

《电力营业厅客户抱怨投诉处理技巧》

【课程收益】

- 一、理解客户抱怨投诉产生的原因、产生的过程、客户投诉的心理分析、理解客户投诉目的与动机
- 二、学会对客户的人格分析及针对不同性格的处理技巧
- 三、掌握客户抱怨及投诉处理的流程和对策
- 四、掌握防范投诉的技巧，有效降低投诉率。

【课程对象】 电力营业厅值班经理、营业员、业扩人员

【课程时间】 1天（6课时）

【课程形式】 讲授+视频教学+案例分析+小组研讨+头脑风暴+互动点评

【课程内容】

一、客户抱怨投诉心理分析

- 1、产生不满、抱怨、投诉的三大原因
 - 1) 对产品和服务本身的不满
 - 2) 对服务人员态度及技巧不满
 - 3) 客户自己的原因
- 2、客户抱怨投诉的三种心理分析
 - 1) 求发泄心理
 - 2) 求尊重心理
 - 3) 求补偿心理
- 3、客户抱怨投诉目的与动机
 - 1) 精神满足
 - 2) 物质满足
- 4、客户抱怨投诉动机案例分析
 - 1) 因电网建设造成客户电灯损坏的投诉心理分析
 - 2) 因抄表员服务态度不好电话咨询投诉心理分析
 - 3) 客户因不想交费电话咨询投诉心理分析
 - 4) 信息录入不及时，导致客户多交费的投诉心理分析
 - 5) 客户为何认为我们的电表不准？

二、处理客户投诉宗旨：客户满意最大 VS 公司损失最小

三、处理客户投诉的要诀：先处理感情，再处理事情；

四、超越客户满意的三大策略

- 1、提高服务品质
- 2、巧妙地降低客户期望值
- 3、精神情感层面满足

五、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
- 8) 语言地雷
- 10) 忽视客户的情感需求

六、影响处理客户不满抱怨投诉效果的三大因素

- 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

七、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

八、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

九、客户四种性格与抱怨投诉的心理分析及处理技巧

- 1) 四种性格的特点描述（力量型、活泼型、完美型、和平型）
- 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
- 4) 针对四种客户性格的抱怨投诉处理技巧

十、客户抱怨投诉处理细节

- 1) 语言细节
- 2) 行为细节

十一、巧妙降低客户期望值技巧

- 1) 巧妙诉苦法
- 2) 表示理解法
- 3) 巧妙请教法
- 4) 同一战线法

十二、当我们无法满足客户的时候

- 1) 替代方案
- 2) 巧妙示弱
- 3) 巧妙转移

十三、营业厅客户投诉案例解析

- 1、客户来电反映，几个月前由于供电公司在甘肃省庆阳市宁县焦村乡的电网建设造成客户电灯损坏，至今未有人处理，客户要求赔偿更换的投诉案例
- 2、客户来电举报供电公司存在拖欠工资行为，要求供电公司相关部门尽快查实处理的投诉案例

- 3、客户反映施工人员存在违诺情况的投诉案例
- 4、客户对自己房子后面安装变压器的位置不合理的情况的投诉案例
- 5、客户来电投诉工作人员在前期为客户受理农网改造之后答应在4月30日前为其协商处理改造线路事宜，但一直未等到工作人员的电话的投诉案例
- 6、承诺退补电费未兑现引发客户投诉的案例
- 7、错误电价未纠，客户不满的投诉案例
- 8、校表工作太懈怠，结果迟迟未答复的投诉案例
- 9、态度生硬惹怒客户的投诉案例
- 10、申请新装迟迟未安装，工作疏忽超时限的投诉案例

十四、现场考核以上服务操作并点评