

电力网格化——营销服务人员技能提升

课程背景：

在电力行业市场经济流入后，市面上出现了大量的售电公司，电力行业即将重新洗牌，正式面临改革。在改革的风波中，优质的服务可以说作为我们整个企业创造价值的核心竞争力。所以，电网公司为了在客户需求侧这方面做得更好，对服务的标准有了更高的要求，在这种大环境下，中国南方电网、国家电网以及内蒙古电网，各家公司都在分别执行网格化管理，网格化服务的实施，标志着电力行业真正意义上解决了最后一公里的问题。那么，在网格化管理实施的过程中，我们客户经理（台区经理）和设备主人作为企业的门面和招牌，就显得格外重要了。

课程目标：

- 了解和认识网格化管理，理解网格化对于客户服务的重要性
- 深刻贯彻服务理念，将客户服务真正落实到实处，从行为上彻底改变
- 掌握与客户的现场沟通技巧，建立和客户之间的友好沟通氛围
- 掌握窗口服务流程，服务沟通规范与技巧，持续提升用电客户满意度
- 了解电力行业的客户焦点投诉问题，及时发现问题，及时和客户沟通，及时化解客户矛盾和误会

课程时间：2天，6小时/天

课程对象：台区经理、客户经理、设备主人、供电所班长及所长、营业厅相关服务人员等

课程方式：案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

课程大纲

第一讲：网格化认知及现状分析

一、客户经理制的实质—网格化

导入：服务的定义

1. 网格化服务应用
2. 政府网格化服务
3. 电信网格化服务
4. 供电网格化服务

二、台区经理服务与传统供电服务三大转变

导入：主动服务意识建立

1. 传统服务与网格化服务的区别

- 1) 服务形式的转变
- 2) 服务主导权的转变
- 3) 服务内容的转变

2. 供电企业新时代下的服务转型案例

案例：某供电局“服务五个到”

案例：“最多跑一次”改革

案例：某供电公司“满意度快速提升”

案例：传统服务满意度考核和目前满意度新规定

3. 台区经理服务的内涵与实质

- 1) 服务设计差异化

- 2) 服务落地片区化
- 3) 服务执行精准化
- 4) 责任制考核
- 5) 主动式服务
- 6) 直面客户问题

4. 台区经理工作职责

案例：温州供电公司的台区经理

- 1) 业务咨询与问题解决
- 2) 客户走访与问题收集
- 3) 用电宣传与客户关系管理
- 4) 信息公告与停限电管理
- 5) 台账建立与工作流转

第二讲：现场服务礼仪

一、电力企业形象代言人

互动讨论：你认为抄核收外勤人员如何与客户融洽关系？

视频欣赏：屌丝心理学之“首因效应”

二、形、气、神——瞬间感受亮点

1. 电力营销人员的仪容、仪表、仪态规范

2. 电力营销人员的语言规范

- 1) 电话预约用语规范
- 2) 客户会面用语规范
- 3) 抄表用语规范
- 4) 收费用语规范
- 5) 服务忌语

案例讨论：台区经理敲门变砸门引发的客户投诉

- 6) 常见问题应对处理及话术训练

三、现场服务沟通技巧

1. 服务沟通

- 1) 服务沟通六个要素
- 2) 服务沟通的渠道（途径）
- 3) 沟通的漏斗
- 4) 沟通感知的四个部分（周哈里窗）

沟通风格测试：5分钟

2. 客户性格分析练习

讨论：四种客户的沟通风格及应对策略

3. 亲和技巧

- 1) 认识亲和力
- 2) 亲和力的表现
- 3) 亲和力测试

案例：携程 8812 号话务员

案例：95598 话务员亲和力如何？

4. 倾听技巧

- 1) 倾听的繁体字
- 2) 倾听的层次
- 3) 倾听的四个技巧

案例：资产分界点问题分析

5. 同理技巧

- 1) 同理心与同情心
- 2) 同理技巧运用
- 3) 同理技巧的练习

案例：电表走得快，电费太贵分析

6. 赞美技巧

- 1) 赞美的原理
- 2) 赞美的目的与步骤
- 3) 三种赞美方式

现场活动：赞美你的学习搭档

7. 提问技巧

- 1) 提问的好处是什么？
- 2) 常见的提问方式有哪些？

提问练习

案例：现场服务工作人员做错了什么？

四、投诉处理技巧

1. 客户投诉的五种需求

- 1) 求尊重
- 2) 求发泄
- 3) 求关心
- 4) 求赔偿
- 5) 求解决问题

案例：移动的投诉客户、快递行业的投诉

2. 客户投诉的三大因素

案例：南方电网桂林供电局的投诉

3. 10种避免处理客户投诉的方式

- 1) 只有道歉没有进一步行动——客户问题得不到解决更加生气
- 2) 把错误归咎到顾客身上——直接会诱发客户情绪升级
- 3) 做出承诺却没有实现——让客户感觉受到欺骗
- 4) 完全没反应——客户认为你漠不关心
- 5) 粗鲁无礼——客户认为你毫无素质
- 6) 逃避个人责任——客户认为你缺乏责任心
- 7) 非语言排斥——客户认为你不尊重他、不重视他
- 8) 质问顾客——直接激发矛盾
- 9) 语言地雷——直接引爆客户情绪
- 10) 忽视客户的情感需求——客户最终也不会满意

案例：自来水公司的柜台收费员

4. 影响处理客户投诉效果的三大因素

- 1) 语言
- 2) 技巧
- 3) 态度

5. 客户投诉处理六步骤

- 1) 倾听
- 2) 致歉
- 3) 分析

- 4) 建议
- 5) 执行
- 6) 跟进

案例分析：抢修时限超出服务十项服务承诺，怎么办？

6. 降低投诉的工具

7. 电力行业投诉焦点

- 1) 电费误差
- 2) 质疑电表走得快
- 3) 服务态度不好
- 4) 抢修时间超限
- 5) 产权分界问题
- 6) 缴费高峰期的排队问题
- 7) 电力设备老化带来的影响
- 8) 临时、计划停电带来的不便

五、应急处理技巧

1. 营业厅突发情况控制

- 1) 突发情况的处理原则
- 2) 突发情况的心态建设
- 3) 九大突发情况及应对技巧

案例讨论：客户停车在营业厅外装修区域引发车辆被剐蹭的案例分析