

网格新零售服务营销能力提升

目录

第一部分：正确理解 5G 移动互联与电力新零售（3h）	2
一、 5G 时代下的电力新零售.....	2
二、 电力新零售模式探路与研究.....	2
第二部分：新零售下电网员工的转型要求（2h）	3
一、 单一业务向复合业务转变.....	3
二、 新零售模式中的社群营销落地.....	3
三、 台区经理在微信群与社群营销中的基本技能.....	4
第三部分：片区经理的用户沟通与维护（2h）	5
一、 有效沟通要素与心理学原理.....	5
二、 沟通理解与有效沟通要素.....	5
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》	5
四、 避免沟通制造风险.....	5
第四部分：全面提升营销技巧（3h）	6
一、 给定好位：做客户的顾问，而不是做销售员.....	6
二、 对客户问对题.....	6
三、 向对方点利益.....	6
四、 与对方谈结果.....	6
第五部分：新型营业厅现场陈列与展示（2h）	7
一、 现场陈列布展十大基本原则.....	7
二、 如有促销活动时，应该怎样陈列.....	7
【部分培训记录】	8

供电公司网格新零售服务营销能力提升

刘雪峰

🌈 【课程收益】

- 建立台区经理对 5G 时代新零售下服务营销的全面理解；
- 理解台区经理全面工作中沟通的积极作用；
- 提升营业厅与台区经理在线上线下一体化服务与销售技能；
- 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；

🌈 【课程时长】：2 天

🌈 【课程优势】：

- 结合 5G 移动互联网时代的新零售概念，让员工掌握非常具体的操作方
法
- 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；
-

第一部分：正确理解 5G 移动互联与电力新零售（3h）

一、5G 时代下的电力新零售

1. 网格化在各领域的发展
2. 案例分析：政府管理网格化发展现状、某行业网格化发展现状
3. 5G 时代下的新零售
 - ◇ 新零售的基本概念
 - ◇ 新零售下的新营销模式
 - ◇ 社交电商拼多多,美团的中台功能与 S2B2C 模式的形成；
4. 5G 互联思维与新零售思维：七种思维需要我们换个脑袋想问题

二、电力新零售模式探路与研究

1. 案例：中国电信江苏片区小 CEO 营维一体化
2. 国家电网的三型一化营业厅：
 - ◇ 智能型
 - ◇ 市场型
 - ◇ 体验型

- ◇ 线上线下一体化

3. 案例分析：国网绵阳——新益大厦的科技城智慧营业厅

4. 案例分析：浙江宁波北仑电力新零售营业厅

- ◇ “双店”营业厅模式

- ◇ 智能家电体验与下单购买和安装一条龙服务

5. 电网新零售营业厅模式探讨

- ◇ 供应链优势与差异化定位？

- ◇ 新零售中案例分析与探讨：家电专业店向家居融合方向的转型

- ◇ 电力新零售时代门店的绩效核心：降本增效！

- ◇ 电网新零售营：战略地图是最重要的事情

第二部分：新零售下电网员工的转型要求（2h）

一、单一业务向复合业务转变

1. 营业厅人员的业务转型

- ◇ 心态转型：单一服务型变为服务营销一体化

- ◇ 技能转型：柜台服务技能转变为体验营销技能

2. 网格台区经理的转型

- ◇ 心态转型：被动响应型变为主动服务型
- ◇ 技能转型：台区服务技能转变为社群营销技能

二、新零售模式中的社群营销落地

1. 社群营销的概念与供电所台区的联系

2. 台区或片区服务的社群渠道分析

- ◇ 业主群与台区服务
- ◇ 电网 APP 与内部数据的提取
- ◇ 单建电力服务群的转化

三、台区经理在微信群与社群营销中的基本技能

1. 微信沟通基本礼仪

- ◇ 改善沟通形象，从微信打招呼开始；
- ◇ 有头有尾

2. 微信截图工具使用，提高沟通效率

- ◇ 截图后的简单编辑，减少沟通误差
- ◇ 常用图的保存收藏，提高沟通效率

3. 微信群中沟通的要点

确定网格，设置通讯录标签

- ◇ 找部分用户加好友，设好标签待使用
- ◇ 与物业或相关电工等单线联系，并做好标签

你是群主，你做啥

- ◇ 群名与群公告的做法；发信息的基本规则
- ◇ 关于聊天置顶和@的使用

你进了群，你做啥？

- ◇ 与群主沟通；与电工等单线沟通
- ◇ 昵称要改好，名片要用好；有人加微信，及时修改备注及标签
- ◇ 发布通知前与群主沟通

1. 建立自己的朋友圈“人设”

- ◇ 用户在你的朋友圈能看到了什么
- ◇ 人设信息：优秀员工，平头百姓，专业人员，服务高手

2. “掌上电力”手机 APP 的推广

- ◇ 巧用截图：做好说明，保留图片，提高效率
- ◇ 说明利益：符合人性懒惰与满意度公式
- ◇ 从众心理：线上国网带来方便的聊天记录

- ◇ 推荐话术：自我介绍，简短有力

第三部分：片区经理的用户沟通与维护（2h）

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。案例分析《架线导致的客户家的树被砍》

1. 破除沟通障碍与心理学原理

- ◇ 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. 用户的有效沟通技巧

- ◇ 适当鼓励，建立信任；案例分析《查电费中的肯定语气》
- ◇ 语气语调，积极主动；案例分析《用电量疑问和解答》
- ◇ 传达信息要明确：案例分析《110 话务员与 95598 话务员的交接》
- ◇ 顾客也有名字；案例分析《王老师给予的反馈》
- ◇ 积极聆听，重复确认：案例分析《电表被偷的询问》
- ◇ 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》
- ◇ 积极询问，目标一致：案例分析《用户查用电量表达不清》
- ◇ 多说一句，后顾之忧：案例分析《多说的一句话》

四、 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;

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》;

第四部分：全面提升营销技巧 (3h)

一、 给定好位：做客户的顾问，而不是做销售员

1. 什么是顾问式销售技巧
2. 提问是核心
3. SPIN 的几个步骤

二、 对客户问对题

1. 掌握好销售时机：观察顾客行为，判断类型后增加销售机会!
2. 有关现状的提问(Situation Questions)
3. 有关问题的提问(Problem Questions)

4. 有关影响之提问(Implication Questions)
5. 有关需求与回报之提问(Need-Payoff Questions)

三、向对方点利益

1. 不要只给顾客讲商品的特点；
2. 引导了解商品—顾客为效益而心动
3. 用讲故事的方法和对比的方法；
4. 用别人的话来作证，效果更好；

四、与对方谈结果

1. “两件事”——追求快乐与逃避痛苦
 2. 故事讲述的标准流程（四步法）
 3. 比较介绍法的流程
 4. 用技巧解决顾客对价格的顾虑；
- ◇ 拆分法
 - ◇ 同比法
 - ◇ 刺激法
 - ◇ 效益法

第五部分：新型营业厅现场陈列与展示（2h）

一、 现场陈列布展十大基本原则

二、 如有促销活动时，应该怎样陈列

1. 促销物料相互搭配

- ◇ LED 与吊旗的使用

- ◇ LED 广告屏使用的注意事项

- ◇ 物料搭配的“舍与得”

2. 区域划分突出区域主题

3. 礼品陈列与展品陈列的注意事项

【部分培训记录】

日期	课程名称	客户
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-	《门店营销活动组织与执行》	江阴市电信公司

18日		
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

