公司
2019年8月12日	《优质服务理念与客户投诉处理》第二期	国网四川彭山供电公司
2019年8月15日	《荷芯精英汇营销能力培训》	河北中烟集团
2019年8月16日	《荷芯精英汇营销能力培训》	河北中烟集团
2019年8月18日	浙江电力班组长《非物质激励》第一期	国网浙江供电公司
2019年8月22日	《管理者的三种角色认知》第一期	安徽省移动公司
2019年8月24日	浙江电力班组长《非物质激励》第二期	国网浙江供电公司
2019年8月25日	《管理者角色定位与沟通协作》	国网温州供电公司
2019年8月29日	《管理者的三种角色认知》第二期	安徽省移动公司
2019年8月28日	《一线员工优质服务能力提升》	国网廊坊供电有限公司
2019年9月4日	《优质服务理念与客户投诉处理》第三期	国网四川彭山供电公司
2019年9月9-	《一线服务沟通与客户投诉处理》第一期	国网公安供电公司

10日		
2019年9月 11-12日	《一线服务沟通与客户投诉处理》第一期	国网公安供电公司
2019年9月 17日	《人际沟通与班组激励》	国网浙江供电公司
2019年9月 18日	《给组织赋能，做好团队管理》	国网德州供电公司
2019年10月 10-11日	《优质服务理念与客户投诉处理》	国网信通产业集团客服中心
2019年10月 15日	《优质服务沟通与投诉处理》	北京国网华商顺义
2019年10月 17日	《优质服务理念与客户投诉处理》第四期	国网四川彭山供电公司
2019年10月 18日	《职场礼仪与商务礼仪》第一期	国网重庆供电公司
2019年10月 21日	《供电公司员工优质服务提升》	国网浙江常山供电公司
2019年10月 22日	《电网员工投诉预防与处理》	国网浙江常山供电公司
2019年10月 23日	《优质服务沟通与变诉为金》	国网北京华商海淀分公司
2019年10月 26日	《职场礼仪与商务礼仪》第二期	国网重庆供电公司
2019年10月 31日	《优质服务沟通与投诉处理》	国网北京华商门头沟分公司
2019年11月 6日	《优质服务沟通与投诉预防与处理》	国网北京华商大兴分公司
2019年11月 11日	《电力员工压力与情绪管理》	海南电网责任有限公司
2019年11月 15日	《优质服务沟通与投诉处理》	国网北京华商密云分公司
2019年11月 20日	《班组长有效沟通与建立良好合作关系》	国网四川省电力眉山供电公司
<b>2018年</b>		
2018年6月	全能供电所长《变诉为金-投诉案例分析与应对》	湖北孝感电力
2018年7月	《新员工职场礼仪培训》	四川乐山电力
2018年8月	《供电公司新员工的职业化》	云南大理电力
2018年9月	国网全国内训师竞赛现场辅导	上海电力
2018年9月	《变诉为金：电网投诉处理与案例分析》	湖北十堰
2018年10月	《管理者的角色认知与内部客户服务》	杭州电力

2017年		
2017/01/12	《供电所班组长的三项修炼》	国网湖北省电力工程公司
2017/05/09	《供电局一线人员职业化素养提升》	国网西安供电公司
2017/05/10	《青年后背管理干部职业素养提升》	国网四川乐山供电公司
2017/06/05-09	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第1-2期	玉林供电公司玉林分公司
2017/06/13-14	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第3期	玉林供电公司北流分公司
2017/06/15-16	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第4期	玉林供电公司陆川分公司
2017/07/11-14	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第1-2期	钦州供电公司灵山分公司
2017/07/24-27	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第3-4期	钦州供电公司钦南分公司
2017/08/01-04	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第5-6期	钦州供电公司浦北分公司
2017/08/07-10	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第7-8期	钦州供电公司钦北分公司
2017/08/12	《新员工商务礼仪培训》	国网四川乐山供电公司
2017/10/01-02	《一线员工优质服务》共两期	国网冀北固安县供电公司
2017/11/13、27	《场景化供电服务及综合素养提升》共两期	国网文安县供电公司
2017/12/04	《场景化供电服务及综合素养提升》第3期	国网文安县供电公司
2017/12/14	《供电员工情绪压力管理》	国网濮阳供电公司
2016年		
2016/01/28	《电力班组长能力提升》	湖北省送变电工程公司
2016/04/23-24	《有效沟通与团队共振》中层管理人员EMBA第一期	南方投资集团（南网）
2016/05/31	《班组长职业化之路高效沟通》	武汉电力
2016/06/02	《班组长问题分析与解决》	武汉电力
2016/05/25-26	《有效沟通与团队共振》中层管理人员EMBA第二期	南方投资集团（南网）
2015年		
2015/04/16-17	《班组长服务管理》第一期	唐山市供电公司
2015/04/21-22	《班组长服务管理》第二期	唐山市供电公司
2015/07/02-03	《一线员工的优质服务营销能力提升》	武汉供电公司汉南分公司
2015/08/03	《储备管理干部的沟通能力提升》	广州市输变电公司

