

供电所员工优质服务沟通能力提升

目录

第一部分：正确理解客户服务理念（1.5 小时）	2
一、 客户服务理念分析.....	2
二、 客户满意概念分析.....	2
第二部分：各岗位服务满意度的关键点（1.5 小时）	3
一、 供电所服务满意度的八项指标.....	3
二、 运维抢修人员服务满意度关键点分析.....	3
三、 报装人员的服务满意度：案例《某供电所业扩包装业务证件不齐如何解释》	3
四、 营业查询收费岗：案例分析：《客户来营业厅打印发票》	3
五、 案例分析《邱班长的催费经》	3
第三部分：用电客户的沟通与维护（3 小时）	3
一、 有效沟通要素与心理学原理.....	3
二、 沟通理解与有效沟通要素.....	3
三、 沟通的定义与要素。案例分析《架线导致的客户家的树被砍》	3
四、 供电所各岗服务的标准用语.....	4
五、 用电客户的有效沟通技巧.....	4
六、 避免沟通制造风险.....	4

《电网一线员工优质服务技能提升》

刘雪峰

- **【课程收益】**
 - 建立对客户服务与沟通重要性的全面理解；
 - 理解服务工作中沟通的积极作用；
 - 理解并改善供电系统中的部分服务细节，提升员工服务技巧；
 - 学会从外在形象到内在心态不同层次成为一个专业的服务人员；
 - 改善员工工作中的部分服务细节，提升服务水平，提升企业服务形象。

- **【课程时长】：1天**

(2天版还包括1天《变诉为金-电力投诉处理与预防案例分析》)

- **【目标学员】：台区/片区经理；营业厅员工；运维抢修人员；**

- **【课程优势】：**
 - 课程是专门针对电力行业研发的，课程中的方法技巧等贴近电力行业，符合电力行业特征，案例都是电力真实案例；
 - 丰富的案例包括：供电所抢修、运维、咨询、视频及95598录音分析；
 - 课程已经得到客户的高度认可，很多都是多期采购。

第一部分：正确理解客户服务理念（1.5小时）

一、客户服务理念分析

1. 供电所服务的含义如何理解？
2. 按用电性质分，我们的四类用户
3. 我们的客户是谁？
 - 1) 客户不是真正的上帝！更不是魔鬼！
 - 2) 把客户当做朋友，你会更容易提供优质的服务。
 - 3) 客户有四大需求：功能、环境、信息、情感；
 - 4) 分析：只顾着“功能需求”，从而导致客户不满？
4. 客户的客户满意度是指什么？
 - 1) 客户价值与客户成本：什么叫做客户感知？
 - 2) 四类用户的服务期望和服务满意度标准一样么？
 - 3) 客户究竟需要怎样服务呢？
 - 4) 案例分析：客户满意度评价结果——某些项目敏感度高

二、客户满意概念分析

1. 客户满意度的公式《案例：投诉台区经理挂我电话！》
2. 减少客户心理等候的时间成本

3. 案例分析：《电费扣费不成功？肯定银行有问题！》
4. 案例分析：《某营业厅隔离线的使用变化》

第二部分：各岗位服务满意度的关键点（1.5小时）

一、 供电所服务满意度的八项指标分析

1. 供电稳定、用电安全、用电缴费、业务办理
2. 用户沟通分析、问题处理分析、服务渠道营业厅、95598、

二、 运维抢修人员服务满意度关键点分析

1. 防患未然，化解冲突；
2. 抢修及运维环节：提高用户感知的四个关键。

三、 报装人员的服务满意度：案例《某供电所业扩包装业务证件不齐如何解释》

四、 营业查询收费岗：案例分析：《客户来营业厅打印发票》

五、 案例分析《邱班长的催费经》

第三部分：用电客户的沟通与维护（3小时）

一、 有效沟通要素与心理学原理

二、 沟通理解与有效沟通要素

三、 沟通的定义与要素。

1. 破除沟通障碍与心理学原理

- ◇ 案例分析《架线导致的客户家的树被砍》
- ◇ 首因效应在电力服务沟通中的效应：心态障碍
- ◇ 案例分析：《居委会的质疑我们断电从何而来？》
- ◇ 心态障碍：用户对供电国企员工的心态障碍
- ◇ 语言障碍：电力专业讲法与用户不能理解的障碍
- ◇ 流程障碍：用户要求简单与我们流程繁琐间的障碍

