
《营销服务人员服务技巧竞赛辅导》

【授课时长】

赛前 4 天

【课程收益】

- 1、课程内容按“2011 年国家电网供电服务技能竞赛”要求及老师丰富的辅导经验设计
- 2、对竞赛选手必备的基本心理素质进行大量的训练.
- 3、对国家电网竞赛要求的 4 项技能（①听音打字、②录音纠错③服务规范展示④业务受理情景模拟）做重点讲授和训练
- 4、通过训练，使学员熟练掌握国家电网所要求的必备竞赛技能，掌握良好的竞赛技巧，具备良好的参赛心理素质，从而使学员自信的走向竞赛舞台，在竞赛中脱颖而出。

【授课对象】

电力公司 2011 年“国家电网公司供电服务技能竞赛”参赛选手

【课程大纲】

第一天

(领导开训:强调训练的意义和纪律)

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于竞赛方面的难题？每人提出自己工作中的难题，老师将这些难题作为案例在整个课程中巧妙地穿插、分析、示范指导。

第一章、参赛心理素质训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、赛前动员

（一）、动员：如何成为优秀的竞赛选手

（二）、训练体系沟通，达成训练意识

二、影响比赛的关键因素

（一）、心理素质 40%

（二）、比赛技巧策略 30%

（三）、业务知识 30%

三、赛场情绪控制与自我激励训练

（一）、压力与情绪管理策略

（二）、赛前体验练习

（三）、赛前辅助准备工作

（四）、临参赛的自我激励与快速调整

（五）、赛场上的自我激励与调整

（六）、平时练习与积累

四、赛中抗干扰和打击训练

- (一)、抗干扰与打击训练
- (二)、影响干扰对手训练

五、参赛及演练技巧训练

- (一)、手势语言训练
- (二)、走场训练
- (三)、眼神交流训练
- (四)、麦克风使用训练
- (五)、上场技巧训练
- (六)、自我介绍训练

第一轮：每人 3 分钟；分析点评、改进训练；

第二轮：每人 3 分钟；分析点评、改进训练（难度递增）

第二章、“听音打字”技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、“听音打字”加分规则分析与夺分技巧训练

- (一)、“听音打字”加分规则分析
- (二)、“听音打字”夺分技巧训练

二、打字输入速度+打字正确率测试与训练

三、“听音打字”比赛项目综合模拟训练与指导

第三章、“录音纠正”技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、“录音纠正”加分规则分析与夺分技巧训练

- (一)、“录音纠正”加分规则分析
- (二)、“录音纠正”夺分技巧分析

二、“录音纠正”情景参赛演练（暂定,最好以题库情景为准）

录音一：95598：计划检修停电的咨询服务解释

录音二：95598：夏日故障停电的咨询服务解释

录音三：电器烧坏了要做赔偿

录音四：95598：业扩及日常营业 办理变更用电手续

录音五：95598：咨询装表录音

录音六：95598 其他业务受理：客户无理要求

录音七：95598：专变故障报修受理

录音八：……

第四章、“现场问答”技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、“现场问答”加分规则分析与夺分技巧训练

- (一)、“现场问答”加分规则分析
- (二)、“现场问答”夺分技巧分析

二、“现场问答”心理素质调整

三、“现场问答”中的自我介绍技巧

- (一)、自我介绍时间控制
- (二)、自我介绍的主要内容
- (三)、自我介绍方式

四、“现场问答”常见题型回答技巧

- (一)、业务知识类
- (二)、技巧技能类
- (三)、时事政治类

-
- (四)、个人素质类
 - (五)、常见难题类
 - (六)、领导关注类

.....

五、“现场问答”回答流程与方法

- (一)、归纳总结法
- (二)、直接回答法
- (三)、曲线回答法
- (四)、案例分析法
- (五)、替代回答法
- (六)、灵活应变法

第五章、“决赛：个人必答、小组抢答、必答风险题”技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、“个人必答、小组抢答、必答风险题”加分规则分析与夺分技巧训练

- (一)、“个人必答”加分规则与抢分技巧分析
- (二)、“小组抢答”加分规则与抢分技巧分析
- (三)、“必答风险”加分规则与抢分技巧分析

二、“个人必答”回答技巧训练

- (一)、加分原则
- (二)、回答技巧
- (三)、时间掌控

三、“小组抢答”训练

- (一)、按铃准备
- (二)、按抢答器的技巧
- (三)、团队思考与配合回答技巧
- (四)、回答问题的时间掌握
- (五)、提示或补充技巧
- (六)、当自己不熟悉的题目时，怎么办？
- (七)、如何避免高分竞争团队抢到机会？
- (八)、如何巧妙地运用主持人的提示

