**秦保红老师介绍**

国网电力服务质量评估及服务管理咨询顾问

国网河北电力总公司服务创优特聘讲师

国家高级人文素质及礼仪文化培训师

全国素质教育流动课堂讲师团成员

2022第24届冬奥会服务接待培训师及志愿者服务导师

河北省委宣传部、省文明办“市民素养”特聘顾问

河北电视台燕赵讲坛“文明礼仪大讲堂”首席讲师

**【培训相关简历】**

研修于中国人民大学，从事高等院校人文素质教育教学三十余年，为国网各地供电公司服务创优培训二十余年。出版了多部服务礼仪专著，编著了各具特色的企业服务文化及规范化服务手册，发表了十余篇期刊论文。近年来为国网电力河北供电公司中高层管理人员培训班、供电所所长培训班以及营业厅窗口临柜员工、电力新招聘员工、转型期中老年员工等提供厅堂管理能力提升、电力服务礼仪规范、客户投诉治理、职业生涯规划、管理者自我修炼、职场情绪管理、服务沟通艺术等培训，超五百余家，充分展示出资深金牌服务培训师的专业风采，深受业内外人士好评。

**【授课模式及特色】**

秦老师是“感悟+体验”“教授+教练”教学模式的开拓者，既有理论讲授，又有实操训练，根据学员情况灵活选择案例启迪、视频观摩、情景模拟、实操实训、现场管理督导等多种培训模式。课程内容设计针对性强、实用落地可操作，课件图文影像并茂。课程具有案例丰富、观点新颖、课堂组织形式多样等特色，确保培训效果落地和巩固。

事例启发、引导沟通式课堂教学，亲和，真诚，务实，快乐，重视现场学员参与互动。学员反馈评价：“能解决很多员工经常遇到的实际问题”“听秦老师的课没有时间概念”“能体验实战感，并学到很多外延的东西”“能端正心态，激发工作热情”“所讲内容很实用，对工作和生活都有很大帮助”学员满意度持续保持在97分以上。

**【国网电力培训客户例举】**

国家电网河北省电力总公司、电力设计院、中国网通分公司、石家庄电力总公司、石家庄电子科技集团、市热电力公司、河北保定电力培训中心、河北石家庄电力培训中心；山西吕梁、晋城、运城；河北沧州、海兴、深泽、衡水、故城、沧州、晋州、邢台、邯郸、辛集、藁城、赵县等供电总公司、分公司、供电营业所等。

**【授课课程体系】**

1. **职业素养提升**

**《**忠诚敬业，奉行职业操守**》《**新员工职业生涯规划与正状态修炼**》《**电力服务压力纾解与情绪管理**》《**电力员工职业化素养与服务能力提升**》《**电力服务高效能人士的自我管理**》**

**二、电力服务技能**

**《**供电服务礼仪规范与待客技巧**》《**供电服务话术规范与沟通艺术**》《**电力客户异议与投诉治理**》《**电力员工卓越服务能力提升**》《**新型服务模式下的管理能力提升**》**

**【授课视频】**

**秦保红：办公礼仪**

**https://www.iqiyi.com/v\_1uo380b3tq8.html**

**【培训现场照片例举】**

|  |  |
| --- | --- |
| 微信图片_202106091501523 | 微信图片_202106091501521 |
| 微信图片_202106091501522 | 26cfb2c6943705c38efd79663c937fa |
| 国网1 | 微信图片_202302170017266 |
| **IMG_20180917_101852** | 微信图片_202302170017265 |
| 微信图片_202302170017261 | 微信图片_20230217001726 |
| 微信图片_20210609150152 | 微信图片_202302170015281 |