2. 客户沟通指标的细项分解

- ◇ 供电用电信息沟通
- ◇ 客户关系维护
- ◇ 节能服务和指导
- ◇ 案例分析：《我家电表更换智能新表后，走太快！》

四、 供电所各岗服务的标准用语

1. 标准沟通用语训练

2. 服务禁忌语的避免

五、 用电客户的有效沟通技巧

1. 沟通要主动：案例分析：《一句有人情味的闲话》

2. 注意身体语言与表情的沟通；

3. 适当鼓励，建立信任；案例分析《查电费中的肯定语气》

4. 语气语调，积极主动；案例分析《用电量疑问和解答》

5. 传达信息要明确：案例分析《110 话务员与 95598 话务员的交

接》

6. 顾客也有名字；案例分析《王老师给予的反馈》
7. 积极聆听，重复确认：案例分析《电表被偷的询问》
8. 耐心倾听，不急不躁：
 - ◇ 案例分析《电线短路烧坏电器》
 - ◇ 案例分析：《用户质疑单天用电量偏高》
9. 积极询问，目标一致：案例分析《用户查用电量表达不清》
10. 多说一句，后顾之忧：案例分析《多说的一句话》

六、 避免沟通制造风险

1. 避免有推脱责任之嫌。案例分析《银行扣款有问题?!》；
2. 聆听客户信息不受重视的感觉：案例分析《怎么会用这么多电呢?》；
3. 避免把解释政策变成压力；
4. 态度是怎样表现出来的？案例分析《收费员的服务态度也太差啦》；

【部分培训记录】

日期	课程名称	客户
2021年		
2021/05/21	《投诉判定标准对标服务升级》	国网丽水供电公司

2021/05/23	《班组长的非物质激励》	国网湖州供电分公司
2021/05/24	《班组长双赢导向的沟通》	国网湖州供电分公司
2021/05/25	《电力班组长综合能力提升》	国网莲都供电公司
2021/06/8-10	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/06/22-24	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/07/6-8	《供电一线员工的优质服务能力提升》	邯郸市供电公司
2021/07/26	班组长《看电影学管理》	国网衢州供电公司
2021/07/26	班组长《组织赋能，团队管理》	国网衢州供电公司
2021/10/20	班组长《上传下达的有效沟通力》	国网盐城供电公司
2021/10/21	班组长《情绪压力管理从心开始》	国网盐城供电公司
2021/10/27	班组长《上传下达的有效沟通力》	国网盐城供电公司
2021/10/28	班组长《情绪压力管理从心开始》	国网盐城供电公司
2021/11/25	《服务意识与服务规范》线上直播	北京华商电灯有限公司
2021/11/25	《客户投诉处理技巧》线上直播	北京华商电灯有限公司
2021/12/12	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司
2021/12/27	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司
2022/01/11	《投诉判定场景对标服务升级》	国网江西供电公司
2020年		
2020年1月12日	《青年干部的职场礼仪与职业化素养》	国网乐山电力
2020年4月1日	线上直播《电力网格员与客户远程沟通技巧》	湖北鄂州电力
2020年5月22日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年5月29日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年6月9日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月9日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月17日	《优秀供电所长投诉预防与处理》	江西省供电公司
2020年7月14-16	《变诉为金—供电所投诉预防与处理》	国网江吉安供电分公司
2020年8月5日	《供电公司网格化管理与新零售》	国网宁夏固原供电分公司
2020年9月22日	《有礼走遍天下—企业商务礼仪》	重庆智网科技有限公司
2020年9月29-30	《变诉为金-电网投诉预防与处理》	国网邯郸供电公司峰峰分公司
2020年10月12-16	《供电所员工优质服务与投诉处理》共5期	国网庆阳供电公司
2020年10月20-23	《供电所员工优质服务与投诉处理》共4期	国网庆阳供电公司

2020年10月26日	《有礼走遍天下—企业商务礼仪》	重庆智网科技有限公司
2020年12月15日	《供电所管理能力经验交流》	国网四川彭山供电分公司
2019年		
2019年1月	《管理人员的有效沟通与合作》	南方投资集团（南网控股） 广州合锦嘉泓房地产
2019年1月22-27	《一线员工的服务沟通与投诉处理》共三期共6天	国网冀北供电公司
2019年2月14	管理人员《用户投诉处理与预防》	四川眉山供电公司
2019年2月16	生产管理干部及储备干部《看电影学管理》	湖北荆州供电公司
2019年4月4日	《变诉为金-电网投诉处理与案例分析》	国网北京怀柔供电公司
2019年5月6日	员工《商务拜访礼仪》	中国航天五院
2019年5月16-18日	《门店营销活动组织与执行》	江阴市电信公司
2019年6月19日	《给组织赋能，做好团队管理》第一期	内蒙古电力有限责任公司
2019年6月26日	《给组织赋能，做好团队管理》第二期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月12日	《班组文化建设》	国网榆林供电公司
2019年7月14日	《职场礼仪规范》	国网乐山供电公司
2019年7月15日	《给组织赋能，做好团队管理》第三期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月22日	《给组织赋能，做好团队管理》第四期	内蒙古电力有限责任公司
2019年7月23日	《企业优质服务战略与文化》	国网重庆市供电公司
2019年7月24日	《优质服务理念与客户投诉处理》第一期	国网四川彭山供电公司
2019年8月9日	《优质服务沟通与投诉处理》	北京城区供电公司
2019年8月12日	《优质服务理念与客户投诉处理》第二期	国网四川彭山供电公司
2019年8月15日	《荷芯精英汇营销能力培训》	河北中烟集团
2019年8月16日	《荷芯精英汇营销能力培训》	河北中烟集团
2019年8月18日	浙江电力班组长《非物质激励》第一期	国网浙江供电公司
2019年8月22日	《管理者的三种角色认知》第一期	安徽省移动公司
2019年8月24日	浙江电力班组长《非物质激励》第二期	国网浙江供电公司
2019年8月25日	《管理者角色定位与沟通协作》	国网温州供电公司
2019年8月29日	《管理者的三种角色认知》第二期	安徽省移动公司
2019年8月28日	《一线员工优质服务能力提升》	国网廊坊供电有限公司
2019年9月4日	《优质服务理念与客户投诉处理》第三期	国网四川彭山供电公司
2019年9月9-10日	《一线服务沟通与客户投诉处理》第一期	国网公安供电公司

