

# 电力营销行为规范八步曲

## 【课程目标】

- 1.国家电网公司对供电营业厅服务规范的要求
- 2.营业厅服务行为规范
- 3.客户诉求典型案例分析及投诉风险防范

## 【教学特色】

所讲授的内容贴近工作实际，善于运用实际工作的情景案例，稳重细心，睿智大气，授课风格轻松幽默、亲和力强、方法多样，得到众多学员的一致好评。

## 【课程大纲】

### 第一部分：VUCA 时代下电网服务的转型

- 1、未来服务思维的核心
- 2、打造服务设计感的新网点
- 3、服务是电网新网点的强抓手

### 第二部分：客户体验——电力营销行为规范的意义

- 1、网点服务体验之关联体验
- 2、网点服务体验之行动体验

3、网点服务关联之价值体验

4、电力营销行为规范的意义

第三部分：行为规范——打造专业感的新电网形象

1、视觉化呈现最受欢迎的电网人

2、多维化塑造最具仪态的电网人

3、无声化展示最受重视的电网人

第四部分：言值有礼——用沟通增进与客户的链接

1、低成本高感知语言温度的秘密

2、倾听的力量源于你的换位思考

3、智慧表达可以管理客户的期望

第五部分：服务流程——营业网点中各岗位的服务标准

1、接待员的服务要点

2、综合柜员的服务要点

3、上门维修业务受理的服务要点

第六部分：服务管理——营业网点优质服务的致胜法宝

1、现场管理工具之一：巡检制度

2、现场管理工具之二：氛围打造

3、现场管理工具之三：服务评价

第七部分：价值创造——营业网点服务促营销的指南针

1、体验时代下客户需求的变化

2、智慧网点场景化营销的要点

3、服务创造价值成就销售心态

第八部分：转诉为金——投诉管理与投诉处理流程

1、投诉产生的原因及背景分析

2、投诉处理的原则及流程步骤

3、投诉管理的意义及后续服务

场景演练：总结与复习 查漏补缺