2015/08/11-13	《新员工的职业化》	江苏方天电力集团
2015/08/14	《储备干部能力提升之看电影学管理》	苏州市供电公司
2015/08/24-25	《班组长培训第二期-角色认知与领导力及沟通》	国网甘肃省供电公司
2015/08/27-28	《一线员工的优质服务》	甘肃电力酒泉金塔县分公司
2015/09/07	《情绪管理与沟通》	宁波市供电公司
2015/09/09-10	《班组长培训第三期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/09/16-17	《班组长培训第四期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/09/19-20	《供电所所长综合管理能力提升》	云南怒江市供电公司
2015/10/14-15	《班组长培训第五期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/10/21-23	《一线员工的优质服务能力提升》	河南濮阳市供电公司
2015/10/25-26	《供电所所长综合管理能力提升》	云南怒江市供电公司
2015/10/29-30	《优秀班组长培训》第二期	湖北省供电公司
2015/12/30	《中层管理人员管理能力提升》	甘肃张掖山丹县供电公司
<b>2014年及2013年</b>		
2014-1-10	天津电力公司检修公司班组建设	天津电网公司
2014/06/13	《塑造优质服务意识》第一期	云南电网物流服务中心
2014/06/21	《塑造优质服务意识》第二期	云南电网物流服务中心
2014/06/24	《塑造优质服务意识》第三期	云南电网物流服务中心
2014/08/07-08	《95598呼叫中心员工服务满意度提升》	云南玉溪电网
2014/08/09	《95598班组长现场辅导》	云南玉溪电网
2014/8/26-27	《一线员工服务改进与客户满意度提升》	广西崇左电网
2014/8/28	《一线员工服务改进现场辅导》	广西崇左电网
2014/09/18-19	《班组长综合能力提升》	山东聊城发电公司
2013/6/26-28	《营销班组长的服务管理》	贵州省电网公司
2013/08/2-3	《营业厅的服务管理》	肇庆供电局
2013/08/6-7	《有效沟通与人际理解》	广州电网超高压
2013-8-21	《时间管理》	秦山核电站
2013/8/22-25	《如何做好优质服务》共2期	汕尾供电局
2013-9-8	《执行力提升》	华能酒泉风电公司
2013-10-24	《6S管理和精细化管理》	国家电网技术中心

2013/11/11-12	《服务沟通与投诉处理第一期》	海南省电网
2013/11/13-14	《服务沟通与投诉处理第二期》	海南省电网
2013/11/16-17	《服务沟通与投诉处理第三期》	海南省电网
2013/10/16-17	《班组长综合能力提升》	国家电网国网技术学院
2013/11/11-12	《以客户满意为中心的服务营销实践》	海南省电网
2013/11/5-8	《以客户满意为中心的服务营销实践》共 2 期	海南省电网
2013/6/26-27	《专业人员综合能力提升》	贵州施秉供电局
<b>2012 年及以前</b>		
2012-2-17	看电影学管理	珠海发电厂
2012-4-22-27	《时间管理》《融入团队》各 2 期	秦山核电站
2012-7-31	《职业化的商务礼仪》	深圳电网某保险公司
2012-9-8	《执行力提升》	华能酒泉风电公司
2012/08/6-7	《有效沟通与人际理解》	广州电网超高压
2012/6/26-28	《营销班组长的服务管理》	贵州省电网公司
2012/8/22-31	《如何做好优质服务》共三期	汕尾供电局
5 月 30 日	《看电影学管理》	珠海发电厂
6 月 27 日	《看电影学管理》	南方电网
11 月 16-17 日	供电所所长管理技能培训	张家口供电公司
4 月 18-25 日	《营业厅服务礼仪与规范》共 3 期	茂名高州、信宜、电白供电
7 月 19-26 日	《供电局营业厅现场辅导》共 3 期	茂名高州、信宜、电白供电
8 月 17-22 日	《团队建设》与《时间管理》共 2 期	秦山核电
8 月 30-9 月 2	服务规范与客户沟通第 1-2 期	汕尾供电局
9 月 15-22 日	《供电局营业厅现场辅导》共 3 期	茂名高州、信宜、电白供电
9 月 6 日-9 日	《服务规范与客户沟通》第 3-4 期	汕尾供电局
2009-10 至 12	《融入团队》共 4 期	秦山核电公司
2009-11-13	《时间管理》	遵义供电局