|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 供电服务礼仪规范与待客技巧 | | | | | | |
| **课程对象** | **供电营业厅服务人员，电力服务现场工作人员** | | **讲师** | **秦保红** | **课程时长** | **2天** |
| **课程** | | | | | | |
| **模块** | | **内容提要** | | | | **授课方式** |
| **模块一**  **践行服务礼仪**  **提高服务品质** | | * 供电服务礼仪与电力服务品质的关系 * 供电服务待客的礼仪艺术 * 增强服务意识，践行服务礼仪   1、电力服务角色定位  2、服务意识与服务态度  3、服务待客必备素质  4、践行服务礼仪四大价值观 | | | | 讲授引导  案例启迪 |
| **模块二**  **电力服务**  **接待礼节** | | * 电力一般客户的服务接待   1、迎客礼节——表情、称呼、问候  2、相识礼节——介绍、握手、名片  3、引领礼节——平路、楼梯、电梯、门口  4、待客礼节——位次、奉茶、餐饮   * 电力内部工作交流的讲解接待   1、领导检查指导接待  2、贵宾参观访问接待 | | | | 讲授引导  视频观摩  情景演示  案例分析 |
| **模块三**  **服务工作准则**  **礼仪交往技巧** | | * 六大服务准则 * 首问责任制 * 全程引导制 * 一次告知制 * 限时办结制 * 全面体验制 * 营业厅两会三制 * 服务交往礼仪技巧   1、电话邀约礼仪技巧  2、拜访咨询、客户维护礼仪技巧  3、上下级工作请示、汇报礼仪技巧 | | | | 讲授引导  案例分析  小组研讨  礼仪训练 |
| **模块四**  **电力公司**  **服务形象**  **礼仪规范** | | * 首轮效应与电力公司品牌服务形象内涵 * 客户满意度中的可视性标准 * 电力服务形象礼仪文化价值（案例启迪） * 电力服务形象礼仪规范  1. 仪容仪表规范得体的基本要求  * 电力员工的面容、发型与修饰 * 电力员工的工装、配饰与穿着  1. 仪态举止优雅大方的形体指导   电力员工的坐立行走、递拿让送、文明礼貌仪态 | | | | 图片欣赏  示范指导  活动体验 |
| **模块五**  **供电营业厅**  **待客礼仪规范** | | **一、营业厅接待服务时刻**   * 规范内容：包括门口迎宾、柜台迎宾、厅内引导 * 规范要点：服务原则、接待行为和服务用语 * 门口迎宾场景礼仪 * 客户的分流与引导 * 引导客户使用自助查询机 * 引导客户使用排队叫号机 * 引导客户到柜台或休息区的礼仪 * 引导员的关爱服务规范与应答规范 * 门口送客行为规范与应答   **二、营业厅业务受理服务时刻：**   * 受理内容：包括电力新装、电力变更等 * 服务标准：包括服务行为规范和时限 * 服务规范： * 客户到柜台前的迎接、示坐礼仪 * 客户资料递接礼仪 * 客户咨询时应答礼仪 * 客户离开柜台欢送礼仪 * 暂停服务亮牌原则及规范 * “接一顾二招呼三”服务原则   **三、营业厅收费服务时刻：**   * 收费内容：电费、业务收费 * 服务标准：包括受理方法和行为规范 * 收费服务规范及流程演练 * 客户接待礼仪 * 核对客户信息礼仪 * 告知客户信息礼仪 * 唱收唱付礼仪 * 双手递接礼仪 | | | | 案例分析  视频学习  案例研讨  情景模拟 |
| **模块六**  **营业厅服务待客礼仪规范**  **情景训练** | | **业务流程七步曲与七部法**  1、柜台服务流程中的礼仪规范与待客技巧  ——迎—问—接—销—办—递—送  2、大堂岗位服务中的礼仪规范与待客技巧  ——迎—分—跟—陪—缓—辅—送 | | | | 情景演练  模拟展示  通关考核 |