

《全能型供电所人员工作实务》

一、课程信息

课程解决的问题：提升台区经理在供电服务、客户管理、电力营销、设备维护等方面的专业能力，确保供电安全、高效和优质服务。

课程目标：使台区经理全面掌握供电所工作流程、客户沟通技巧、电力营销策略、设备维护知识，以及应急处理能力。

学员对象：国网公司台区经理

课程时长：6小时

培训方式：混合式培训（结合线上自学、线下集中授课、案例分析、角色扮演、小组讨论等）

二、培训大纲

【开篇】《供电所的守护者》

内容引入：通过讲述一个台区经理如何在极端天气中保障供电的故事，引出课程学习的重要性。

【第一章】供电所工作概述

第1节 供电所的职能与责任

1.关键知识点

- (1) 供电所的定义与职能
- (2) 台区经理的角色与职责
- (3) 供电所与客户的关系

2.案例：《供电所的守护者》

3.工具：供电所工作流程图

4.观点：台区经理是供电所与客户之间的桥梁。

第2节 客户服务与沟通技巧

1.关键知识点

- (1) 客户服务的重要性
- (2) 有效的沟通技巧
- (3) 处理客户投诉的策略

2.案例：《化解客户不满》

3.工具：客户服务满意度调查表

4.观点：良好的沟通是解决问题的起点。

第3节 电力营销与市场分析

1.关键知识点

- (1) 电力市场现状与趋势
- (2) 电力营销策略
- (3) 用电需求预测与管理

2.案例：《电力营销新策略》

3.工具：市场分析报告模板

4.观点：电力营销是供电所可持续发展的关键。

【第二章】电力设备维护与管理

第1节 电力设备基础知识

1. 关键知识点

- (1) 电力设备的分类与功能
- (2) 设备维护的重要性
- (3) 设备运行的监控与管理

2. 案例：《设备故障的预防与处理》

3. 工具：设备维护检查表

4. 练习：设备故障模拟演练

5. 观点：预防胜于治疗，设备维护是供电安全的保障。

第2节 应急处理与事故抢修

1. 关键知识点

- (1) 应急处理流程
- (2) 事故抢修的组织与实施
- (3) 安全防护措施

2. 案例：《紧急情况下的供电保障》

3. 工具：应急处置流程图

4. 练习：模拟应急处置演练

5. 观点：快速有效的应急处理是供电所的必备能力。

第3节 节能减排与绿色供电

1. 关键知识点

- (1) 节能减排的重要性
- (2) 绿色供电的实施策略
- (3) 新能源技术在供电中的应用

2. 案例：《绿色供电的实践》

3. 工具：节能减排效果评估表

4. 观点：绿色供电是未来发展的方向。

【第三章】综合管理与团队协作

第1节 供电所内部管理

1. 关键知识点

- (1) 供电所的组织结构
- (2) 内部管理流程
- (3) 绩效考核与激励机制

2. 案例：《提升供电所管理效能》

3. 工具：绩效考核表

4. 观点：高效的内部管理是提升供电所整体效能的基础。

第2节 团队协作与领导力

1. 关键知识点

- (1) 团队协作的重要性
- (2) 领导力的培养

(3) 冲突解决与团队建设

- 2.案例：《团队协作的力量》
- 3.工具：团队建设活动方案
- 4.练习：团队协作模拟演练
- 5.观点：团队协作是实现共同目标的基石。

第3节 供电所的创新与发展

1.关键知识点

- (1) 创新思维的重要性
- (2) 供电所创新实践案例
- (3) 持续改进与优化

2.案例：《供电所创新之路》

- 3.工具：创新思维训练工具
- 4.观点：创新是供电所持续发展的动力。

【课程结尾】：行动计划制定

根据课程所学，制定接下来的行动计划，以及检视方法。学员需制定个人行动计划，明确目标、策略、时间表和预期成果，并在小组内分享，以获得反馈和建议。同时，组织各小组的综合演练，涉及课程所有的知识点、技巧、场景应用，确保学以致用。