

《打造营业厅服务蓝图》

【课程收益】

- 建立营业厅窗口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
- 协助学员总结工作成长经验，打造服务意识与工作责任心

【培训对象】

营业厅收费员、报装业扩人员、检修员、抄表员、95598 客服人员等

【培训时间】

2 天(6 课时/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

【课程内容】

第一部分：打造营业厅服务人员卓越形象

一、营业厅服务人员职业素质要求

- 1、为客户提供专业化、规范化服务，塑造形象
- 2、以客户服务中心，努力兑现营业厅服务
- 3、不发生引发客户投诉的服务
- 4、提高客户满意度

二、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

三、服务人员的行为举止规范

- 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

四、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

第二部分：营业厅现场服务规范

一、营业厅各岗位标准化服务规范及流程解析

- 1、早（晨）会制度导入和运作技巧
- 2、营业厅迎宾（引导）制度规范化（配合礼仪考核现场展示）
- 3、业务受理员服务接待流程
 - 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、收费员、业务受理员对客接待的原则
 - 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、营业厅应急事件应对策略及技巧
 - 电脑出现故障时的应对技巧
 - 营销系统出现故障时的应对技巧
 - 营业中突发停电的应急处理
 - 客户情绪激动时的应对技巧
 - 客户突发疾病或发生意外
 - 客户排队数量激增时如何应对
 - 发生抢劫犯罪事件时如何应对

- 发生火灾、爆炸事件的应急策略
- 律师、媒体来访的应对策略

第三部分：客户服务沟通技巧

一、营造沟通氛围

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

二、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

1、微笑训练

使用四级强度训练微笑：

- 针对友好的客户微笑；
- 针对心情的不佳的客户微笑；
- 针对批评我们的客户微笑；
- 针对强势指责投诉我们的客户微笑

2、赞美训练（赞美话术、赞美的十大内容、赞美禁忌、标签赞美 15 句话）

3、提问技巧训练（开放式提问训练；封闭提问训练）

4、关心技巧训练

5、聆听技巧训练

使用四级强度训练聆听：

- 针对友好沟通的客户聆听技巧；
- 针对心情的不佳的客户聆听技巧；
- 针对批评我们的、语言过快客户的聆听技巧；
- 针对语音不标准、说话不清晰的客户的聆听技巧；
- 针对强势指责投诉我们的客户聆听技巧

6、“三明治”技巧训练（针对五常见问题的三明治沟通技巧）

三、深入对方情境

1、情感处理三步曲

2、对方最关心的是什么

3、进入对方心理舒适区

4、面对客户激动如何引导

5、如何与客户沟通时插入自己的话

6、引导客户的思维

四、高效引导技巧

- 1、开放式提问、封闭式提问
- 2、经典高效引导技巧

五、三明治法则

第1层-积极情感层面：理解、肯定、鼓励、赞美

第2层-核心问题层面：询问、建议、忠告、要求

第3层-积极情感层面：鼓励、肯定、赞美、希望

六、高效沟通四要诀

- 1、信息传递多向性
- 2、信息传递标准化
- 3、信息传递多样性
- 4、信息传递短平快

七、高效沟通六步曲

- 1、营造氛围
- 2、理解共赢
- 3、分析策划
- 4、提出方案
- 5、认同执行
- 6、实施检查

第四部分：营业厅常见应答场景用语演练与应答话术强化训练

- 1、遇到客户抱怨窗口服务员声音太小时
- 2、窗口服务员未听清或不明白客户意思时
- 3、遇到客户想直接找上级领导时
- 4、遇到设备故障不能操作时
- 5、遇到客户情绪激烈，破口大骂时
- 6、遇到客户善意邀请时
- 7、遇到客户抱怨窗口服务员操作慢时
- 8、遇到客户提出建议时
- 9、遇到客户投诉服务员态度不好时
- 10、遇到客户表扬时

-
- 11、遇到客户致歉时
 - 12、为客户提供人工电费查询服务后
 - 13、请客户出示证件礼仪
 - 14、客户短钞沟通礼仪
 - 15、派发电力宣传单张礼仪
 - 16、遇客户不自觉排队（取号）沟通礼仪
 - 17、遇客户在前厅大声喧哗沟通服务礼仪
 - 18、客户等待时间过长不满时沟通服务礼仪

第五部分：服务人员职业素养提升

壹、 服务意识的培养

- 1、什么是服务意识？
- 2、供电服务人员角色定位
- 3、供电服务人员服务不仅用嘴，而且要用心
- 4、服务意识与服务行为（大树理论）
- 5、正确的服务意识（链条理论）
- 6、优质服务理念（钓鱼理论）
- 7、如何培训服务意识？
- 8、供电服务工作四要素

二、服务人员责任心的培养

- 1、什么是责任心？
- 2、什么是工作责任心
- 3、视频教学：通过视频短片谈谈在工作岗位上应具备哪些工作责任感？
- 4、你不是过客，公司就是你的家
- 5、抛弃“打工心态”，拥有“老板心态”
- 6、自动自发，拒做“按钮式”员工
- 7、让责任感成为一种生活习惯
- 8、只有尽职尽责，才能尽善尽美

