|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 国网电力优质服务能力提升 | | | | | | |
| **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**  **供电服务认知**  **优质服务准则** | | * 供电优质服务和客户满意度 * 增强服务意识，提高服务品质   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、优质服务四大价值观   * 供电优质服务五大准则 * 首问责任制 * 全程引导制 * 一次告知制 * 限时办结制 * 体验为王制 | | | | 讲授引导  案例启迪 |
| **模块二**  **优质服务**  **待客规范** | | * 电力客户的服务接待   1、恭候迎客——表情、称呼、问候  2、相识引荐——介绍、握手、名片  3、引领到位——平路、楼梯、电梯、门口  4、待客礼节——位次、奉茶  5、客户维护技巧——电话邀约、拜访咨询、宴请 | | | | 讲授引导  视频观摩  情景演示  案例分析 |
| **模块三**  **优质服务**  **沟通技巧** | | * 践行“以客户为中心”的沟通原则   1、接受对方  2、重视对方  3、赞美对方   * 供电服务话术规范要求   1、表达清晰  2、不说忌语  3、礼貌尊重   * 供电服务营销沟通技巧   ★ 因人而异——识别推荐  ★ 赞口常开——拉近距离  ★ 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 | | | | 启发讲授  问题探讨  案例启迪  表达训练 |
| **模块四**  **优质服务**  **形象塑造** | | * 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） * 电力服务形象塑造  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**  **优质服务能力**  **提升强化训练** | | **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 * 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 * 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 * 客户资料递接 * 客户咨询时应答 * 客户离开柜台欢送 * 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   ——迎—问—接—销—办—递—送 | | | | 案例分析  视频学习  案例研讨  情景演练  模拟展示  通关考核 |