

服务质量监督管理培训 (12H)

(主讲：刘毅 常驻：西安)

课程特色：

清晰易懂：课程中穿插行业案例辅助讲解，确保课程内容清晰明了；

实战训练：在课程的每一阶段均设有案例研究时间，供学员发挥，确保学员能够融会贯通；

逻辑思维：课程注重逻辑性，层层渐进；

教学互动：学员均可提出其企业面临的实际问题，讲师将在课堂上进行**现场**剖析研究，确保技术真正实用易行

课程背景

为提高中心两级服务质量监督人员业务认知能力，开展培训。培训内容主要包括：服务质量管控行业相关基础知识、质量管控方法、质量监督统计分析工具方法应用，结合中心目前质量监督管理工作实际，培训质量监督问题定位、监督策略制定、监督计划实施等。

课程时长：2天 (12H)

授课方式：讲解+互动+案例分析+游戏+情景模拟+练习

课程大纲：

第一讲、电网服务质量

- 1、服务的概述
 - 什么是服务
 - 什么是服务质量
 - 客户是谁&谁是客户
- 2、供电中服务质量的例子
- 3、电力营销质量存在的问题
- 4、新七大质量管理原则
- 5、营销观念的四个主要支柱
- 6、质量管理的原则——零失误
- 7、如何让顾客满意？
- 8、电力营销案例
- 9、服务质量特点
- 10、个性化零距离服务
- 11、优质客户服务的两个方面
 - 程序面优质客户服务
 - 个人面优质客户服务
- 12、写出优质服务标准
 - 优质顾客服务七个标准领域
 - 优质服务的例子

- 如何接听电话
- 如何让顾客等候
- 处理顾客抱怨
- 不满的顾客想要什么？
- 解决顾客问题的六大步骤

14、电网优质服务

- 业扩服务：一口对外规范快捷
- 抄表服务：关注客户的每一度电
- 核算服务：我算电费、客户放心
- 收费服务：明白用电、轻松交费
- 故障抢修：快字当头、供电为先
- 计量服务：供客户放心的一杆称
- 95598：看不见的窗口听得见的微笑
- 柜台服务：微笑服务、宾至如归
- 停电服务：影响最小、快速处理
- 节能服务：节能减排、绿色服务
- 安全用电：安全送光明，真诚到永远

15、服务质量控制

- 服务质量的 KPI
- 客户满意度监控
- 满意度提升的 1233
- 健全以客户为导向的服务管理体系
- 推动客户数据分析与应用创新，提高服务精准化
- 强化服务基础，为客户提供便捷高效的服务
- 加强投诉管理，提升投诉防范力，控制升级投诉
- 积极引入，狠抓落实，实现服务质量新突破

第二讲、服务质量监督

- 1、服务质量监督定义和基本常识
- 2、服务质量监督的几个基本术语
- 3、服务质量监督的原则要求
- 4、服务质量监督与常规审核的区别与联系
- 5、内部监督与外部监督
- 6、服务质量监督的时机
- 7、服务质量监督的目的、范围、依据
- 8、服务质量监督的成功关键
- 9、服务质量监督的策划
 - 确定质量监督的目的
 - 组成监督组织
 - 监督小组成员的培训
 - 监督计划的编写
 - 监督的频次和安排
- 10、监督组人员
 - 监督组组成

- 监督人员的作用
- 监督人员的职责
- 监督人员的知识能力要求
- 11、监督过程
 - 资料收集和审查
 - 监督通知
 - 监督组内部会议
 - 监督表的作用
 - 监督表的内容和编制要点
 - 监督前会议
 - 监督记录的填写
 - 监督实施
 - 监督实施中典型问题的处理
 - 监督十要十戒
 - 发现问题的处理
 - 纠正措施的要求
 - 汇总分析、形成监督报告
 - 监督后会议
 - 监督问题纠正措施追踪

第三讲、服务质量监督统计工具方法应用

- 1、调查表的制定方法和原则
- 2、柏拉图分析：分析主要问题
- 3、鱼骨图应用：分析问题原因
- 4、5WHY：找到根本原因
- 6、推移图：找出问题的趋势
- 7、层别法：问题真因确定
- 8、系统图：创新思维训练
- 9、对策表：提出改进方法