

# 《电力营业窗口优质服务技能提升》课程大纲

**【培训对象】** 收费员、业务受理员、故障检修人员、抄表员、计量装表人员、95598 客服人员等

**【培训时间】** 12 课时/2 天

**【培训形式】** 案例导入、故事分享、游戏开场、互动演练、分组研讨、情景教学、视频教学、点评

**【课程收益】**

- 1.通过服务礼仪的学习，使学员树立企业对外形象，从外在形象到服务标准化，全方位提升电力营业窗口人员的职业形象。
- 2.通过服务心理学在供电营业窗口中的应用课程的学习，增强学员的服务意识，提高学员的服务心理素质。
- 3.通过训练加强学员客户抱怨投诉处理的技能，提高服务意识和处理抱怨投诉的能力
- 4.通过回单技巧的学习，快速提升回单合格率。

**【课程内容】**

## 第一部分：供电服务标准

### 一、满意服务概论

- 1、什么是满意服务
- 2、什么是电力满意服务
- 3、电力满意服务的特殊重要性

### 二、新时代下的服务新认知

- 1、新时代客户对服务的需求
- 2、电力服务的三个层次
- 3、新时期供电服务的四个导向

### 三、服务人员的自我认知

- 1、我们是做什么工作的
- 2、为什么要向客户提供满意服务

### 四、电力满意服务的七大技巧

- 1、对客户显示真诚友好的态度
- 2、准确识别和理解客户的需求
- 3、尽力满足并超越客户的需求
- 4、珍惜服务瞬间 注重服务细节
- 5、感谢客户的抱怨
- 6、管理客户的期望值
- 7、提供附加服务和延伸服务

### 五、供电窗口人员服务礼仪技能训练

- 1、供电公司窗口服务人员仪容仪表要求  
干净整洁、化妆适度

- 2、供电公司窗口服务人员职业装穿着要求

- |                        |                      |
|------------------------|----------------------|
| 1) 男性供电公司职员职业装穿着基本要求   | 2) 男性供电公司职员职业西装的着装规范 |
| 3) 男性供电公司职员职业穿着的其他注意事项 | 4) 女性供电公司职员职业装穿着基本要求 |
| 5) 供电公司职员职业装穿着禁忌       | 6) 供电公司职员穿着职业装建议     |

- 3、仪态修炼——站姿训练

- |                     |                 |
|---------------------|-----------------|
| 1) 供电公司职员站立服务时不雅的站姿 | 2) 供电公司职员规范站姿训练 |
| 3) 仪态修炼——坐姿训练       | 4) 不受欢迎的服务坐姿    |

## 5)规范的服务坐姿

### 4、仪态修炼——走姿训练

- |         |         |         |
|---------|---------|---------|
| 1) 目光   | 2) 上身动作 | 3) 注意步位 |
| 4) 步幅适当 | 5) 注意步态 | 6) 注意步韵 |

### 5、仪态修炼——手势

- |                   |            |          |
|-------------------|------------|----------|
| 1) 供电公司职员服务中的常见手势 | 2) 规范化服务手势 | 3) 手势的禁忌 |
|-------------------|------------|----------|

### 6、见面问候礼仪

- |               |              |
|---------------|--------------|
| 1) 问候顾客时的注意事项 | 2) 应避免使用的问候语 |
|---------------|--------------|

## 第二部分：供电营业窗口中的沟通技巧

### 一、沟通的重要性

沟通地点、沟通时间、双方情绪、灿烂笑容、赞美肯定、情绪调整

### 二、沟通六件宝：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

1、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）

2、赞美训练（赞美话术、赞美的十大内容、赞美禁忌）

3、提问技巧训练（开放式提问训练；封闭提问训练）

4、关心技巧训练

5、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）

6、“三明治”技巧训练（针对五常见问题的三明治沟通技巧）

### 三、深入对方情境

【1】情感处理三步曲

【2】对方最关心的是什么

【3】进入对方心理舒适区

【4】面对客户激动如何引导

【5】如何与客户沟通时插入自己的话

【6】如何引导客户的思维

### 四、高效引导技巧

【1】开放式提问、封闭式提问

【2】经典高效引导技巧

### 五、高效沟通四要诀

【1】信息传递多向性

【2】信息传递标准化

【3】信息传递多样性

【4】信息传递短平快

### 六、高效沟通六步曲

【1】营造氛围

【2】理解共赢

【3】分析策划

【4】提出方案

【5】认同执行

【6】实施检查