

# 高校毕业生就业协会核心能力分会

## 通 知

高核培字（2025）114 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2026年1月28日-31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

大中专院校中高层领导、任课教师；各级政府机关、企事业单位相关工作人员；企事业单位内训师/培训师、职业培训师、自由讲师其他对投诉与舆情管理有兴趣的人士。

### 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](http://www.cvcc.net.cn)。

### 五、培训时间与地点

1、培训时间：2026年1月28日-31日（1月28日报到，1月31日返程）；

2、培训地点：广州。

### 六、收费标准

- 1、投诉与舆情管理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，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12月9日



CVCC 核心能力认证办公室

2025年12月9日



## 附件一：CVCC 投诉与舆情管理指导师培训（广州）班日程安排

时间：2026 年 1 月 28 日：9:00-23:00 主题：报到、交流		
主讲：纪亚飞老师 时间：2026 年 1 月 29 日上午：9:00-12:00，下午：14:00-17:00		
课程内容	<p><b>第一模块：投诉与舆情管理之“道”</b> 掌握优质服务的密码，客户如果满意，又怎么会投诉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.案例分析“为什么不投诉”</li> <li>2.善于找到与客人相处的核心</li> <li>3.案例分析“为什么会投诉”</li> <li>4.5GAP MODEL 服务质量差距模型分析</li> <li>5.客户体验金字塔模型</li> <li>6.“ABC”的极致服务体验</li> <li>7.Z 时代服务特点分析</li> </ol> <p><b>第二模块：投诉与舆情管理之“行”</b> 发现投诉前兆，找到投诉源头，觉察弥补机会，有效处理投诉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.客户服务质量的 RATER 指数</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2.客户投诉的标准定义</li> <li>3.引发投诉的三个层面</li> <li>4.“上下协力”投诉的源头</li> <li>5.客户投诉的四种心理分析</li> <li>6.投诉发展的三步阶梯分析</li> <li>7.发现投诉预警的三个技巧</li> <li>8.客户投诉处理五项原则</li> <li>9.把握机会的“四个之前”</li> <li>10.行之有效投诉管理五部曲</li> <li>11.投诉处理的语言和行为模板</li> <li>12.有理有据时被投诉解决方案</li> <li>13.工作失误时被投诉解决方案</li> <li>14.电话受理投诉“四步”方案</li> <li>15.互联网渠道受理投诉“一二三”</li> <li>16.关键舆情管理要素</li> <li>17.投诉管理“三不七要”</li> <li>18.危机公关 5S2E 模型</li> </ol>
主讲：纪亚飞老师 时间：2026 年 1 月 30 日 上午：9:00-12:00，下午：14:00-17:00		
课程内容	<p><b>第三模块：投诉与舆情管理之“情”</b> 心态对了，角度对了，一切可能就对了</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.客户情绪解码与舆情温度管理</li> <li>2.服务中的情绪价值</li> <li>3.ABC 认知理论的服务分析</li> <li>4.“转危为安”的心态制胜</li> <li>5.正确看待客户投诉三角度</li> <li>6.构建有温度的企业舆情免疫力</li> <li>7.积极服务心态动力训练-大脑密码</li> </ol> <p><b>第四模块：投诉与舆情管理之“术”</b> 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</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.VUCA 时代的服务危机新常态</li> <li>2.4 级投诉预警模型</li> <li>3.投诉处理升级与舆情防控基础**</li> <li>4.从个体抱怨到群体事件的解析</li> <li>5.情绪价值补偿设计</li> <li>6.危机公关 5S 原则迭代版</li> <li>7.短视频声明制作要点</li> <li>8.短视频声明制作流程图</li> <li>9.短视频声明制作三大雷区与有效措施</li> <li>10.舆情修复长尾策略</li> <li>11.品牌信任度修复曲线</li> <li>12.互联网时代的舆情管理</li> </ol>
时间：2026 年 1 月 31 日 主题：交流、返程		

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：2026 年 1 月 28 日-31 日（1 月 28 日报到，1 月 31 日返程）

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