

《供电企业客户投诉处理技巧》课程大纲

【课程对象】 催抄人员、业扩报装人员、检修人员及运维人员等

【课程时间】 1天/6课时

【课程收益】

1. 充分认识有效的处理客户投诉对企业的重要性；
2. 了解客户投诉动机，分析客户投诉心理，掌握处理客户投诉的方法与技巧；
3. 通过正确处理客户投诉，提升公司正面形象，增强客户的信赖感。

【授课方式】 理论讲解、案例分析、趣味游戏、分组讨论、角色扮演、心理测验

【培训内容】

模块一：知己知彼全面了解投诉

一、投诉的含义

- 1.“零投诉”是天真的梦想
- 2.投诉的作用
- 3.客户不满却不投诉的原因
- 4.按投诉的严重程度分类
- 5.按投诉原因分类
- 6.按投诉行为分类
- 7.按投诉的目的分类
- 8.投诉者的心理分类

二、超越客户满意的三大策略

三、客户抱怨投诉目的与动机

共同思考：

- 【1】农网改造类问题
- 【2】抄表类问题
- 【3】停电公告问题
- 【4】业扩报装类问题

【课堂讨论】

举例遇到过的投诉，你认为客户投诉的目的是什么？

【头脑风暴】

通过问题探讨了解客户投诉的目的与动机

【讨论分享】

客户真的要投诉你吗？

模块二：客户投诉受理

- 1.客户有明确的投诉意愿或越级投诉倾向，提出的具体问题，属于供电服务范围内。我们如何处理？
- 2.客户未明确表达投诉请求，但客户诉求涉及低电压、频繁停电、业扩报装超时限等敏感问题。我们如何处理？
- 3.同一客户就同一问题重复致电 95598，反映问题未得到有效处理或对处理结果不满意，我们如何处理？
- 4.对非投诉工单回访时，客户反馈对业务处理措施、计划方案或处理时限不满意且需要后续处理的，以及供电局工单答复与客户描述明显不一致的。
- 5.不同客户反映同一问题，不重复来电与重复来电的处理策略。

模块三：客户投诉处理技巧

一、客户四种性格与投诉的心理分析

- 1.四种性格的特点描述（支配型、友善型、情感型、逻辑型）
- 2.四种性格的短片断观看及分析讨论
- 3.针对四种客户性格的沟通技巧

二、处理的方式及技巧

1. 客户抱怨投诉处理的六步骤：

- 1) 耐心倾听
- 2) 表示同情理解并真情致歉
- 3) 分析原因
- 4) 提出公平化解方案
- 5) 获得认同立即执行
- 6) 跟进实施

2. 客户抱怨投诉处理的三明治技巧

- 1) 认可、鼓励、肯定、赞美
- 2) 建议、指正、要求、询问
- 3) 鼓励、肯定、赞美、希望

3. 避免 10 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

9) 语言地雷

模块四：客户投诉典型案例解析

一、供电质量类

二、抄表计费类

三、业扩报装类

四、停电抢修类

五、服务投诉类

六、供电安全类