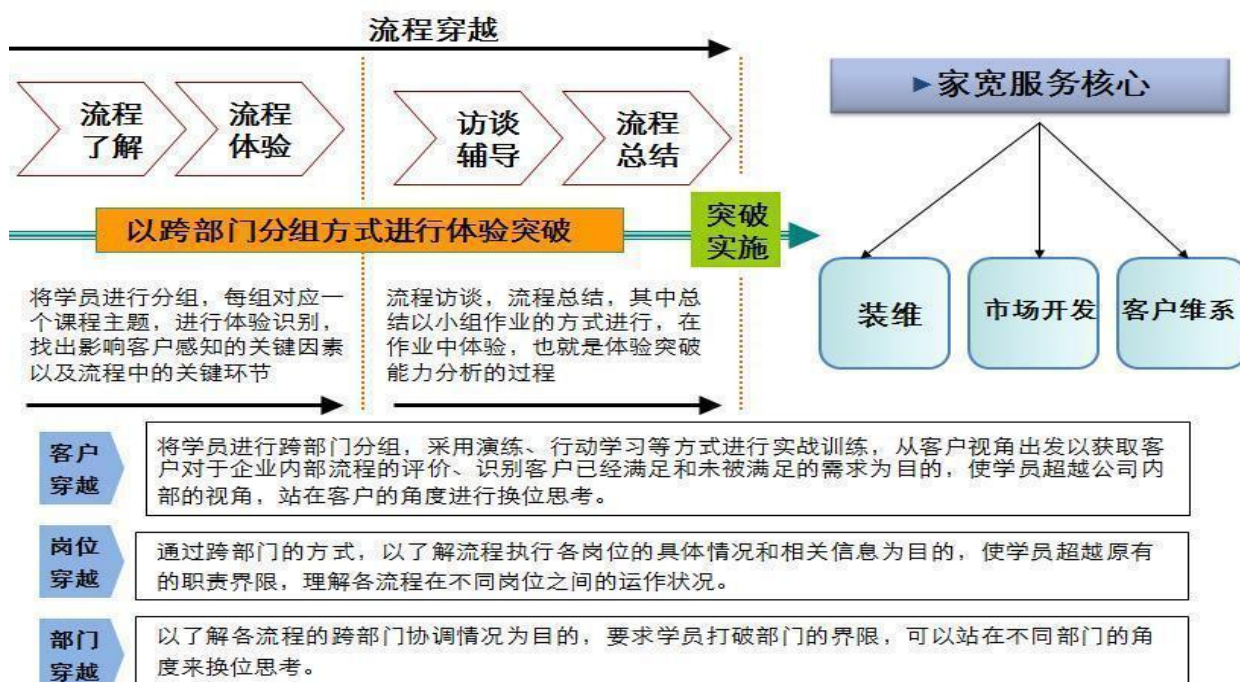


家宽建设、营销、装维指标 培训

【培训目标】

通过培训，使学员深入了解和掌握中国移动目前的宽带接入技术现状与挑战；深入了解和熟悉全业务运营下家庭宽带的建设、营销、装维指标等；深入了解和掌握全业务运营的个人、家庭、集团客户宽带接入解决方案，以及中国 I 联通宽带技术发展策略。



【培训对象】

分公司营业员、客户经理等一线服务人员、网络维护人员、后端基层管理人员等

课程安排

第一部分 网络篇

一、家庭宽带关键技术

1. PON 关键技术---¹突发光电技术
2. PON 关键技术---测距
3. PON 关键技术---DBA
4. T-CON 类型和宽带类型之间的关系

5. PON 系统的加密技术
6. PON 网络保护方式

二、10G-GPON 典型组网和组件

1. FTTX 场景分析
 - ✚ FTTH 光缆网络基本结构各段模拟图
 - ✚ 用户接入点+入户线光缆段—高层建筑模拟图
2. GPON Native TDM 业务—— E1/STM-1
3. PON 全业务接入解决方案
 - ✚ 主流应用场景—集团客户接入
 - ✚ 应用案例 – 嘉兴移动市政府 GPON 接入
 - ✚ 主流应用场景—小区及家庭宽带接入
 - ✚ 应用场景 – 视频监控

三、智慧家庭组网

1. 主要应用方式
 - ✚ 单 AP
 - ✚ 主/分 AP
 - ✚ 双主 AP
 - ✚ 中继方式
2. 案例分析：FTTH 典型组网结构
 - ✚ 有线模式
 - ✚ 有线+无线 AP 的接入