四、“必答风险”训练

- (一)、选题技巧
- (二)、团队配合回答技巧

第2天

第五章、“服务规范展示”技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、“服务规范展示”加分规则分析与夺分技巧训练

- (一)、“服务规范展示”加分规则分析
- (二)、“服务规范展示”夺分技巧分析

二、基本礼仪训练

- (一)、基础形体礼仪训练
- (二)、基础肢体语言：站姿、坐姿、走姿、引导、递接
- (三)、迷人的微笑与亲和力训练
- (四)、悦耳的声音训练

三、入场、团队现场介绍训练

-
- (一)、入场训练
 - (二)、团队现场介绍训练
 - 四、结束、退场训练
 - (一)、结束流程与结束语言
 - (二)、退场流程与礼仪
 - 五、“服务规范展示”综合演练
 - 六、“服务规范展示”突发事件应对与调整技巧
 - 1、一人忘词了？---应对技巧
 - 2、一人动作出错了----应对技巧
 - 3、配音音量太小---应对技巧
 - 4、配音突然中断---应对技巧
 - 5、台下人有说：哈哈，有人出错了----应对技巧
 - 6、台下评委否定的目光---应对技巧
 - 7、鞋子突然坏了---应对技巧
 - 8、袜子坏了---应对技巧
 - 9、特别紧张---应对技巧
 - 10、我们的动作与配音不同步---应对技巧
 - 11、台上光线太强、刺眼---应对技巧
 - 12、实际表演舞台比练习舞台大---应对技巧
 - 13、实际表演舞台比练习舞台小---应对技巧
 - 14、台下观众喝倒彩---应对技巧
 - 15、前面得分低，大家担心紧张---应对技巧
 - 16、时间太宽裕----应对技巧
 - 17、快要超时---应对技巧
 -
 - 七、反复强化演练
 - 八、话外音配音与录制技巧

第3天

第六章、“业务受理情景模拟”技巧训练（案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练）

一、“业务受理情景模拟”加分规则分析与夺分技巧训练

- (一)、“业务受理情景模拟”加分规则分析
- (二)、“业务受理情景模拟”夺分技巧分析

二、基本礼仪训练

- (一)、业扩报装服务流程技巧训练
- (二)、电费业务服务流程技巧训练
- (三)、故障报修服务流程技巧训练
- (四)、突发事件处理流程技巧训练

三、“业务受理情景模拟”表演的流程与技巧

- (一)、“业务受理情景模拟”表演的流程
- (二)、“业务受理情景模拟”表演的思路

四、入场与结束技巧

- (一)、入场流程与礼仪
- (二)、结束流程与礼仪

五、“业务受理情景模拟”情景剧编排演练

(一)、“业扩报装”服务情景剧编排演练

(二)、“电费业务”服务情景剧编排演练

(三)、“故障报修”服务情景剧编排演练

(四)、“突发事件”处理情景剧编排演练

六、“业务受理情景模拟”用户扮演者一般的为难方式的应对技巧

(一)、用户太高声---应对技巧

(二)、用户情绪激动----应对技巧

(三)、用户得理不饶人---应对技巧

(四)、用户不了解用电服务流程与规则---应对技巧

(五)、用户太了解用电服务流程与规则----应对技巧

(六)、用户对用电法律法规较了解---应对技巧

(七)、用户自称与记者媒体熟悉---应对技巧

(八)、用户是政府部门、上级领导部门人员---应对技巧

(九)、用户是低层次人员---应对技巧

(十)、用户故意拖时间---应对技巧

(十一)、用户就重复一些话---应对技巧

(十二)、用户不愿意听解释----应对技巧

.....

七、情景发挥技巧

八、“业务受理情景模拟”突发事件应对与调整技巧

(一)、一人忘词了？---应对技巧

(二)、一人动作出错了----应对技巧

(三)、麦克风音量太小---应对技巧

(四)、抽中题目不是我们常演练的---应对技巧

(五)、台下人有说：哈哈，有人出错了----应对技巧

(六)、台下评委否定的目光---应对技巧

(七)、如果与平时练习内容衔接---应对技巧

(八)、特别紧张---应对技巧

(九)、台上光线太强、刺眼---应对技巧

(十)、台下观众喝倒彩---应对技巧

(十一)、担心紧张---应对技巧

(十二)、时间太宽裕----应对技巧

(十三)、客户扮演者太刁难-----应对技巧

.....

九、反复强化演练