2019年9月11-12日	《一线服务沟通与客户投诉处理》第一期	国网公安供电公司
2019年9月17日	《人际沟通与班组激励》	国网浙江供电公司
2019年9月18日	《给组织赋能，做好团队管理》	国网德州供电公司
2019年10月10-11日	《优质服务理念与客户投诉处理》	国网信通产业集团客服中心
2019年10月15日	《优质服务沟通与投诉处理》	北京国网华商顺义
2019年10月17日	《优质服务理念与客户投诉处理》第四期	国网四川彭山供电公司
2019年10月18日	《职场礼仪与商务礼仪》第一期	国网重庆供电公司
2019年10月21日	《供电公司员工优质服务提升》	国网浙江常山供电公司
2019年10月22日	《电网员工投诉预防与处理》	国网浙江常山供电公司
2019年10月23日	《优质服务沟通与变诉为金》	国网北京华商海淀分公司
2019年10月26日	《职场礼仪与商务礼仪》第二期	国网重庆供电公司
2019年10月31日	《优质服务沟通与投诉处理》	国网北京华商门头沟分公司
2019年11月6日	《优质服务沟通与投诉预防与处理》	国网北京华商大兴分公司
2019年11月11日	《电力员工压力与情绪管理》	海南电网责任有限公司
2019年11月15日	《优质服务沟通与投诉处理》	国网北京华商密云分公司
2019年11月20日	《班组长有效沟通与建立良好合作关系》	国网四川省电力眉山供电公司
2018年		
2018年6月	全能供电所长《变诉为金-投诉案例分析与应对》	湖北孝感电力
2018年7月	《新员工职场礼仪培训》	四川乐山电力
2018年8月	《供电公司新员工的职业化》	云南大理电力
2018年9月	国网全国内训师竞赛现场辅导	上海电力
2018年9月	《变诉为金：电网投诉处理与案例分析》	湖北十堰
2018年10月	《管理者的角色认知与内部客户服务》	杭州电力
2017年		
2017/01/12	《供电所班组长的三项修炼》	国网湖北省电力工程公司

2017/05/09	《供电局一线人员职业化素养提升》	国网西安供电公司
2017/05/10	《青年后背管理干部职业素养提升》	国网四川乐山供电公司
2017/06/05-09	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第 1-2 期	玉林供电公司玉林分公司
2017/06/13-14	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第 3 期	玉林供电公司北流分公司
2017/06/15-16	《供电公司员工服务沟通与投诉处理》第 4 期	玉林供电公司陆川分公司
2017/07/11-14	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第 1-2 期	钦州供电公司灵山分公司
2017/07/24-27	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第 3-4 期	钦州供电公司钦南分公司
2017/08/01-04	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第 5-6 期	钦州供电公司浦北分公司
2017/08/07-10	《供电所一线服务沟通》与《变诉为金》第 7-8 期	钦州供电公司钦北分公司
2017/08/12	《新员工商务礼仪培训》	国网四川乐山供电公司
2017/10/01-02	《一线员工优质服务》共两期	国网冀北固安县供电公司
2017/11/13、27	《场景化供电服务及综合素养提升》共两期	国网文安县供电公司
2017/12/04	《场景化供电服务及综合素养提升》第 3 期	国网文安县供电公司
2017/12/14	《供电员工情绪压力管理》	国网濮阳供电公司
2016 年		
2016/01/28	《电力班组长能力提升》	湖北省送变电工程公司
2016/04/23-24	《有效沟通与团队共振》中层管理人员 EMBA 第一期	南方投资集团（南网）
2016/05/31	《班组长职业化之路高效沟通》	武汉电力
2016/06/02	《班组长问题分析与解决》	武汉电力
2016/05/25-26	《有效沟通与团队共振》中层管理人员 EMBA 第二期	南方投资集团（南网）
2015 年		
2015/04/16-17	《班组长服务管理》第一期	唐山市供电公司
2015/04/21-22	《班组长服务管理》第二期	唐山市供电公司
2015/07/02-03	《一线员工的优质服务营销能力提升》	武汉供电公司汉南分公司
2015/08/03	《储备管理干部的沟通能力提升》	广州市输变电公司
2015/08/11-13	《新员工的职业化》	江苏方天电力集团
2015/08/14	《储备干部能力提升之看电影学管理》	苏州市供电公司
2015/08/24-25	《班组长培训第二期-角色认知与领导力及沟通》	国网甘肃省供电公司
2015/08/27-28	《一线员工的优质服务》	甘肃电力酒泉金塔县分公司
2015/09/07	《情绪管理与沟通》	宁波市供电公司
2015/09/09-10	《班组长培训第三期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/09/16-17	《班组长培训第四期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司

