

# 电力服务礼仪与阳光心态塑造

## 【课程背景】

在电力体制改革的今天，电力企业面临各种机遇与挑战，比尔·盖茨说：在市场竞争条件下，企业竞争首先是员工素质竞争。因此培养一支高素质的职工队伍。不仅是企业生产经营活动和改革发展的要求，更是企业参与市场经济竞争，永远立于不败之地的基本保证。如今，各行各业都在不断地赋予服务全新的内涵，电力企业员工只有真正提高对优质服务理念认识，增强主动服务意识，规范服务行为，提升服务技能，才能真正地促进行风建设，迎接市场经济的挑战，树立电力企业良好形象。

服务是最能够创造价值的利器，而服务意识的植入、服务心态的端正、服务质量的提升、员工服务形象及企业形象的塑造无不需要服务礼仪的支撑。礼仪不仅是电力员工个人素质的具体表现，也是电力企业外在形象的具体展现，服务礼仪在服务的过程中作为一种手段，将无形的服务有形化、规范化、系统化、制度化。具有良好礼仪修养的电力员工可以使社会大众产生专业、敬业、权威、有礼、有节的良好印象，让电力员工在和客户交往中赢得理解、好感及信任！从而能更好的传达企业的经营理念、文化内涵，树立更加良好的企业形象，让企业获得经济效益和社会效益的双丰收！

**【课程时间】** 2天（12个小时）

**【课程对象】** 电力系统职业人士

**【授课形式】** 案例分析、短片观看、头脑风暴、示范指导及模拟演练

**【课程大纲】**

## **第一部分:电力服务团队训练**

快速重组服务团队

服务团队重组方式

服务团队协作模式

服务团队沟通模式

团队成员服务角色定位

团队成员“服务全局观”训练

团队成员“服务思维升级”训练

## **第二部分:电力营销服务文化训练**

公司服务文化导入

对营销服务文化的深入理解

营销服务文化的体系框架

“以客户为中心”的逻辑推导的理解

服务价值理念

## **第三部分:优秀的电力服务人员压力化解与情绪调整训练**

### **一、赢者心态训练**

凡事正面积极

凡事颠峰状态

凡事主动出击

凡事全力以赴

短片观看：别对自己说不可能

模拟演练：赢者心态训练

## 二、缓解压力与情绪调整技巧

游戏导入—测试你的压力指数

寻找你的压力源：工作压力/生活压力

游戏—刺破你的压力气球

压力与情绪管理策略

→ 赢者心态

→ 赢者思维

→ 共赢沟通

→ 自我激励

→ 团队激励

自我激励八大技巧

λ 团队激励六大技巧

→ 团队激励法

→ 团队体育运动或电力知识竞赛等活动

→ 个别人员谈心

→ 团队表彰法

→ 团队培训法

→ 团队表扬会

某电力营业厅服务人员压力化解与情绪管案例点评

某电力营业厅服务人员压力过大的负面案例

办公室排解健身操

## 第四部分 电力营业厅服务沟通基本语言表达技巧训练

### 一、影响电话沟通效果的因素

1、内容；2、声音语言；3、态度、情绪信心

声音训练

态度训练

提高信心能力训练

### 二、营造沟通氛围

### 三、沟通五件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听

微笑训练（使用四级强度训练微笑：A、针对友好的客户微笑；B、针对心情的不佳的客户微笑；C、针对批评我们的客户微笑；D、针对强势指责投诉我们的客户微笑；）

赞美训练（赞美话术、赞美的十大内容、赞美禁忌）

提问技巧训练（开放式提问训练；封闭提问训练）

关心技巧训练

聆听技巧训练（使用四级强度训练聆听：A、针对友好沟通的客户聆听技巧；B、针对心情的不佳的客户聆听技巧；C、针对批评我们的、语言过快客户的聆听技巧；D、针对语音不标准、说话不清晰的客户的聆听技巧；E、针对强势指责投诉我们的客户聆听技巧）；

### 四、深入对方情境

情感处理三步曲

对方最关心的是什么

进入对方心理舒适区

面对客户激动如何引导

如何与客户沟通时插入自己的话

如何引导客户的思维

五、高效引导技巧

开放式提问、封闭式提问

经典高效引导技巧

六、高效沟通四要诀——信息传递多向性、信息传递标准化、信息传递多样性、

信息传递

短平快

## **第五部分 电力营业厅窗口优质服务训练**

什么是电力优质服务

传统窗口 VS 现代营销形象窗口

满意服务模式与细节

超越客户满意的三种方法

客户关怀体系的搭建

营业厅现场服务细节

营销服务人员与客户沟通细节

营业厅服务人员亲和力训练

亲和力存在的困惑

电力服务亲和力指标的分析

建立亲和力五大技巧

某电力营业厅服务案例点评

某电力营业厅服务负面案例

营销服务人员说错话，客户很生气！

营销服务人员感人瞬间

## **第六部分 电力营业厅客户抱怨投诉处理技能训练**

客户抱怨的正确理解

常见客户抱怨类型情景案例解析

客户抱怨的有效处理方法

客户投诉管理的等级分析

常见客户投诉类型情景案例解析

客户投诉处理步骤

客户投诉管理技巧

客户投诉预防管理技巧

如何认同、总结客户问题的技巧

如何引导、处理客户问题的技巧

客户投诉处理有效思维引导术

### **【情景模拟演练】**

贵公司实际工作中的案例进行情景模拟演练，讲师点评与指导。使学员对以上所学内容如何在工作中应用，更新更全面的理解与掌握。

## **第七部分 电力营业厅服务规范礼仪训练**

服务基本礼仪

营销服务人员仪表仪容训练

礼貌用语

营业厅仪态礼仪：

站、立、行、坐、蹲、面部表情、身体语言

早（晨）会制度导入和运作技巧

营业厅迎宾（引导）制度化规范化

（配合礼仪考核现场展示）

营业厅迎接领导检查礼仪规范训练

（配合礼仪考核现场展示）

现场礼仪演练

结合收费、业扩业务进行现场辅导规范操作

## **第八部分 电力服务礼仪考核、现场模拟与点评**

服务规范动作、服务流程、服务礼仪训练

服务规范用语、业务受理流程训练

投诉处理技巧

现场情景模拟

重点知识回顾

重点知识笔试或模拟考试、点评

Q与A