

— 《电力营销窗口服务技能提升》 —

--- (1 天标准版)

课程背景

所有经济都是服务经济。

在一切皆体验的时代，“服务”这个 GDP 意义上的“第一产业”，从未像今天这样重要，需要被所有行业重新重视，而“一切以客户为中心”则道出了服务的本质。

本课程从导入优质的服务理念入手，因为“心法不开，技法无用”。课程的重点是训练有效的客户服务沟通技能，如何通过举止、言谈表示对客户的尊重和友好，如何通过有效的沟通解决客户的问题，如何化解客户的异议和不满等，从而使无形的服务有形化，规范化，系统化。进一步赢得客户的好感与信赖，树立电力营业厅新形象，提高客户的满意度。

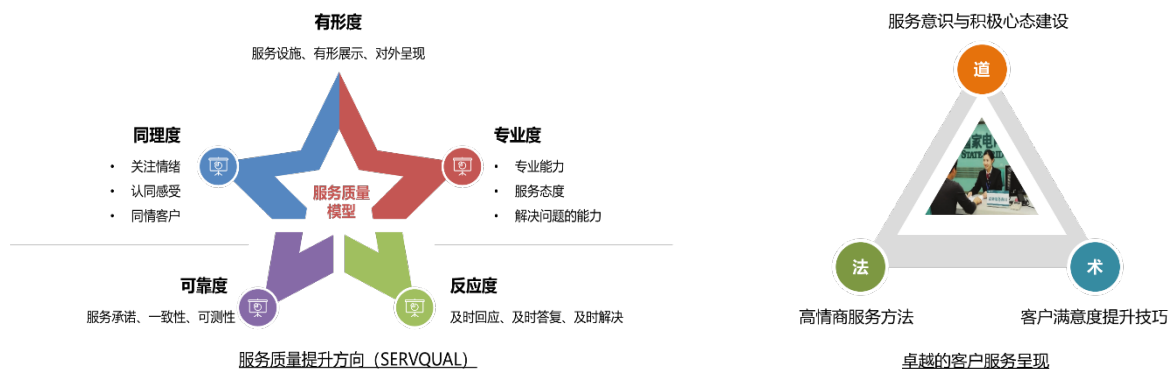
课程收益

1. 了解自己的角色定位，认知自己的服务本质
2. 了解客户期待的服务以及电力服务质量的提升方向
3. 了解服务为员工到底带来了什么

4. 掌握为客户创造优质服务体验的沟通技巧与方法

5. 掌握与不同性格类型客户高情商沟通的技巧与方法

课程模型



课程大纲

第一模块：服务经济时代的客户与电力服务者的价值定位

开场互动：

- 服务的第一步是什么？
 - 服务最不能缺少的是什么？
1. 从社会经济发展看电力行业服务趋势
 2. 网格化为电力服务带来了什么？
 3. 客户的价值
 - 客户是企业生命之源
 - 客户是企业存在的意义
 4. 电力员工角色认知与定位
 - 我们是谁？

- 服务的四种状态
5. 自我评估：你为自己的服务打几分？
- 平衡轮

第二模块：客户期待的服务---电力服务质量提升方向（SERVQUAL）

1. 影响满意度的两大维度
2. 电力服务质量提升方向：
 - 1) 有形度：服务设施、有形展示、对外呈现
 - 2) 专业度：专业能力、服务态度、高效流程
 - 3) 响应度：及时回应、及时答复、及时解决
 - 4) 可信度：兑现承诺、无一例外、可靠放心
 - 5) 移情度：关注情绪、认同感受、同情客户
3. 情景案例：根据 5 大指标对我们的服务质量进行评价
4. 行动思考：参照 5 大指标提出最需要改善 1-2 点的建议

第三模块：卓越的客户服务呈现

一、服务有道---服务意识与积极心态建设

1. 唤醒服务意识
 - 客户是谁？服务是什么？意识是什么？
 - 为什么说重视服务是社会趋势？
 - 从微表情、语言、语气、语调中看服务态度
2. 培养服务素养之三心
 - 同理心：同理客户的感受、同情客户的遭遇

- 感恩心：感谢客户的信任、感谢客户的反馈
- 主动心：主动为客户解决问题、不推卸责任

3. 积极心态塑造

- 服务心态对服务者自身的影响
- 现场体验：积极心态与消极心态

二、服务有术---客户满意度提升技巧

1. 提升满意度的三大维度
2. 表达认同的一核心两技巧
3. 表达赞美的三层宝塔
4. 表达同理心六步法
5. 树立专家形象三步骤

三、服务有法---从客户细分中看高情商服务方法

1. 热情型客户

- 行为方式：滔滔不绝
- 表达习惯：喜欢闲聊
- 思维逻辑：在乎感觉
- 沟通要点：赢在关系

2. 谨慎性型客户

- 行为方式：擅长分析
- 表达习惯：谨言慎行
- 思维逻辑：关注细节
- 沟通要点：赢在专业

3. 主见型客户

- 行为方式：自我中心
- 表达习惯：果断直接
- 思维逻辑：掌控主导
- 沟通要点：赢在速度

4. 温和型客户

- 行为方式：善于倾听
- 表达习惯：委婉宽容
- 思维逻辑：反复考虑
- 沟通要点：赢在放心

第四模块：整体实操演练与总结回顾

回顾总结、实操体验，及时纠正与改进