2015/09/19-20	《供电所所长综合管理能力提升》	云南怒江市供电公司
2015/10/14-15	《班组长培训第五期-问题分析解决与案例研讨》	国网甘肃省供电公司
2015/10/21-23	《一线员工的优质服务能力提升》	河南濮阳市供电公司
2015/10/25-26	《供电所所长综合管理能力提升》	云南怒江市供电公司
2015/10/29-30	《优秀班组长培训》第二期	湖北省供电公司
2015/12/30	《中层管理人员管理能力提升》	甘肃张掖山丹县供电公司
2014年及2013年		
2014-1-10	天津电力公司检修公司班组建设	天津电网公司
2014/06/13	《塑造优质服务意识》第一期	云南电网物流服务中心
2014/06/21	《塑造优质服务意识》第二期	云南电网物流服务中心
2014/06/24	《塑造优质服务意识》第三期	云南电网物流服务中心
2014/08/07-08	《95598呼叫中心员工服务满意度提升》	云南玉溪电网
2014/08/09	《95598班组长现场辅导》	云南玉溪电网
2014/8/26-27	《一线员工服务改进与客户满意度提升》	广西崇左电网
2014/8/28	《一线员工服务改进现场辅导》	广西崇左电网
2014/09/18-19	《班组长综合能力提升》	山东聊城发电公司
2013/6/26-28	《营销班组长的服务管理》	贵州省电网公司
2013/08/2-3	《营业厅的服务管理》	肇庆供电局
2013/08/6-7	《有效沟通与人际理解》	广州电网超高压
2013-8-21	《时间管理》	秦山核电站
2013/8/22-25	《如何做好优质服务》共2期	汕尾供电局
2013-9-8	《执行力提升》	华能酒泉风电公司
2013-10-24	《6S管理和精细化管理》	国家电网技术中心
2013/11/11-12	《服务沟通与投诉处理第一期》	海南省电网
2013/11/13-14	《服务沟通与投诉处理第二期》	海南省电网
2013/11/16-17	《服务沟通与投诉处理第三期》	海南省电网
2013/10/16-17	《班组长综合能力提升》	国家电网国网技术学院
2013/11/11-12	《以客户满意为中心的服务营销实践》	海南省电网
2013/11/5-8	《以客户满意为中心的服务营销实践》共2期	海南省电网
2013/6/26-27	《专业人员综合能力提升》	贵州施秉供电局
2012年及以前		
2012-2-17	看电影学管理	珠海发电厂
2012-4-22-27	《时间管理》《融入团队》各2期	秦山核电站
2012-7-31	《职业化的商务礼仪》	深圳电网某保险公司
2012-9-8	《执行力提升》	华能酒泉风电公司

2012/08/6-7	《有效沟通与人际理解》	广州电网超高压
2012/6/26-28	《营销班组长的服务管理》	贵州省电网公司
2012/8/22-31	《如何做好优质服务》共三期	汕尾供电局
5月30日	《看电影学管理》	珠海发电厂
6月27日	《看电影学管理》	南方电网
11月16-17日	供电所所长管理技能培训	张家口供电公司
4月18-25日	《营业厅服务礼仪与规范》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
7月19-26日	《供电局营业厅现场辅导》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
8月17-22日	《团队建设》与《时间管理》共2期	秦山核电
8月30-9月2	服务规范与客户沟通第1-2期	汕尾供电局
9月15-22日	《供电局营业厅现场辅导》共3期	茂名高州、信宜、电白供电局
9月6日-9日	《服务规范与客户沟通》第3-4期	汕尾供电局
2009-10至12月	《融入团队》共4期	秦山核电公司
2009-11-13	《时间管理》	遵义供电局