

《电力客户服务法律风险防范与纠纷处理》课程大纲

【课程目标】

- 对客服人员提出了新颖的素质要求，给出学员诸多服务最新理念和高超技巧；
- 给学员详细解读了电力客服的法律法规规章和国网、南网的服务规范；
- 使得学员能够在电力营销服务中运用电力法律法规、经济法律、民商法律、行政和刑事法律的风险防范与对策。

【培训对象】

电力企业营销管理人员、服务人员

【培训时间】

2天（6课时/天）

【授课方式】

课程讲授+案例分析+工具使用+小组研讨+头脑风暴+技能训练+互动点评

【课程内容】

第一讲：电力客户服务

一、客户服务

1.服务与沿革

- 服务
- 服务沿革
- 客户服务

2.中国大陆的服务现状

- 服务意识
- 服务目的
- 服务现状

案例：电力客服与星巴克服务比对

3.当代客服要求的变迁

- 由使用价值到高附加值
- 由物化到人性化
- 由理性到感性
- 由推销、营销到服务营销
- 服务的四个层次

4. 客户服务的意义

- 服务品牌的树立
- 良好的口碑使企业财源滚滚
- 优质服务是防止客户流失的最佳屏障

课堂讨论：怎样获得客户良好口碑

二、对客服人员的要求

1. 自身工作岗位的认识

- 平凡的岗位非凡的成就
- 工作特点
- 工作对象

案例：孙静霞与学生邹瑞芳一起获得 35 届南丁格尔奖的服务故事

2. 爱心与奉献

- 爱心包容天地
- 淡泊名利
- 细节尽显关爱

案例：诺奖得主德蕾莎服务街头流浪汉的故事

3. 自觉主动与诚挚热情

- 自觉源于意识
- 主动催生积极
- 信用保证承诺
- 诚挚相伴热情

4. 灵活机敏

- 审时度势
- 应变自如

5. 客服人员的素质要求

- 心里素质
- 缓解压力与调整情绪
- 品格素质
- 技术素质
- 综合素质

案例：前台客服人员遇酒后冲动客户处惊不变，所持熄灭怒火的软武器

三、电力客户服务

1.电力客户服务

- 电力客户服务
- 电力客户服务的特点
- 电力客户的意义

2.电力客户服务内容

- 业扩报装服务
- 抄核收服务
- 用电变更服务
- 维修抢修服务
- 咨询信息服务

案例：多头安排协作不畅，以致拖延报修，遭到投诉

3.电力客户服务现状

- 客户服务自上而下推行
- 硬件与软件不匹配
- 违反法规规章和制度规定

案例：帮助客户调整拖动匹配，节约用电

第二讲：电力客户服务规范与技巧

一、电力客户服务规范

1.供电服务通用规范

- 客户服务人员内质外形和行为举止规范
- 电力和电能质量规范

课堂演示：服务行为现场示范与评比

2.营业场所服务规范

- 服务内容
- 服务规范
- 环境要求

3.95598 服务规范

- 95598 客户服务热线服务内容
- 95598 客户服务网页（网站）服务规范

4.现场服务规范

- 现场服务内容

- 现场服务纪律
- 供电方案答复与送电时限
- 抄表收费服务规范
- 故障抢修服务规范
- 装表接电及现场检查服务规范
- 停、复电服务规范

案例：雨天老人在营业厅交费滑倒索赔案

5.投诉举报处理服务规范

- 投诉渠道和方式
- 答复时限和处理
- 回访与保密制度

二、电力客户服务技巧

1.客户服务技巧

- 察言观色
- 善于倾听
- 能说会道
- 微笑常在
- 形态得体
- 五项全能在 95598 服务中的应用

2.优质服务

- 优质服务
- 客户服务的四种类型和特性分析
- 优质服务循环
- 优质服务的其他理念和技巧

3.高超服务技巧

- 降低期望值
- 惊喜服务
- 赢心服务

案例：用电检查变成用电服务，赢得客户赞誉，锦旗表彰

三、客户服务投诉与处理

1.客户投诉

- 客户投诉

- 对客户投诉的认识
- 客户投诉的原因
- 产生投诉的过程与三种结果

2. 安抚客户技巧与处理投诉技巧

- 安抚客户情绪技巧
- 处理客户投诉策略

课堂实践：愤怒客户投诉接访情景演练

3. 客户投诉防范与处理

- 融化抱怨
- 客户投诉分析与处理客户投诉的意义
- 客户投诉处理的方法和步骤

4. 客户服务改进与提升

- 提高员工队伍素质
- 转变客户服务理念
- 制定客户服务战略
- 强有力的技术支撑
- 推动企业服务创新

第三讲：电力客户服务风险防范

1. 电能质量风险防范

- 供电可靠率
- 供电可靠率
- 提高供电可靠率技术措施
- 提高供电可靠率管理服务措施

2. 谐波污染

- 高次谐波
- 谐波污染治理服务措施

案例：钢厂中频炼钢炉没有安装滤波设备电容柜烧毁索赔案

3. 电压质量

- 电压质量参数
- 客户反映电压高低的原因
- 电压监测、调整与服务

二、客户服务风险防范

1.业务办理与营销服务

- 服务态度不端正
- 业务办理流程不规范
- 营销管理不规范
- 业务审查、受电工程检查把关不严
- 用电业务档案、信息管理不规范
- 用户投诉处理不规范

案例：倒签服务日期导致电费计费日期混乱，进而停电催费遭诉讼案

2.电力设施维修维护

- 供用电设施的维修维护
- 客户服务遇到产权问题
- 事故抢修管理不规范
- 第三人损毁电力设施的抢修

案例：电话接访承诺抢修，迟到现场导致大量虹鳟鱼死亡索赔纠纷

3.停送电

- 停送电
- 停送电服务
- 停送电服务纠纷

案例：停电条件不具备，医学院断电，大量微生物死亡起诉赔偿

三、法律风险防范

1.电力法律风险防范

- 电力法律法规与其他法律的冲突
- 业扩报装与受电工程收费不规范
- 电力社会普遍服务不均衡
- 供用电合同签订与管理不规范

案例：合同丢失，产权不清，变压器触电责任共担

2.经济法律风险防范

- 供电营销服务与反垄断法
- 反不正当竞争法、招标投标法和消费者权益保护法风险防范
- 自然资源法和环保法风险防范
- 劳动合同法律风险防范

3.民商法律风险防范

- 公司法风险防范
- 物权法风险防范
- 民事诉讼法风险防范
- 合同法风险防范

案例：供电公司给第三人强行接入专线用户用电侵犯物权法纠纷

4.行政与刑事法律风险防范

- 配合行政行为法律风险防范
- 刑事法律风险防范
- 贪腐治理与行风建设

案例：供电公司电工利用总表窃电分表照收贪污巨额电费入刑案