

---

## 《供电营业厅现场服务督导》项目方案

### 【项目目标】

- 1、规范营业厅主任、业务受理员、收费员、保安员、引导员等岗位工作服务行为和语言方式，制定出标准化现场服务及管理手册
- 2、早（晨会）管理，老师现场观摩早（晨）会，建立早（晨）会管理制度，并指导学员开好早（晨）会
- 3、建立引导员制度，并规范化
- 4、在营业厅内针对收费、业扩报装岗位进行现场辅导操作
- 5、营业厅迎接领导检查礼仪规范训练
- 6、各岗位标准化服务辅导演练并考核与点评
- 7、营业厅现场突发事件的解决
- 8、营业厅内排班管理
- 9、绩效考核与管理
- 10、建立营业厅服务氛围的流程与制度管理
- 11、营业厅内现场服务环境的管控能力提升

【项目时间】 3天

【项目对象】 供电营业所全体工作人员

【项目方式】 服务现场辅导+授课辅导+项目咨询

### 【项目内容】

#### 一、为客户提供的文字性材料

- 1、营业厅标准化晨会流程
- 2、营业大厅环境卫生巡检表
- 3、营业大厅环境整改报告
- 4、营业大厅引导员服务标准
- 5、营业大厅收费员服务标准
- 6、业扩报装人员服务标准
- 7、营业大厅标准化服务话术
- 8、营业大厅工作纪律条例
- 9、客户服务典型案例解析

## 10、营业大厅突发应急事件处理文本

服务现场导入日程安排表（三天）

第一天		
时间	工作内容	重点内容
上午	观察晨会、营业前的工作准备	1、观察营业厅所有人员开晨会情况，并记录需改进点。2、观察营业前的准备工作。3、以上所有会以定点画面进行记录
	网点负责人沟通	就目前网点的人员状况、客户结构。2、了解目前的服务现状
	观察营业环境、营业现场、员工服务规范	1、巡检，现场观摩。2、对网点环境、员工行为规范等不足点拍摄
下午	观察整体大厅氛围，引入导入管理工具--《巡检表》、《引导员标准化服务流程表》	1、观察引导员主动导迎、分流引导、协助指导、有效疏导、积极宣导的全过程，给予及时指导纠正；2、观察引导员突发事件处理的技能技巧，并现场纠正
	对今日所有工作做总结，并准备晚上的授课	1、对记录要点进行辅导准备。2、准备课程用的电脑及投影等
晚上	全员集中培训	服务规范训练：仪容仪表、行为规范、语言规范等
第二天		
上午		指导晨会，拍摄晨会及开门前准备的视频或照片
	参加晨会、参与开门前准备工作	进行巡检，对收费员、业务受理员出现的行为及礼仪给予当场指导。并就员工表现情况做记录。
	收费员、业务受理员标准化服务流程	进行现场跟岗指导
下午	与营业所长、班长进行沟通	就培训辅导情况进一步沟通，教会营业主任培训辅导员工的技巧和要点
	继续上午的辅导内容	帮助收费员、业务受理员进一步熟悉标准规范
	辅导营业所长	巡检，与所长共同工作，发现问题及时交流
晚上	总结、培训	结合收费、业扩业务进行情景模拟规范操作演练
第三天		
上午	参加晨会	告知员工今日的工作流程及服务标准均按照培训要求进行，培训老师将根据验收表进行打分
	上午进行二次巡检	1、营业大厅各岗位标准化服务规范。3、大厅整体环境布局观察；2、记录整改要点
下午	与营业所长、副所长沟通	1、营业大厅环境布局整改思路与想法进行沟通；2、协助整改

	按照验收标准进行验收，记录汇总问题	总结、分析、整理当日工作，并汇总三天辅导整体情况
晚上	集中培训，并就培训内容分组进行分组演练	三天培训全过程所学内容进行模拟演练，加强巩固学习