《赢得客户满意的服务技能》

【课程收益】

1.通过服务礼仪的学习，使学员树立企业对外形象，从外在形象到服务标准化，全方位提升电力营业窗口人员的职业形象。

2.通过服务心理学在供电营业窗口中的应用课程的学习，使学员更加了解客户的心理状态，提升和掌握客户服务的方法及对客服务的过程中的沟通技能技巧。

3.通过训练加强学员客户抱怨投诉处理的技能，提高服务意识和处理抱怨投诉的能力

4.通过压力与情绪管理的学习，能够缓减学员的压力，在学习中给于压力缓解和情绪管理的方法。

5.通过回单技巧的学习，快速提升回单合格率。

【培训对象】收费员、业务受理员、故障检修人员、抄表员、计量装表人员、95598 客服人员等

【培训时间】12 课时/2 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】

什么是供电优质服务？

供电优质服务包含的内容是什么？

客户对于我们来说意味着什么？

第一章：供电窗口人员服务礼仪技能训练

一．仪表仪容礼仪

1.首因效应（55+38+7）原则

2.仪容仪表

1）男士：发型、修容、饰物、着装

2）女士：发型、修容、化妆、饰物

二．营业厅迎宾（引导）制度规范化（配合礼仪考核现场展示）

三．营业厅迎接领导检查礼仪规范训练（配合礼仪考核现场展示）

四．收费员、业务受理员服务接待流程

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

五．收费员、业务受理员对客接待的原则

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

六．现场服务规范

1）到客户现场服务前

2）进入客户现场时
3）工作中
4）工作结束后
5）抄表员（检修员】礼仪规范
6）抢修服务规范

第二章：客户心理学在供电营业窗口中的应用
一．有关客户心理的几个理念
1）客户心理的重要性
2）客户心理与服务沟通的重要关系
3）客户的感性激发
4）如何通过服务影响客户
二、与客户达成沟通共识
1）客户眼里的服务沟通
2）与客户达成共识的决定性因素
3）客户做决策心路历程
4）客户的心理期望和管理
三．在沟通过程中把握客户需求
1）沟通中如何把握客户需求
2）客户的心理诉求
3）沟通中客户的行为类型与心理
4）针对不同行为类型客户的沟通方法
四．把握客户心理，灵活运用沟通技术
1）问题的重要性
2）用问题影响客户的心理技巧
3）澄清客户需求的方法
4）倾听客户心声，准确把握客户需求
5）把握客户需求，深度透析客户心理
6）学员练习-引导的力量

第三章、客户抱怨投诉处理技能训练
一.客户抱怨投诉心理分析
（一）产生不满、抱怨、投诉的三大原因
（二）客户抱怨投诉的三种心理分析
（三）客户抱怨投诉目的与动机
1）客户因我们多收几分钱电话咨询投诉心理分析
2）客户因抄表员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）盛夏，客户因停电的无理取闹心理分析
5）客户因计价问题咨询投诉心理分析
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
（一）提高服务品质
（二）降低客户期望值
（三）精神情感层面满足
五.避免 10 种错误处理顾客抱怨的方式
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
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

3、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
九.客户抱怨投诉处理细节
1）语言细节
2）行为细节
3）三换原则

九. 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
十一.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
十二.快速处理客户抱怨投诉策略
1）快速掌握对方核心需求技巧
2）快速呈现解决方案
3）快速解决问题技巧

第四章：压力与情绪管理
第一讲 正确认知压力
一．解读压力
1）什么是压力
2）压力来源
3）对压力的正确认识
二．压力缓解方法与技巧
1）了解造成压力的根源
2）保持积极、激情的工作状态
3）注意劳逸结合
4）正视现实，维持心理平衡
5）不要把工作当成一切
6）笑是最佳的精神松弛剂
7）正视竞争
8）消除常见的负面心理
第二讲：情绪管理
一．正确认识情绪
1）什么是情绪
2）情绪与情感
3）情绪三要素
4）情绪从哪里来
5）情绪的外部表现——表情
6）正确认识情绪
二．情商与情绪智力
1）情商与情绪智力的五个方面
2）常见的情商问题
3）怎样提高自己的情商
4）EQ 高手的特质
三．情绪与冲突处理
1）何谓“人际冲突”
2）人际冲突的基本类型
3）人际冲突的原因
4）人际冲突处理的 12 条正确原则
四．情绪调节与管理
1）情绪调节的重要内容
2）恰当表达情绪的方法
3）情绪调节的有效方法
五． 情绪管理十步
1）步骤一：自我管理从态度开始

2）步骤二：自律是自我管理成功的关键
3）步骤三：为自己设定奋斗目标
4）步骤四：不怕困难
5）步骤五：永远保持自信
6）步骤六：保持好的习惯
7）步骤七：管理好自己的时间
8）步骤八：学会反省自己
9）步骤九：懂得快乐工作的方法
10）步骤十：勇于改变自己

第五章：回单技巧
1）电力客户 95598 工单回单调查
2）回单信息不合格改进措施
3）工单回单信息不合格原因
4）如何提升工单回单合格率