

# “三型一化”电力营业厅建设

## 【课程背景】

传统的营业厅需要有固定的人工服务柜台，相对应之有业务受理员，其功能设置形成了班前、营业中、班后三阶段日常工作模式，按照“首问负责、一厅通办”原则，完善综合业务员全过程工作指标和目标，将任务细分到岗、指标明确到人；有的营业厅强化“服务即营销”的思维，形成“客户到厅引导—传统业务受理—新渠道推介—新业务体验邀请—客户线上引流”的服务流程；由此带来单一被动的服务，引来繁杂的操作、分散的数据等问题尽显，无法实现其服务从受理服务型到卖场体验型的转变，已经越来越不能满足客户需求。

国网公司不断强化“以客户为中心”的供电服务体系建设，开展要求营业厅布局优化、功能完善工作，建设配置标准，建成了以智能型、市场型、体验型、线上线下一体化特征的“三型一化”营业厅，大力提升“互联网+”营销服务水平，实现了服务全方位、过程全管控的精益化管理，为用电客户提供更加便捷、优质的服务体验。

## 【课程收益】

- 1、通过学习充分了解了目前电力营业厅存在的问题
- 2、深刻理解了电力营业厅必须在服务、经营等方面必须转型的重要性
- 3、掌握了“三型一化”电力营业厅建设的重点内容和步骤
- 4、加深了“三型一化”电力营业厅转型后的成效
- 5、通过学习掌握了“三型一化”电力营业厅转型的方法。

## 【课程对象】

- 1、电网企业中、高层管理人员
- 2、供电所所长及管理人员
- 3、电力营业厅管理人员

【课程时间】1天（6小时/天）

## 【课程形式】

讲授法、现场研讨法、视频教学法、案例分析法

## 【课程纲要】

**第一单元：“三型一化”电力营业厅概述**

**第二单元：供电营业厅转型升级 推广营销服务新模式**

**第三单元：“三型一化”电力营业厅的建设思路**

**第四单元：“三型一化”电力营业厅优成效**

**第一单元 建立“三型一化”电力营业厅的必然**

1. 目前电力营业厅存在的问题和不足
2. 电力营业厅转型发展的必然
- 三、电力营业厅新要求的依据

**第二单元 电力营业厅转型升级 推广营销服务新模式**

- 一、供电营销服务，营业厅时代转型
- 二、供电营业厅转型方向
- 三、供电营业厅转型实施

### **第三单元 “三型一化”电力营业厅的建设思路**

#### **一、“三型一化”电力营业厅建设主要内容**

##### **二、“三型一化”电力营业厅“新十五区”服务新功能**

### **第四单元 “三型一化”电力营业厅优化后成效**

#### **一、实现营业厅运营成本减少，引导客户逐步实现线下转线上服务**

#### **二、实现客户体验度提升，推进宣传智能家居等衍生业务**

#### **三、实现营业厅智能的管理管控，提升营业厅运行效率**

#### **四、实现客户零距离智能贴心服务，提升客户满意度**