

电力优质服务意识与服务技巧特训营

主讲老师：唐黛琳

培训对象

电力抢修师傅、抄表员、电费催收员

课程时间

3天（6小时/天）

授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、投诉等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

课程大纲

第一章 培养优质卓越的服务意识

一、为什么要服务好客户？

1. 我们的工资由谁付？
2. 什么是企业生存的根本？
3. 企业服务面临的挑战；
4. 服务不佳的影响
5. 客户满意的好处与客户不满意的后果分析；

二、如何培养优质卓越的服务意识？

（一）客人满意服务的5个因素

- ◇ 可靠性——态度
- ◇ 响应性——反应
- ◇ 安全性——专业

◇ 移情性——耐心

◇ 有形性——形象

(二) 电力优秀员工必须具备的卓越服务素养

1. 用心服务——假如我是消费者
2. 主动服务——要做的正是对方正在想的
3. 变通服务——工作标准是规范，但客户满意才是目标
4. 爱心服务——服务不是仅仅赚一份工资
5. 激情服务——抱怨投诉是必然

案例分析：

- 家庭突然停电引发客户投诉
- 小区突发停电引发负面新闻
- 企业停电带来负面影响

第貳章 服务沟通技巧实训

一、 影响沟通效果的因素分析

1、沟通的内容； 2、声音语言； 3、态度与情绪

二、 如何营造良好沟通氛围？

充分准备、沟通地点、沟通时间、真诚友善、肯定赞美

三、 拉近与客户沟通距离的五大技巧

四、 高效沟通的六大法宝

1. 迷人的微笑
2. 说话的技巧
3. 倾听的技巧
4. 提问的技巧
5. 赞美的技巧
6. 同理心沟通技巧

五、 如何深入对方情境

1. 探索客户心理冰山
2. 进入客户的心理世界（聆听与观察）

3. 如何站在对方立场进行沟通
4. 进入对方心理舒适区
5. 客户情绪激动时如何引导

六、 高效沟通六部曲

1. 营造氛围
2. 理解共赢
3. 分析策划
4. 提出方案
5. 认同执行
6. 实施检查

七、 三明治沟通法则的应用

1. 第1层-积极情感层面：理解、肯定、鼓励、赞美
2. 第2层-核心问题层面：询问、建议、忠告、要求
3. 第3层-积极情感层面：鼓励、肯定、赞美、希望

八、 高效沟通六步曲

1. 营造氛围
2. 理解共赢
3. 分析策划
4. 提出方案
5. 认同执行
6. 实施检查

九、 电话沟通礼仪规范

1. 服务电话接听规范训练
2. 语音、语调规范训练
3. 聆听技巧规范训练
4. 应答技巧规范训练
5. 常用文明服务礼貌用语

案例分析与点评

1. 引导客户下载使用电力 APP 的服务沟通案例
2. 介绍电力相关产品的服务沟通案例

3. 关于停电抢修服务沟通案例
4. 因故不能及时到达抢修现场时，与客户沟通的正反案例
5. 客户违规导致停电故障时，和客户沟通的正反案例
6. 客户想拨打 95598 报修，你不想他打 95598，如何沟通？
7. 就学员提出的难点进行示范讲解、模拟演练、分析点评

第参章 客户抱怨投诉处理技巧实训

一、 正确认识客户抱怨投诉的意义

二、 分析投诉产生的真实原因

1. 对产品和服务项目本身的不满
2. 客户对服务人员的服务态度及技巧不满
3. 客户自己的原因

三、 快速确认投诉者的真实目的

四、 客户性格心理分析及处理技巧

五、 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情。

六、 处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

七、 八种错误处理顾客抱怨投诉的方式

1. 只有道歉没有进一步行动；
2. 把错误归咎到顾客身上；
3. 做出承诺却没有实现；
4. 完全没反应；
5. 粗鲁无礼；
6. 逃避个人责任；
7. 非语言排斥；
8. 质问顾客。

八、 处理顾客抱怨投诉效果的三大影响因素

1. 处理时的沟通语言；
2. 处理的方式及技巧；
3. 处理时态度、情绪、信心。

九、 客户抱怨投诉处理的八大步骤

1. 处理投诉前的自我心态调整

2. 迅速隔离客户
3. 仔细倾听，理解抱怨
4. 表示同情理解，安抚客户情绪
5. 分析原因，掌握客户真实需求
6. 提出公平化解方案
7. 获得认同，立即执行
8. 跟进实施，及时反馈

十、降低客户期望值的四大方法

1. 巧妙诉苦法；
2. 表示理解法；
3. 巧妙请教法；
4. 同一战线法。

十一、无法满足客户时的应对技巧

1. 替代方案；
2. 巧妙示弱；
3. 巧妙转移。

十二、客户情绪激动时的应对技巧

1. 运用同理心关怀与理解客户
2. 运用三换原则
3. 让客户发泄情绪
4. 表达帮助客户解决问题的意愿

十三、经典案例分析与处理技巧

1. 客户抱怨新电表走得快，费电多，要求换回旧电表。
2. 欠费停电客户的投诉处理案例分析；
3. 预付费装置充值问题，装置有电度，但系统显示欠费。
4. 客户认为新建的配电房距离房屋太过，影响健康，不允许建造。
5. 客户认为供电停电导致设备烧坏，投诉要求赔偿！
6. 估超电量出差错，应急不足被投诉
7. 欠费停电太随意，客户不满引纠纷
8. 未核实欠费，抄表收费被投诉
9. 擅自代收其他费用惹投诉

10. 装表接电违承诺 引发客户投诉
11. 粗暴无理型客户投诉处理案例
12. 关于工程类问题投诉处理案例分析；
13. 检修停电遭投诉的应急处理
14. 关于抢修人员服务态度不好投诉处理案例分析

第四章 突发事件的应急处理技巧

一、 电力服务事件应急处理的基本原则

1. 以人为本，减少危害；
2. 居安思危、预防为主；
3. 统一领导、分级负责；
4. 考虑全局、突出重点；
5. 快速反应、协同应对；
6. 依靠科技，提高素质

二、 特殊情境的应急处理技巧

1. 涉及重点电力客户的停电事故；
2. 新闻媒体曝光并产生重要影响的停电事故；
3. 客户对供电服务集体投诉事件；
4. 新闻媒体曝光并产生重要影响的供电服务质量事件；
5. 严重损害公司形象的服务事件

第五章 服务礼仪与服务规范

一、 服务形象礼仪

1. 服饰礼仪：职业着装礼仪规范
2. 配饰礼仪：画龙点睛配饰技巧
3. 仪容礼仪：专业仪容几个细节
4. 仪态礼仪
 - 站姿训练
 - 坐姿训练
 - 鞠躬训练

- 手势训练
- 微笑训练
- 目光训练
- 5. 礼貌语言的四个要素
 - 以客人为中心
 - 态度要真诚
 - 用词要准确
 - 语气要温和
- 6. 常用“五声”服务用语
- 7. 服务禁忌用语

课程结束

- 一、 重点知识回顾
- 二、 互动：问与答
- 三、 学员：学习总结与行动计划
- 四、 企业领导：颁奖
- 五、 企业领导：总结发言
- 六、 合影：集体合影