四、工程配合能力

1. 机房安全管理办法
2. 系统运行情况检查方法，通过设备面板观察系统硬件状态、设备光信号收发告警。

五、设备日常巡检维护能力

1. 查看告警
2. 检查硬件状态
3. 端口光功率
4. 统计网管中 OLT、ONU 的网元数

六、常见告警、性能事件的初步分析能力

1. 网管告警监控平台的操作
2. PON 设备常见告警指示灯含义
3. 故障相关信息收集方法
4. PON 设备常见人机命令
 - ✚ 如设备配置数据
 - ✚ 业务状态查询指令

七、常见故障协助处理能力

1. PON 设备的连接登陆方法
-

2. PON 告警信息查询指令
3. PON 设备常见操作维护指令
4. PON 故障处理及预处理基本思路

八、简单故障处理能力

1. 告警处理指导手册
2. 故障处理及预处理基本思路
3. 故障处理流程
4. PON 设备简单部件更换步骤及方法
 - ✚ 光模块故障处理
 - ✚ 单板吊死故障处理

第二部分 营销篇

——宽带 顾问式服务拓展实战训练

一、装维入户礼仪——入户上门标准动作

1、礼仪的三个层次

◇ 相互尊重

◇ 亲和力——忠诚度 客人的忠诚度是企业的核心竞争优势

——案例：价值 650 亿美金可口可乐公司，被轰炸后可在一个月内恢复

◇ 附加值——满意度

——案例：附加值增值服务所带来的效益

2、上门前准备工作——‘三完备’

◇ 工单：作息完备，核实准确

◇ 预约：事项完备，时间准确

◇ 装备：工具完备，准时上门

3、服务规范“八个一”

◇ 一套工作服

◇ 一个工作卡

◇ 一句问候语（一句告别语）

◇ 一双鞋套

◇ 一块清洁布

- ◇ 一个工具包
- ◇ 一张上门服务联系卡
- ◇ 一张上门服务反馈单

4、上门标准动作

- a) 礼貌敲门
- b) 确认对方
- c) 明示自己
- d) 明示时间
- e) 服务确认
- f) 留下服务卡
- g) 填反馈单
- h) 出门告别
- i) 回答致谢
- j) 回答不满

二、随销 标准动作

1、客户到底要买什么

→ A-- Authority Action

→ E-- Education

→ H-- Humor

→ L-- Listen

→ N-- Needs

→ P-- Passion

→ S-- Service Smart Smile & Speech

——分享：客户服务代表的素质---3H1F (Head Heart Hand Foot)

2、影响客户满意度的三个原因

(1) 产品／服务与客户需求之间匹配的程度 (match)

(2) 质量／服务本身的质量 (quality)

(3) 价格 (price)

3、客户满意度提升与客户服务的密切关系

- (1) 客户挽留策略
- (2) 建立客户忠诚度的核心纽带
- (3) 忠诚客户到客户忠诚

◇ 要吸引一个客人，所花费的成本是要比留住一个客人的成本 5——7 倍；

◇ 要消除一个负面印象，需要 12 个正面印象才能弥补；

——小李看相好与坏相。

◇ 企业为补救服务品质欠佳的首次消费者的印象，往往要多花 25%至 50%的成本。

◇ 一百位满意的客人可衍生出 15 位新客人；

◇ 每一位抱怨的客人背后，其实还有 20 个客人不满意（告诉其他人）；

◇ 提高客人的忠诚度利润可增长 5 至 17 倍；使客人的忠诚度提高 5%，企业的增长利润可达到 25%至 85%；

三、 客户投诉——异议处理原则及标准动作

- 1、处理投诉的基本方法
- 2、处理升级投诉的技巧
- 3、处理疑难投诉的技巧
- 4、尽最大努力让客户满意是处理客户抱怨时的积极态度
- 5、处理客户投诉是在寻找双赢的平衡点
- 6、弹回式服务弥补技巧（BouncingBack）；
- 7、掌握有效抚慰情绪高度激动客户的方法；
- 案例分析：总结与演练处理客户抱怨的六步绝招
- 角色扮演：演练接待投诉的 CLEAR 技巧
- 8、处理顾客投诉与抱怨的方法
- 9、重大投诉处理
- 10、不回避并找出原因

总结： 前事不忘，后事之师 ——视频分享及案例分析： 松下的客户抱怨中心

课程总结