

# 《天然气公司营业窗口优质服务技能提升》

## 【课程收益】

- 1.建立天然气公司营业窗口收费、开户、咨询查询的礼仪服务标准，树立企业对外形象，从外在形象到服务标准化流程到服务沟通的语言规范，全方位提升营业厅服务人员职业素质。
- 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。
- 3.增强窗口服务人员的服务接待的能力。
- 4.提升日常工作沟通应变能力。

## 【培训对象】

窗口服务人员

## 【培训时间】

6课时/1天

## 【培训形式】

案例导入、故事分享、游戏开场、互动演练、分组研讨、情景教学、视频教学、点评

## 【课程内容】

### 第一章：营业厅服务规范礼仪训练

#### 一、营业窗口服务接待流程

1. 迎接：站相迎、诚请坐
2. 了解：笑相问、双手接
3. 办理：快速办、巧提示
4. 推荐：巧引导、善推荐
5. 成交：巧缔结、快速办
6. 送客：双手递、起立送

#### 二、营业窗口对客接待的五原则

1. 先外后内原则
2. 先接后办原则
- 3.“接一、安二、招呼三”原则
- 4.“暂停服务亮牌”原则
5. 首问责任制原则

#### 三、业务办理

1. 办理客户业务申请时
2. 请客户填写业务登记表时
3. 审核客户业务办理资料时
4. 业务受理时
5. 受理结束后
6. 临下班时

#### 四、咨询及查询

1. 客户前来咨询或查询时
2. 对于客户咨询的内容
3. 对于查询的客户
4. 答复客户所有咨询问题后

#### 五、收费

1. 收费时，应保持微笑，主动问候客户
2. 认真核对收费人姓名、户号、收费项目、金额
3. 告知客户具体金额
4. 客户采用现金交费时，应唱收唱付
5. 询问客户还有没有其它业务需要办理

6. 请带好票证，请慢走

## 六、柜台送客

## 七、仪容仪表规范

1. 服饰礼仪：“职业装穿出服专业形象”
2. 配饰礼仪：画龙点睛配饰技巧
3. 化妆礼仪：“三分长相，七分打扮”
4. 仪容礼仪：专业仪容 10 细节

## 八、行为举止规范

1. 标准站姿、走姿、坐姿、蹲姿
2. 标准手势、鞠躬
3. 仪态语：友善的眼神，亲切的微笑
4. 现场指导纠正、强化训练

## 第二章：营业厅应急事件应对策略及技巧

1. 电脑出现故障时的应对技巧
2. 营销系统出现故障时的应对技巧
3. 营业中突发停电的应急处理
4. 客户情绪激动时的应对技巧
5. 客户突发疾病或发生意外
6. 客户排队数量激增时如何应对
7. 发生抢劫犯罪事件时如何应对
8. 发生火灾、爆炸事件的应急策略
9. 律师、媒体来访的应对策略
10. 遇到群体投诉的应对策略

## 第三章：客户投诉处理技巧

### 一、消费者投诉心理分析

1. 投诉的四个心理阶段
  - 1) 潜在抱怨
  - 2) 显在抱怨
  - 3) 潜在投诉
  - 4) 投诉
2. 客户投诉的心理需求
  - 1) 情感需求
  - 2) 事实需求
3. 客户投诉的目的与动机
  - 1) 求发泄的心理
  - 2) 求尊重的心理
  - 3) 求补偿的心理
4. 客户投诉处理的总原则：先处理情感，后处理事件

### 互动课堂：

案例分析：王先生投诉事件

问题讨论：对于非正当理由投诉怎么看？怎么处理？

### 二、处理情感的艺术

1. 让客户发泄、让他说出不满的技巧
2. 倾听、不中断客户的技巧
3. 同理心回应的技巧
4. 真诚道歉的技巧

### 三、三种典型情绪状态的客户情感处理

1. 无所不知型
2. 发牢骚型
3. 盛气凌人型

### 四、避免错误处理顾客投诉的方式

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. 逃避个人责任
5. 非语言排斥
6. 质问顾客

互动课堂