

电力营销服务礼仪与沟通投诉处理技巧

主讲老师：唐黛琳

培训对象

电力营业厅相关工作人员。

课程时间

2-3天（6小时/天）

授课方式

理论讲授、案例分析、短片观看、头脑风暴、培训游戏、示范指导及模拟演练

导言：

头脑风暴：您碰到哪些关于客户服务、沟通、投诉与商务礼仪等方面的难题？每人提出自己工作中难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中地穿插、分析、演练，解决学员实际难题。

课程大纲

第一章 优质营销服务形象塑造

一、 着装礼仪

- (一) 着装 TPO 原则
- (二) 商务着装六不准
- (三) 女职员的着装规范
- (四) 男职员的着装规范

二、 仪表礼仪

- (一) 发型
- (二) 面容
- (三) 化妆
- (四) 体味
- (五) 手部

(六) 口腔

三、 仪态礼仪

(一) 手势

1. 叫号手势礼仪
2. 请客户入座的手势礼仪
3. 接递票据手势礼仪
4. 请客户签名或阅读的手势礼仪

(二) 微笑

(三) 眼神

现场演练与诊断：如何“提升”你的服务形象魅力指数

第二章 营销服务接待礼仪

- 一、 自我介绍
- 二、 名片交接
- 三、 指引手势
- 四、 开关门
- 五、 指导取号
- 六、 指导填单
- 七、 指导使用 ATM 机礼仪
- 八、 指导使用自助终端礼仪
- 九、 回答客户提问礼仪
- 十、 低柜服务礼仪
- 十一、 派发电力宣传单张礼仪
- 十二、 产品营销的礼仪
- 十三、 遇客户不自觉排队沟通礼仪
- 十四、 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
- 十五、 遇客户假币沟通服务礼仪
- 十六、 客户等待时间过长沟通服务礼仪

第三章、营销服务沟通技巧

一、影响沟通效果的因素分析

二、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

三、沟通六件法宝：微笑、赞美、聆听、提问、同理心、“三明治”

四、深入对方情境

- (一) 行为冰山模型；
- (二) 对方关心的是什么（聆听与观察）；
- (三) 如何站在对方立场进行沟通；
- (四) 进入对方心理舒适区。

五、高效引导技巧

- (一) 开放式提问、封闭式提问；
- (二) 经典高效引导技巧；
- (三) 巧妙暗示技巧。

六、三明治法则

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

七、高效沟通六步曲

- (一) 营造氛围；
- (二) 理解共赢；
- (三) 分析策划；
- (四) 提出方案；
- (五) 认同执行；
- (六) 实施检查。

第四章、客户投诉抱怨处理技巧

一、 客户的三种需求

- (一) 业务咨询办理
- (二) 倾诉发泄
- (三) 尊重认同

二、 快速分析投诉产生的真实原因

- (一) 对产品和服务项目本身的不满
- (二) 客户对服务人员的服务态度及技巧不满
- (三) 客户自己的原因

三、 快速确认刁难者的真实目的

四、 客户性格心理分析及处理技巧

五、 处理投诉的要诀：先处理感情，再处理事情。

六、 避免八种错误处理顾客抱怨的方式

- (一) 只有道歉没有进一步行动；
- (二) 把错误归咎到顾客身上；
- (三) 做出承诺却没有实现；
- (四) 完全没反应；
- (五) 粗鲁无礼；
- (六) 逃避个人责任；
- (七) 非语言排斥；
- (八) 质问顾客。

七、 影响处理顾客不满抱怨投诉效果的三大因素

- (一) 处理时的沟通语言；
- (二) 处理的方式及技巧；
- (三) 处理时态度、情绪、信心。

八、 客户抱怨投诉处理的八大步骤

- (一) 处理投诉前的自我心态调整
- (二) 迅速隔离客户
- (三) 仔细倾听，理解抱怨

- (四) 表示同情理解，安抚客户情绪
- (五) 分析原因，掌握客户真实需求
- (六) 提出公平化解方案
- (七) 获得认同，立即执行
- (八) 跟进实施，及时反馈

参、 巧妙降低客户期望值技巧

- (一) 巧妙诉苦法；
- (二) 表示理解法；
- (三) 巧妙请教法；
- (四) 同一战线法。

四、 无法满足客户时的应对技巧

- (一) 替代方案；
- (二) 巧妙示弱；
- (三) 巧妙转移。

伍、 快速处理客户抱怨投诉策略

- (一) 快速掌握对方核心需求技巧；
- (二) 快速呈现解决方案；
- (三) 快速解决问题技巧。

六、 经典案例分析与处理技巧

- (一) 客户认为新电表走得快，费电多，要求换回旧电表。
- (二) 客户电表被业住申请停电了，如果不给复电，就打投诉电话让媒体曝光。
- (三) 预付费装置充值问题，装置有电度，但系统显示欠费。
- (四) 客户认为新建的配电房距离房屋太过，影响健康，不允许建造。
- (五) 客户认为供电停电导致设备烧坏，要求赔偿！
- (六) 客户想拨打 95598 报修，你不想他打 95598！
- (七) 估超电量出差错，应急不足被投诉
- (八) 欠费停电太随意，客户不满引纠纷
- (九) 未核实欠费，抄表收费被投诉
- (十) 擅自代收其他费用惹投诉

(十一) 装表接电违承诺，客户投诉没商量