

# 电力营销窗口服务技能及投诉处理能力提升

--主讲人：张梅双

**【授课时间】** 3天（6小时/天）

第1、2天 高品质服务沟通技巧与客诉处理能力提升

第3天 供电所优质服务礼仪训练

## **【课程大纲】**

### **第一模块：服务意识与积极心态建设篇**

1. 什么是客户服务？什么是卓越的客户服务？
2. VUCA时代，供电所员工的角色认知与自我定位
3. 售电市场放开背景下，我们靠什么竞争？
4. 服务给我们带来了什么？

### **第二模块：卓越的客户服务呈现篇**

1. 客户对服务者的期待到底是什么？
2. 创造不一样的服务体验
3. 如何呈现出优质的客户服务

### **第三模块：正确认识客户投诉的意义**

#### 第一节：正确认识客户投诉

1. 为什么客户越来越难缠？
2. 从“危机意识”中看客户服务
3. 有效处理客户投诉带来的价值

#### 第二节：客户诉求的服务风险防范

1. 客户如何衡量我们的服务
2. 发现客户不满的苗头后如何及时解决
3. 一线营销员工自身原因的思考

#### **第四模块：追本溯源---客户为什么会抱怨、投诉**

##### 第一节：投诉的五个心理阶段

##### 第二节：客户投诉的目的与原因

1. 客户投诉的 4 种心理
2. 客户的 2 大需求
3. 客户投诉抱怨的 3 大原因

#### **第五模块：客户不满、抱怨、投诉的处理方法与步骤**

##### 第一节：平息客户抱怨的主要步骤

1. 问题能够立即解决时的 3 步骤：
2. 问题不能立即解决时的 5 步骤：
3. 角色扮演：投诉案例现场解决与复盘

##### 第二节：影响处理客户投诉效果的三大因素：

1. 处理时的沟通语言
2. 处理时的行为细节
3. 处理时的态度、情绪、信心

##### 第四节：避免 8 种错误处理客户投诉的方式

#### **第六模块：提升处理投诉过程中的服务沟通技巧**

## 第一节：认识服务沟通

1. 游戏：快速传递
2. 分析：服务沟通中常出现的问题
3. 脑科学原理：如何避免开启客户的情绪脑与本能脑

## 第二节：处理投诉过程中听的技巧

1. 倾听的一般注意点
2. 倾听的“术”与“道”
3. 听出客户抱怨背后的情绪、情感、意图

## 第三节：处理投诉过程中说的技巧

1. 当你不能满足客户的要求时
2. 与客户同频的表达技巧
3. 缓解沟通氛围的赞美技巧
4. 赞美练习

## 第四节：处理投诉过程中问的技巧

1. 游戏：问的智慧
2. 把控局面的提问技巧
3. 练习：不同情境下如何运用开放式问题、封闭式问题
4. 善用选择性提问

## 第七模块：整体回顾与总结

### 第3天 供电所优质服务礼仪训练

#### 第一模块 服务礼仪概述与意识提升

##### 第一节：服务礼仪概述

- a) 什么是礼仪？什么是服务礼仪？
- b) 透过礼仪看关系
- d) 教养的境界

##### 第二节：现代商业环境下的服务意识

- a) 客户为什么不尊重你？
- b) 你愿意为了企业而改变吗？
- c)  $100-1=0$

#### 第二模块 专业的服务形象塑造

##### 一、专业形象，内外兼修

- a) 你所认为的形象是什么
- b) 首因效应
- c) 光环效应
- d) 个人素养的体现
- e) 团队荣誉的维系

##### 二、定位你的服业形象

- a) 穿的对比穿的美更重要
- b) 提升个人及企业形象的穿衣法则

- c) 营销一线员工职业着装方式/着装规范 (女士、男士)
- d) 常见着装误区点评 (细节决定成败)
- f) 营销一线员工配饰的选择和搭配

### 三、气质提升与优雅仪态

- a) 塑造有权威感的职场发型
- b) 微笑的魅力---提升你的亲和力
- c) 手势---提升你的影响力
- d) 站姿---显示你的人生态度
- e) 坐姿---反映你的气质
- f) 走姿---展现你的活力

## 第三模块：优质服务操作篇

### 第一节：标准化服务流程解析

### 第二节：对客接待服务原则

- 先外后内原则
- 先接先办原则
- “接一、安二、招呼三”原则
- “暂停服务亮牌”原则
- 唱收唱付原则
- 首问责任制原则

## 第四模块：电话礼仪技巧训练

第一节：听得见的专业度

第二节：接听、拨打、转接电话的技巧

第三节：案例分析与现场实操练习

**第五模块：整体演练与回顾总结**