

打造电力营业厅卓越服务

【培训目标】

打造电力营业厅员工职业形象，规范着装和职业妆容，使电力服务形象统一；

引导学员理解礼仪的真正含义，从而自觉注重礼仪形象，促进内质外形建设，

增进人际交往，有意识的塑造个人的礼仪；

增强电力员工服务接待的能力；

【培训时间】 2天（6小时/天）

【授课对象】 供电公司窗口服务人员、抄表员、客服经理等

【授课方式】 学员互动、讲师示范、学员实操、案例分析。

【课程大纲】

一、意识铸就灵魂

1、体验经济下服务竞争

2、OMOTENASHI 精神

建立 5 个服务精神关键词

3、服务提升的四个纬度

1) 专业的形象

2) 得体的动作

3) 标准的话术

4) 规范流程

二、电力职员的专业形象塑造

现场讨论：你认为的职场精英形象是什么样的？为什么？

1、首应效应——岗位中男士、女士的仪容礼仪

1) 电力职业员的职业仪容规范

2) 男士、女士发式的职业要求

3) 面容、体味、手部等方面的基本职业要求

4) 女式化妆的基本要求及基本步骤

2、整齐划一、传递美感--- 服务岗位中男士、女士的仪表礼仪

1) 女士仪表礼仪的基本要求

女士服务岗位的着装的职业要求

女士服务岗位的配饰选用要点

饰品的应用原则及相关禁忌

丝巾的应用及系法

女士服务岗位的着装禁忌

2) 男士仪表礼仪的基本要求

男士服务岗位专业形象的基本要求

演练:一分钟形象改进

三、电力职业员的待客仪态训练

1、待人接物时的表情语言应用技巧

2、眼神的运用技巧

1) 目光注视的方向

2) 目光注视时间长短

3) 目光注视的位置及避视礼节

3、微笑的魅力及训练

1) 笑不露齿还是笑不露龈？

2) 完美的笑容是如何练成的？

微笑训练

4、站、坐、走、蹲、鞠躬等仪态的基本要领与相关禁忌

5、递接物品、引导、指引手势的运用要领示范与训练

6、动作要领的集体训练及个别纠正

7、助臂服务

1) 什么情况下予以助臂服务？

2) 怎样进行助臂服务？

现场演练

8、握手礼仪

1) 握手礼仪的起源

2) 谁先伸手？

3) 握手的要点

现场演练

9、介绍他人

案例：先介绍谁？

介绍他人的要点

现场演练

10、电话礼仪

11、位次礼仪

四、电力职员的标准话术规范

1、电力职员语言规范

1) 普通话 OR 方言？

2) 怎样称呼客户？

2、标准话术的建立

1) 语音、语调的服务展示

2) 标准话术的基本应用

迎客、业务办理、送客时标准话术的规范与训练

十字礼貌用语的应用训练

3、沟通六要素：微笑、赞美、提问、关心、聆听、“三明治”

五、电力标准服务规范流程

1、柜员迎客、送客、业务办理 9 步曲

1) 手相招

2) 站相迎

3) 目相接

4) 笑相问

5) 双手接

6) 及时办

7) 巧推荐

8) 双手递

9) 站相送

2、收费服务技能

1) 客户进入

2) 咨询导入

3) 收费接人

4) 业务受理

5) 业务总结

3、咨询业务服务流程

1) 客户进入

2) 咨询台主动式服务

3) 引导业务

4) 咨询业务

5) 现场管理

6) 走动管理

4、业扩业务服务流程

1) 客户申请用电

2) 填写表单

3) 有效证件验证

4) 业务说明

5) 结束业务

5、应急服务规范

- 1) 遇客户假币
- 2) 遇客户不自觉排队（取号）
- 3) 遇客户在前厅大声喧哗
- 4) 客户等待时间过长表示不满
- 5) 个人电脑故障
- 6) 营业厅突然停电
- 7) 神秘客户暗访

六、职业习惯固化督导训练

- 1、流程强化训练
- 2、情景模拟演练