

电力营销窗口服务技能提升

主讲：张梅双

【课程背景】

在一切皆体验的时代，“服务”这个 GDP 意义上的“第一产业”，从未像今天这样重要，需要被所有行业重新重视，而“一切以客户为中心”则道出了服务的本质。

本课程从导入优质的服务理念入手，因为“心法不开，技法无用”。课程的重点是训练有效的客户服务沟通技能，如何通过举止、言谈表示对客户的尊重和友好，如何通过有效的沟通解决客户的问题，如何化解客户的异议和不满等，从而使无形的服务有形化，规范化，系统化。进一步赢得客户的好感与信赖，树立电力营业厅新形象，提高客户的满意度。

【课程收益】

清晰自己的角色定位，认知自己的服务本质

了解客户期待的服务以及电力服务质量的提升方向

了解服务为员工到底带来了什么

掌握为客户创造优质服务体验的沟通技巧与方法

掌握与不同性格类型客户高情商沟通的技巧与方法

【课程大纲】

第一模块：服务经济时代的客户与电力服务者的价值定位

开场互动：

服务从哪里来？

服务最不能缺少的是什么？

从社会经济发展看电力行业服务趋势

网格化为电力服务带来了什么？

客户的价值

客户是企业生命之源

客户是企业存在的意义

电力员工角色认知与定位

我们是谁？

服务的四种状态

自我评估：你为自己的服务打几分？

第二模块：客户期待的服务---电力服务质量提升方向

1. 影响满意度的两大维度

2. 电力服务质量提升方向：

有形度：服务设施、有形展示、对外呈现

专业度：专业能力、服务态度、高效流程

响应度：及时回应、及时答复、及时解决

可信度：兑现承诺、无一例外、可靠放心

移情度：关注情绪、认同感受、同情客户

3. 情景案例：根据 5 大指标对我们的服务质量进行评价

4. 行动思考：参照5大指标提出最需要改善1-2点的建议

第三模块：卓越的客户服务呈现

一、服务有道---服务意识与积极心态建设

1. 唤醒服务意识

客户是谁？服务是什么？意识是什么？

为什么说重视服务是社会趋势？

从微表情、语言、语气、语调中看服务态度

2. 培养服务素养之三心

同理心：同理客户的感受、同情客户的遭遇

感恩心：感谢客户的信任、感谢客户的反馈

主动心：主动为客户解决问题、不推卸责任

积极心态塑造

服务心态对服务者自身的影响

现场体验：积极心态与消极心态

二、服务有术---客户满意度提升技巧

提升满意度的三大维度

表达认同的一核心两技巧

表达赞美的三层宝塔

表达同理心六步法树立专家形象三步骤

三、服务有法---从客户细分中看高情商服务方法

热情型客户

行为方式：滔滔不绝

表达习惯：喜欢闲聊

思维逻辑：在乎感觉

沟通要点：赢在关系

谨慎性型客户

行为方式：擅长分析

表达习惯：谨言慎行

思维逻辑：关注细节

沟通要点：赢在专业

主见型客户

行为方式：自我中心

表达习惯：果断直接

思维逻辑：掌控主导

沟通要点：赢在速度

温和型客户

行为方式：善于倾听

表达习惯：委婉宽容

思维逻辑：反复考虑

沟通要点：赢在放心

第四模块：整体实操演练与总结回顾

回顾总结、实操体验，及时纠正与改进