

家宽装维沟通、调度技术与数据挖掘

【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用户感知提升；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，以及中国移动宽带技术发展策略。

针对市州装维直销人员，直销管理人员和营服装维、直销人员，实施装维，销售等综合能力提升培训，打造一支“能沟通，有技术含量，懂大数据”的智慧家庭工程师队伍。

侧重内容包括：

- (一) 调度管理员的沟通技巧
- (二) 调度规程标准化
- (三) 基于大数据的故障和投诉分析

【培训对象】

市州分公司装维管理人员，直销管理人员，一线服务人员；营服：装维人员，直销人员等。

第一部分 调度管理员的沟通技巧

1、调度角色的特点

- 什么是调度
- 调度的职责是什么？

2、调度作业中存在的问题

- 处置盲目，不够合理
 - 信息沟通效率低
 - 缺乏整体观念
 - 缺乏对事件发展的预判力
 - 分工不明，职责不清
 - 标准化作业执行不到位
 - 调度专业能力不足
-

3、调度技能要求

- 专业能力——计划
- 专业能力——协调
- 专业能力——风险控制能力
- 专业能力——领导力
- 综合素质——承担责任的能力
- 综合素质——心理受压的能力
- 综合素质——控制情绪的能力
- 综合素质——开放经验的能力

4、技能培养和提升的途径

- 习惯训练——制定工作计划
- 习惯训练——事故处理“一分钟检讨制”
- 习惯训练——突发事件/事故处理常规
- 标准化训练——通话/对话
- 标准化训练——发布调度命令
- 标准化训练——操作系统
- 标准化训练——填写记录

5、处理客户投诉是在寻找双赢的平衡点

- 正确地回应对方的话语
- 注意沟通过程的态度
- 注意倾听
- 不断地确认沟通的讯息
- 表达让人印象深刻的沟通话语

6、处理顾客投诉与抱怨的方法

- 发生冲突的原因
- 引起共鸣的技巧
- 说服他人的技巧
- 分析问题和解决问题的原则

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

第二部分 调度技巧

1、调度管辖范围

- 片区化
- 网格化

2、调度管理

- 人力资源
- 设备资源
- 线路资源

3、在网操作

- ◇ 操作指令
- ◇ 逐项指令
- ◇ 综合指令
- ◇ 单项指令
- ◇ 许可指令

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

5、事故处理处理原则

3

- ◇ 线路故障
 - ◇ 设备故障
-

- ◇ 电源故障
- ◇ 其他故障

第三部分 客户需求数据挖掘

1、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)

2、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

3、基于客户投诉和故障率的大数据初步理解

- ◇ 初步归类
- ◇ 洗数据
- ◇ 选择算法

4、主要因素的提取

- ◇ 采用 OLAP 分析进行主要因素的提取
- ◇ 投诉场景
- ◇ 不同客户分布
- ◇ 时间分布
- ◇ 级别分布
- ◇ 区域分布

5、关键因素的提取

- ◇ 主要因素应用线性回归
- ◇ 用方差来评估回归模型

6、建立基于故障的投诉预测模型

- ◇ 基于故障投诉预测模型验证
-

◇ 基于故障的投诉预测模型结论分析及建议