

《电力营销服务技能提升训练》课程大纲

【课程收益】

1. 转变服务理念，掌握沟通技巧，拥抱电力市场；
2. 提升传统业务技能与服务礼仪，学会服务风险分析及控制；
3. 掌握电力营销市场新业务、获得新技能，适应新环境；
4. 掌握客户投诉处理的方法与技巧，减少客户投诉率，提高客户满意度；
5. 通过本课程学习，缓解学员的工作压力，调整工作心态。

【课程对象】 营销一线窗口人员

【课程时间】 3天/18课时

【培训方式】 激情讲授、问题引导、视频教学、案例分析+小组讨论+课堂游戏+实操演练等

【课程风格】 深度政策理解，源于电网实战；逻辑推理严密，案例丰富实用

【课程内容】

第一讲：优质服务理念训练

一、客户满意到客户关怀

1. 什么是电力优质服务
2. 如何理解客户满意
3. 传统服务与满意服务的区别
4. 客户对企业服务满意度的评价
5. 满意服务模式与细节
6. 超越客户满意的三种方法
7. 营销窗口的满意服务
8. 如何理解客户关怀
9. 客户关怀体系的搭建
10. 营业厅、95598 案例分析点评
11. 团队活动:客户满意案例现场演练

二、客户抱怨到抱怨是金

1. 抱怨的意义
2. 营业厅客户抱怨处理机制和方法
3. 客户抱怨对企业的重要性
4. 如何应对客户的抱怨
5. 客户抱怨处理十条法则
6. 客户抱怨处理流程
7. 如何正确理解抱怨
8. 如何珍惜客户抱怨

第二讲：服务技能训练

一、服务细节到服务习惯常态化

1. 服务细节的重要性
2. 营业厅现场服务细节
3. 营销窗口积极的真理瞬间
4. 营销窗口消极的真理瞬间
5. 营业厅的专业细节
6. 营销服务人员与客户沟通细节
7. 95598 语言技巧
8. 如何服务工作习惯化
9. 如何做服务常态化

10.营业厅、95598 现场案例演练

二、情绪管理技能训练

1. 面对压力的服务心态
2. 审视自己的心态
3. 压力的基本类型分析
4. 工作压力对服务人员的影响
5. 情绪的真正来源
6. 情绪管理的各种方法与模式
7. 如何进行情绪管理
8. 抱怨投诉的意义
8. 客户抱怨投诉对企业的重要性
9. 如何正确理解客户的抱怨投诉
10. 客户沟通的重要性
11. 客户沟通的障碍和消除技巧
12. 客户沟通的手段和方式
13. 活动一: 赞美技巧团队沟通
14. 活动二: 认同技巧团队沟通

三、情感处理技能训练

1. 何引导客户的情绪
2. 面对客户激动如何引导
3. 如何做到三句一回应
4. 如何处理骚扰电话
5. 客户情绪沟通“闭合术”
6. 情感处理三步曲
7. 如何引导客户的思维
8. 如何处理特殊客户(聋哑人\外国人等)问题技巧
9. 如何管理特殊客户期望值((聋哑人\外国人等))
10. 95598、营业厅案例现场演练分析
11. 团队活动一: 新电开张案例
12. 团队活动二: 同理心训练

四、投诉处理技能训练

1. 投诉处理流程
 2. 营业厅、95598、公司相关部门处理投诉管理流程
 3. 营业厅、95598、公司相关部门内部服务管理模式
 4. 客户期望值管理
 5. 客户投诉问题解析
 6. 客户投诉问题分类
 7. 客户抱怨处理十条法则
 8. 客户投诉问题处理
 9. 投诉问题处理五步骤
 10. 采取补救行动的技巧
 11. 如何应对难缠用户
 12. 工程类问题投诉处理
 13. 收费类问题处理技巧
 14. 家电类问题处理技巧
 15. 表计类问题处理技巧
 16. 电费电价类问题处理技巧等等
 17. 服务投诉案例练习：（分组投诉处理技能练习）
- 活动一: 提问技巧现场沟通

活动二:表达技巧现场训练

第三讲：服务规范礼仪训练

一、服务礼仪基础训练

- 1.服务基本礼仪简介
- 2.服务人员仪容仪表
- 3.服务人员着装
- 4.服务人形体仪态
- 5.服务中的站姿、坐姿、走姿、蹲姿、握手、鞠躬等
- 6.服务人表情神态
- 7.服务人语言行为
- 8.服务人日常行为

二、服务礼仪规范训练

- 1.服务窗口日常行为规范
- 2.迎宾送客三步曲
- 3.助臂礼仪
- 4.递送证件和资料礼仪
- 5.递送物品礼仪
- 6.收付款礼仪
- 7.名片礼仪
- 8.再见

四、服务窗口语言行为规范

- 1.文明服务用语
- 2.服务忌语
- 3.四声服务
- 4.95598 电话礼仪

五、服务礼仪服务管理

- 1.早（晨）会制度导入和运作技巧
- 2.营业厅迎宾（引导）制度化规范化
- 3.营业厅迎接领导礼仪规范训练
- 4.服务管理模式
- 5.营业厅“服务礼仪六字经”
- 6.营业厅“一日运营管理”

六、服务礼仪现场展示

- 1.服务规范礼仪现场展示内容
- 2.服务规范礼仪现场演练
- 3.服务规范礼仪个人展示活动
- 4.服务规范礼仪团队展示活动
- 5.服务规范礼仪流程展示活动
- 6.营业厅服务流程操作(结合礼仪)
- 7.收费流程操作(结合礼仪)
- 8.业扩报装流程操作(结合礼仪)
- 9.95598 服务流程操作
- 10.95598 话术现场考核活动