|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **供电服务话术规范与沟通艺术** | | | | | | |
| **授课对象** | **供电营业厅服务人员、电力现场服务人员** | | **讲师** | **秦保红** | **课程时长** | **1天** |
| **课程大纲** | | | | | | |
| **单元** | | **内容提要** | | | | **授课方式** |
| **一**  **供电服务**  **沟通意识培养** | | 1. **供电服务沟通中的角色定位和服务心态**   摆正位置、端正态度  主动、周到、快乐、感恩   1. **有效沟通重塑客户体验的六个关键**   服务沟通案例启示  客户价值案例启示   1. **践行“以客户为中心”的沟通原则**   接受对方  重视对方  赞美对方   1. **塑造供电服务沟通中的阳光心态**   别让情绪干扰了沟通氛围  辨别并控制自己和他人的情绪  电力服务因“情绪”导致投诉的案例面面观 | | | | 讲授引导  案例分析 |
| **二**  **供电服务岗位话术规范与表达训练** | | **1.供电服务话术规范要求**  表达清晰  不说忌语  礼貌尊重  服务沟通忌语案例警示  **2.规范服务语言表达技巧**  ——看、听、笑、说、动  **3.供电服务话术规范与训练**  95598及工单流转话术规范  电话预约话术规范  客户问题应答规范  装表接电话术规范  用电检查话术规范  抄表收费话术规范  抢修维护话术规范  窗口服务流程话术规范与强化训练 | | | | 启发讲授  问题探讨  案例启迪  表达训练 |
| **三**  **供电服务营销**  **中的沟通艺术** | | **1.打开服务沟通之门**  服务沟通常见障碍  沟通的途径和原则  沟通策略实施的时机  **2.把控沟通节奏，运用沟通艺术给力服务营销**  ★ 得体致意——创造时机  ★ 礼貌相识——首轮效应  ★ 因人而异——识别推荐  ★ 赞口常开——激发需求  ★ 巧妙提问——利益引导  ★ 善于倾听——关注境界  ★ 高效应答——抛砖引玉  ★ 同理说服——应对异议  ★ 有效缔结——巩固成果 | | | | 对比讲解  视频赏析  小组研讨  案例分析  情景演练 |
| **四**  **学以致用**  **实践实战** | | **电力服务岗位实际沟通问题探究** | | | | 情景模拟  实战演练 |