
《投诉判定标准对标服务升级》

目录

第一部分：关于投诉工单的派与不派（1.5 小时）	1
第二部分：理解投诉的来源并预防投诉（0.5 小时）	2
第三部分：场景案例分析投诉预防与处理（2.5 小时）	2
第四部分：两个全景案例分析（1 小时）	4

【课程说明】

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。

同时，国网营销部在 2021 年为了进一步提升投诉受理针对性和有效性，缓解基层投诉处理压力，按照“简化分类、聚焦红线、从严受理、判据充分”的原则，根据国网最新政策要求做出了《国网营销部关于进一步优化 95598 投诉规则的通知》，将相应投诉工单与其他业务工单的处理进行进一步明确，对于有效指导供电所的工作、提高服务客户水平、以及提高工作效率方面都有很高的指引作用。这可以让基层供电所的工作更能有的放矢。

【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、供电公司班组长、95598 客服专员

【课程大纲】：1 天

第一部分：关于投诉工单的派与不派（1.5 小时）

1. 必派投诉工单的四种类别

1. 触碰“十项承诺”

-
2. 员工服务“十个不准”
 3. 符合《95598 八项业务分类》中的投诉判定要点
 4. 客户想撤诉，但前期投诉工单按正常流程办理，不得办结的情况
2. 客户投诉处理方法：安抚情绪，感性倾听
 - ◇ 案例《你们员工挂断我的电话！》
 - ◇ 案例可能触发哪个红线？
 - ◇ 案例中投诉工单与意见工单如何判定
 3. 不派投诉工单的七大场景（《95598 八项业务分类》）
 1. 《95598 八项业务分类》中判定信息获取不完整的
 2. 《特殊客户管理规范》中的六种情况
 3. 《95598 报备管理》中的两种情况
 4. 电力员工维护电网利益时，未导致客户利益受损的
 5. 超越《民法总则》中诉求时效期的
 6. 工作人员违反口头承诺的（客户可提供证据除外）
 7. 客户匿名投诉的
 4. 不派投诉工单的诉求处理四种情况（《95598 一般诉求处理》）
 5. 不派投诉工单的两种重点场景（《通知》）
 1. 服务行为类
 2. 供电质量类
 6. 可改派意见工单的相应情况（《优化明细表》）

第二部分：场景案例分析投诉预防与处理（2.5 小时）

1. 案例讨论：《客户反映电压过低，生活不便！》
 - 案例触发了哪个场景的红线？
 - 此案例中投诉工单与意见工单如何判定？
 - 处理过程中可能又会导致怎样的业务工单
 - 此案例如何处理
2. 客户投诉处理方法：复述询问，获取信息

-
- ◇ 小组讨论：《等这么久搞什么?!》
 - ◇ 案例触发了哪个场景的红线？
 - ◇ 案例中投诉工单与意见工单如何判定
 - ◇ 同理心运用的具体话术
3. 客户投诉处理方法：提出方案，解决争议
- ◇ 案例分析：《乱停电，电脑文件你给我赔!》
 - ◇ 案例触发了哪个场景的红线？
 - ◇ 案例中投诉工单与意见工单如何判定
 - ◇ 此投诉如何处理？
4. 投诉处理方法：实施跟进，预防再犯
- ◇ 案例分析：《窃电取证变成了私闯民宅，怎么办?》
 - ◇ 案例是否触发了哪个场景的红线？

第四部分：两个全景案例分析（1.5小时）

1. 案例研讨：《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. 哪各环节触发了场景的红线？
4. 哪些事情不属于触发红线的投诉？
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. 案例研讨：《关于南关供电所某投诉情况的通报》
- a) 案例是否触发了哪个场景的红线？
 - b) 哪些情况可以不生成投诉工单？
 - c) 全程中没有一个人是满意的！分析客户真正诉求
 - d) 不要小看蝴蝶效应，控制潜在投诉可控