

《电力优质服务培训课程大纲》

【课程收益】

- 建立供电服务人员服务标准规范，树立企业对外形象，从外在形象到服务标准化流程到服务沟通的语言规范，全方位提升供电服务人员职业素养
- 通过营业窗口岗位服务规范的学习，使学员更加明白自己的角色定位及服务标准规范
- 学会应急管理、突发事件的处理、轻松排除营业故障，巧妙的应对客户投诉，全方位提升供电服务水平，为客户提供更加优质的服务

【培训对象】

营业厅服务人员、抢修人员、业扩报装人员、抄表员等

【培训时间】

12 课时/2 天

【培训形式】

案例导入、故事分享、游戏开场、互动演练、分组研讨、情景教学、视频教学、点评

【主讲老师】

金迎

【课程内容】

第一部分：国家电网服务人员服务规范

一、供电服务人员的仪容仪表规范

- 1、服饰礼仪：“职业装穿出服专业形象”
- 2、配饰礼仪：画龙点睛配饰技巧
- 3、化妆礼仪：“三分长相，七分打扮”

4、仪容礼仪：专业仪容 10 细节

二、供电服务人员的举止规范

1、标准站姿、走姿、坐姿、蹲姿

2、标准手势、鞠躬

3、仪态语：友善的眼神，亲切的微笑

4、现场指导纠正、强化训练

三、供电服务人员通用基本礼仪规范

1、称呼礼仪

2、接待礼仪

3、握手礼仪

4、接递物品礼仪

5、引路礼仪

6、开门礼仪

7、奉茶礼仪

8、记录礼仪

四、会话沟通规范

1、语言规范

- 工作时间应使用标准普通话
- 当客户听不懂普通话或要求使用方言时，可使用方言
- 当为聋哑人服务时使用手语

2、声音

- 声音五要五不要
- 语音视客户音量而定
- 语速适中

3、 聆听

- 聆听时保持微笑
- 不随意打断客户
- 聆听过程中应表示对客户关注
- 主动引导、鼓励、提示客户表达

4、 询问

- 询问客户时，应礼貌谦和，禁止使用质问或反问
- 对客户诉求的重要内容进行确认

5、 应答

- 问候语
- 结束语
- 感谢语
- 致歉语

五、服务用语规范

1、服务沟通基本语言表达技巧训练

- 影响沟通效果的因素分析
- 营造沟通氛围
- 沟通六件宝
- 深入对方情境
- 高效引导技巧
- 三明治法则
- 高效沟通四要诀
- 高效沟通六步曲

培训方式：案例分析、短片观看、就学员提出的难题进行分析、讨论、模拟演练、点评

2、电力营业厅常见应答场景用语演练与应答话术强化训练

- 遇到客户抱怨窗口服务员声音太小时
- 窗口服务员未听清或不明白客户意思时
- 遇到客户想直接找上级领导时
- 遇到设备故障不能操作时
- 遇到客户情绪激烈，破口大骂时
- 遇到客户善意邀请时
- 遇到客户抱怨窗口服务员操作慢时
- 遇到客户提出建议时
- 遇到客户投诉服务员态度不好时
- 遇到客户表扬时
- 遇到客户致歉时
- 为客户提供人工电费查询服务后
- 请客户出示证件礼仪
- 客户短钞沟通礼仪
- 派发电力宣传单张礼仪
- 遇客户不自觉排队（取号）沟通礼仪
- 遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
- 客户等待时间过长不满时沟通服务礼仪

第二部分：电力营业窗口岗位服务规范

一、装表接电标准化礼仪服务规范

- 1、电能计量装置新装、更换、拆除
- 2、电能计量装置现场检验
- 3、电能计量装置异常处理

4、工作结束

二、抄表收费标准化礼仪服务规范

1、现场抄表

2、电费催费

3、欠费复电

4、工作结束

5、离开现场

三、故障抢修标准化礼仪服务规范

1、居民客户故障抢修

2、非居民客户故障抢修

3、恢复供电

4、工作结束

5、离开现场

6、结果回访

四、电力营业厅标准化礼仪服务规范

1、开始——工作前的准备——引导——柜台接待——柜台办理——送客——结束

2、引导员服务规范（主动导迎——分流引导——协助引导——有效疏导——积极宣导）

3、柜台接待六部曲

- 迎接：站相迎、诚请坐
- 了解：笑相问、双手接
- 办理：快速办、巧提示

- 推荐：巧引导、善推荐
- 成交：巧缔结、快速办
- 送客：双手递、起立送

4、柜台接待基本原则

- 先外后内原则
- 先接后办原则
- 接一、安二、招呼三”原则
- 暂停服务亮牌”原则
- 首问责任制原则

5、培训场景设置：

- 抄表工作服务规范流程训练
- 抢修工作规范流程训练
- 3、业扩现场服务规范演练
- 4、收费现场服务规范演练
- 5、就学员提出的难题进行研讨、讲解、点评

第三部分：供电营业厅应急方案流程操作

一、当硬件设备发生故障不能正常工作时

二、遇客户在营业厅受意外伤时

三、遇情绪激动的客户

四、遇醉酒闹事/无理取闹的客户

五、遇三人以上集体抱怨投诉的客户

六、遇媒体采访

七、当上级领导参观考察时

八、当相关部门暗访时

九、员工受伤或生病

十、火灾事件

十一、打架斗殴事件

十二、抢劫事件

培训方式：案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练