

台区经理催缴电费创新、远程费控推广技巧

【课程背景】

随着经济的发展，全社会用电量快速增长，用电客户数量大幅增加，对用电服务的需求呈现出多元化趋势，同样，对电力缴费方式也提出了多样化要求。为了满足客户日益增长的需要，供电企业必须不断改进缴费模式，拓展缴费渠道，积极推广新型缴费方式，引导电力客户采用新型缴费渠道缴费，从而形成一个全面的、多样化的电力缴费渠道。

如今随着无线、宽带通信和网络应用技术的发展，未来实现数据远距离数据传输，优化社会资源配置，构建现代化业务服务平台奠定基础。因此传统营销模式急需由劳动密集型向知识技术型密集型转型，加大推广远程费控力度，加快建设智能用电社区、更优质、更智能的为广大客户服务。

【课程收益】

- 1、通过学习充分了解了目前电费催缴存在的困难和问题及解决对策
- 2、掌握了在催缴电费创新中如何进行科学化、智能化转型的方法和工具
- 3、学习了停电催费管理办法的制定和通过制度化、标准化的管理工作理念
- 4、学习了远程费控系统管理策略及远程费控系统在应用中的注意事项和应对方法
- 5、学习并掌握了远程费控电费结算协议的主要内容和制定标准

【课程对象】

- 1、电网企业中层管理人员
- 2、供电所所长、台区经理
- 3、供电所其他管理人员

【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：台区经理催缴电费

第二单元：停电催费管理办法

第三单元 远程费控系统的建设与应用

第一单元 台区经理催缴电费

一、催缴电费现状

- 1、电话联系催缴是通过电话或短信方式进行催收。
- 2、上门催缴会将“催费通知单”送达您的用电现场。
- 3、实施针对大客户的具体催缴
- 4、对于缴费困难客户，按规定权限提出针对该客户的灵活付款方案
- 5、采取停电方式催收。

二、现阶段电费催缴存在的问题及主要原因

- 1、没有完善的信用评价机制
- 2、无法建立用户对用电需求产生商品意识
- 3、电费催缴问题的主要原因

三、电费催缴问题及采取的措施和创新

- 1、提高营销人员素质
- 2、建立风险评估体系
- 3、规范抄核收业务流程
- 4、签订《费控协议》建立电信采集系统
- 5、转变缴费方式
- 6、完善制度建设
- 7、对电费高危风险户实施“一户一策”措施

第二单元 停电催费管理办法

- 一、总则
- 二、催费管理
- 三、停电管理
- 四、复电实施管理
- 五、工作要求
- 六、工作考核

第三单元 远程费控系统的建设与推广应用技巧

一、远程费控系统建设

- 1、建设目标
- 2、建设原则
- 二、远程费控系统的基本构成
- 1、营销业务系统
- 2、终端设备
- 3、用电信息采集系统
- 4、智能电表

三、远程费控策略管理

- 1、基本策略
- 2、测算策略
- 3、预警策略
- 4、停电策略
- 5、复电策略

四、远程费控系统应用注意事项

- 1、积极、规范地开展费控协议的签订工作
- 2、信息传递准确有效
- 3、信息采集、停电、复电管理
- 4、防范营销风险、做好客户服务

五、远程费控电费结算协议

- 1、电费缴费方式
- 2、停电、复电规定
- 3、预交电费
- 4、月用电量选择
- 5、付费方式
- 6、电费结算
- 7、银行支票结算

- 8、短信提醒服务
- 9、变更户名等其他附件