

# 《电力优质服务与客户投诉处理》课程大纲

## 【培训受益】

- 1.全方位打造电力一线员工职业形象，使电力服务形象统一更统一、更专业；
- 2.引导学员理解礼仪的真正含义，从而自觉注重礼仪形象，促进内质外形建设，增进人际交往，有意识的塑造个人的礼仪；
- 3.通过培训与学习，能够增强电力一线员工服务接待的能力；
- 4.通过此次培训，能够提升电力员工日常工作沟通应变能力；
- 5.通过本课程学习，能够掌握更多地投诉处理方法，并能够提升员工客户投诉处理技巧与能力。

【培训对象】 供电所一线员工

【培训时间】 2天/12课时

【培训形式】 学员互动、讲师示范、学员实操、案例分析、趣味游戏、现场测试等多种方式，将知识性、操作性融为一体，使学员在活泼、生动、有趣的课堂气氛中得到认识和行动的双重提升。

## 【培训内容】

### 第一讲：电力员工服务意识培养与提升

#### 一、什么是客户满意

- 1、为什么要建立服务客户的意识
- 2、客户不满意的后果
- 3、“客户满意”的真实含义

#### 二、电力公司中快乐服务值

- 1、服务的心态决定姿态
- 2、服务理念“数字化”观点
- 3、快乐服务之轮（测试你的各项服务值）
- 4、服务人员的三个快乐之源
- 5、服务的层次

### 第二讲：服务形象与服务规范

#### 一、服务人员仪容仪表规范

- 1、站姿
- 2、坐姿
- 3、蹲姿
- 4、行姿
- 5、指引
- 6、称呼
- 7、表情
- 8、微笑

#### 二、供电服务内容及应对原则

- 1、抄表服务
- 2、业扩服务
- 3、核算服务
- 4、收费服务
- 5、95598 服务
- 6、柜台服务

### 第三讲：与客户沟通的技巧

#### 一、客户服务沟通中的语言技巧运用

- 1、语音语调的运用
- 2、语调标准及语速的把握
- 3、语气中体现热情
- 4、感知客户情绪的语调运用
- 5、适时的停顿

## 二、礼貌服务用语

- 1、客户服务的“十字”真言
- 2、使用积极的、以行为为导向的、明确的语言

## 三、客户服务中的主动倾听

- 1、客服人员理解能力提升
- 2、归纳客户问题
- 3、适度适时打断客户
- 4、有效记录客户信息
- 5、深入客户情境--摸透客户的心
- 6、灵活应对客户的表达方式

## 四、话术提升

### (一) 接入电话服务规范

- 1、报装受理服务规范：话术演练与异常应对
- 2、查询受理服务规范：话术演练与异常应对
- 3、咨询受理服务规范：话术演练与异常应对
- 4、建议受理服务规范：话术演练与异常应对
- 5、投诉举报服务规范：话术演练与异常应对
- 6、结束通话服务规范：话术演练与异常应对

### (二) 外拨电话服务规范

- 1、报装受理回访：话术演练与异常应对
- 2、客户咨询/建议回访：话术演练与异常应对
- 3、客户投诉举报回访：话术演练与异常应对
- 4、催缴类话术演练与异常应对
- 5、结束通话服务规范：话术演练与异常应对

## 五、如何在电话中施加你的影响力，提升客户感知

- 1、你能听懂客户的意思吗--- 聆听技巧
- 2、你能让客户说给你听吗--- 提问技巧
- 3、你说的客户能接受吗--- 语言表达技巧

## 六、客户期望值的管理

- 1、提供信息选择和其他方案
- 2、合理设定客户的期望值的技巧
- 3、降低客户的期望值的技巧

## 第四讲：客户投诉处理技巧

### 一、窗口服务中客户抱怨和投诉处理

- 1、客户投诉的级别分类
- 2、处理客户抱怨与投诉十大戒律
- 3、处理客户抱怨及投诉的六步沟通法则

### 二、接待服务中处理投诉的礼仪应用

- 1、对客户充满关怀、体贴，站在客户的角度上思考
- 2、平等的对待客户、倾听顾客说话（重复，赞同，提建议）
- 3、处理好客户的要求、做好投诉后续服务
- 4、建立融洽和谐的客群关系

### **三、如何在投诉处置中保持主动**

- 1、投诉有门
- 2、快速反应
- 3、迅速止损
- 4、重在受控

### **四、投诉处置六部曲**

第一步：倾听他的问题（开放式问题发泄情感）

第二步：同情他的遭遇（复述问题表示理解）

第三步：提出正确的问题（了解真实的需求）

第四步：达成处理协议（让客户有选择权）

第五步：检查协议执行(首问责任制)

第六步：修复关系（正面价值结束）

### **五、面对不同行为风格的客户的引导技巧**

- 1、对极其愤怒的客户的引导
- 2、对喋喋不休的客户的引导
- 3、对思维混乱的客户的引导
- 4、对有备而来的客户的引导

### **六、实战演练**

#### **二、投诉工单处理**

- 1、供电质量类典型案例解析
- 2、业务收费类典型案例解析
- 3、抄表催费类典型案例解析
- 4、服务行为类典型案例解析
- 5、业扩报装类典型案例解析