

高校毕业生就业协会核心能力分会

通 知

高核培字（2025）036 号

为加快高素质职业人才培养的步伐，增强大中专院校毕业生和职业人士的就业能力和职业竞争力，高校毕业生就业协会核心能力分会 CVCC 项目将开展职业沟通、团队合作、解决问题、自我管理、信息处理、创新创业、礼仪训练等核心能力的培训工作。为帮助教师和培训师掌握 CVCC 投诉与舆情管理培训内容、教学规范，逐步建立高质量的 CVCC 项目投诉与舆情管理教学专业教师队伍，我们将于2025年7月19日-20日在广州举办投诉与舆情管理指导师培训班，现将有关事项通知如下：

一、培训内容

投诉与舆情管理之“道”、投诉与舆情管理之“行”、投诉与舆情管理之“情”、投诉与舆情管理之“术”。

二、授课专家

著名礼仪培训导师、全国人大会议中心礼仪顾问、全国十四运颁奖礼仪导师、2022北京冬奥会礼仪指导专家、2023成都第31届世界大学生运动会礼仪指导专家、山东卫视《中国礼·中国乐》特邀嘉宾、2023新疆第十四届运动会接待及颁奖总指导、2021全国十四运颁奖礼仪指导专家、杭州 G20峰会礼仪顾问、丝绸之路“一带一路”文博会礼仪顾问、《两会高端接待礼仪》指定培训师纪亚飞老师。

三、培训对象

各大中专院校教师和管理人员，职业培训师，职业生涯规划培训师，其他对礼仪有兴趣的人士。

四、资格认证

参加培训并经考核合格者，可申请由高校毕业生就业协会核心能力分会颁发的《CVCC 投诉与舆情管理指导师证书》，该证书既是 CVCC 项目培训讲师任职资格的证明，也可作为人员岗位聘任、定级和晋升职务的参考依据，及各级教师继续教育的证明。证书请查询 CVCC 核心能力认证网 www.cvcc.net.cn。

五、培训时间与地点

- 1、培训时间：2025年7月19日-20日；
- 2、培训地点：广州。

六、收费标准

- 1、志愿服务礼仪指导师培训班培训及资料费3280元/人；

2、食宿统一安排，费用自理；

3、北京桑博国际教育科技有限公司为培训项目的承办单位，凡需要参加培训的学员请将款项汇至以下账户：

户名：北京桑博国际教育科技有限公司，

开户行：中国银行股份有限公司北京立汤南路支行，

账号：348 056 034 395，

开户行编号：104100006054。

七、报名方式

1、填写报名回执表，通过电子邮件发至 CVCC 核心能力认证办公室万老师邮箱，具体报到事宜将于开班前一周另行通知；

2、报到时提交一张电子版一寸彩色照片和身份证复印件。

八、联系方式

联系人：万老师

电话：18610067509，010-84824728，

微信：cvcc18610067509，

邮箱：409004797@qq.com

附件一：日程安排表

附件二：报名回执表

北京桑博国际教育科技有限公司

2025年5月12日



CVCC 核心能力认证办公室

2025年5月12日



附件一：CVCC 投诉与舆情管理指导师培训（广州）班日程安排

主讲：纪亚飞老师 时间：2025 年 7 月 19 日上午：9:00-12:00，下午：14:00-17:00		
课程内容	第一模块：投诉与舆情管理之“道” 掌握优质服务的密码，客户如果满意，又怎么会投诉 1.案例分析“为什么不投诉” 2.善于找到与客人相处的核心 3.案例分析“为什么会投诉” 4.5GAP MODEL 服务质量差距模型分析 5.客户体验金字塔模型 6.“ABC”的极致服务体验 7.Z 时代服务特点分析 第二模块：投诉与舆情管理之“行” 发现投诉前兆，找到投诉源头，觉察弥补机会，有效处理投诉 1.客户服务质量的 RATER 指数	2.客户投诉的标准定义 3.引发投诉的三个层面 4.“上下协力”投诉的源头 5.客户投诉的四种心理分析 6.投诉发展的三步阶梯分析 7.发现投诉预警的三个技巧 8.客户投诉处理五项原则 9.把握机会的“四个之前” 10.行之有效投诉管理五部曲 11.投诉处理的语言和行为模板 12.有理有据时被投诉解决方案 13.工作失误时被投诉解决方案 14.电话受理投诉“四步”方案 15.互联网渠道受理投诉“一二三” 16.关键舆情管理要素 17.投诉管理“三不七要” 18.危机公关 5S2E 模型
主讲：纪亚飞老师 时间：2025 年 7 月 20 日 上午：9:00-12:00，下午：14:00-17:00		
课程内容	第三模块：投诉与舆情管理之“情” 心态对了，角度对了，一切可能就对了 1.客户情绪解码与舆情温度管理 2.服务中的情绪价值 3.ABC 认知理论的服务分析 4.“转危为安”的心态制胜 5.正确看待客户投诉三角度 6.构建有温度的企业舆情免疫力 7.积极服务心态动力训练-大脑密码 第四模块：投诉与舆情管理之“术” 客户投诉有不同类型，针对性技巧训练，可以找到共赢与和谐的方式	1.VUCA 时代的服务危机新常态 2.2.4 级投诉预警模型 3.投诉处理升级与舆情防控基础** 4.从个体抱怨到群体事件的解析 5.情绪价值补偿设计 6.危机公关 5S 原则迭代版 7.短视频声明制作要点 8.短视频声明制作流程图 9.短视频声明制作三大雷区与有效措施 10.舆情修复长尾策略 11.品牌信任度修复曲线 12.互联网时代的舆情管理

附件二：CVCC 投诉与舆情管理指导师培训（广州）班报名回执表

培训地点：广州戴斯酒店（广州市白云区云霄路 88 号，地铁 2 号线白云公园站 A 出口）
培训时间：2025 年 7 月 19 日-20 日

单位名称								
姓名	性别	职务/职称	手机号码	电子邮箱	住宿标准			
					标间（2 人）		单间（1 人）	
					标间（2 人）		单间（1 人）	
					标间（2 人）		单间（1 人）	
					标间（2 人）		单间（1 人）	
					标间（2 人）		单间（1 人）	
到达日期及时间								

注：联系人：万治湘 18610067509，微信号：cvcc18610067509, 请将报名回执发送至：
409004797@qq.com