

《抄表催费人员客户服务与沟通技巧》课程大纲

【课程收益】

- 通过本课程的学习，帮助学员了解自己岗位角色定位，加强服务意识，转变服务心态，更好的为客户服务
- 通过本课程的学习，能够提升学习的沟通能力与技巧，掌握沟通方法
- 通过学习，使学员了解客户抱怨投诉的原因，掌握抱怨投诉处理的方法，提升客户投诉处理技巧，减少与客户的摩擦，提高客户满意度

【课程对象】

抄表及催费人员

【课程时间】

1天（6课时）

【授课方式】

课程讲授+案例分析+小组研讨+视频教学+经验分享+头脑风暴+互动点评

【课程内容】

第一章：客户服务理念与服务意识

一、电力客户服务的特点

- 商品属性
- 专业性
- 广泛性
- 法律风险

二、客户服务人员应具备的职业素质

- 对服务有深刻的理解
- 对企业有全方位的了解
- 人际交往能力和沟通技巧
- 良好品德与精神

三、客户服务的价值所在

第二章：抄表催费现场服务规范

一、现场服务纪律

- 行为举止规范
- 仪容仪表规范

- 到客户现场服务前
- 进入客户现场时
- 到客户现场工作时
- 现场工作结束后

二、抄表催费服务规范

- 在规定的日期准确抄表
- 向客户提供可选择的交纳电费方式
- 尊重客户的结算和付费方式
- 缴费通知单的送达
- 客户电表出现损坏时
- 发现客户有违约或窃电行为时
- 电话催费技巧
- 现场催费技巧
- 快速复电
- 抄表催费的相关法律规定

第三章：抄表催费人员服务沟通表达技巧训练

一、影响沟通效果的因素

- 内容
- 声音语言
- 态度、情绪信心

二、服务人员亲和力

- 如何做到三句一回应
- 亲和力存在的困惑
- 电力服务亲和力指标的分析
- 建立亲和力五大技巧

三、营造沟通氛围

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

四、沟通六件宝：

- 微笑
- 赞美
- 提问

- 关心
- 聆听
- “三明治”

五、如何与不同类型的客户沟通

- 老虎型客户特点与应对分析
- 孔雀型客户特点与应对分析
- 考拉型客户特点与应对分析
- 猫头鹰型客户特点与应对分析
- 变色龙型客户应对分析

六、深入对方情境

- 面对客户激动如何引导
- 对方最关心的是什么
- 情感处理三步曲
- 进入对方心理舒适区
- 如何与客户沟通时插入自己的话
- 如何引导客户的思维
- 高效引导技巧
 - 开放式提问、封闭式提问
 - SPIN 提问技巧
 - 经典高效引导技巧

七、三明治法则

- 第 1 层-积极情感层面：理解、肯定、鼓励、赞美、关心
- 第 2 层-核心问题层面：询问、建议、忠告、要求、引导
- 第 3 层-积极情感层面：鼓励、肯定、赞美、希望、关怀

八、高效沟通四要诀

- 信息传递多向性
- 信息传递标准化
- 信息传递多样性
- 信息传递短平快

九、高效沟通六步曲

- 营造氛围
- 理解共赢

- 分析策划

- 提出方案

- 认同执行

- 实施检查

十、电话受理沟通礼仪与技巧训练

- 接听电话的时间分析

- 听、说、问

- 呼入电话沟通的 8 个要求

- 电话受理沟通记录训练

十一、服务沟通案例解析

- 关于计划停电的抱怨沟通技巧

- 关于计费出错的抱怨沟通技巧

- 关于电费、电价类问题的抱怨沟通技巧

- 关于电费过高的抱怨沟通技巧

- 关于工程类问题的抱怨沟通技巧

- 关于粗暴无礼型客户的沟通技巧