

# 电力市场服务提升与业扩报装课程大纲

## 【学习目的】

随着国家电力体制改革的不断完善，传统模式的电力市场面临着新的挑战，导致电力企业迫切转型，以此来更好地满足电力体制改革需求，提高电力市场开拓效率。本课程通过分析电力体制改革对电力市场的影响和再此背景下电力市场面临的挑战，为了开拓电力市场需要提升电力业务、服务的品质，提出电力市场开拓策略。训练学员具备基本的专业知识与营销服务沟通技能，为学员今后从事电力营销工作打下良好的基础。

## 【授课方式】

理论精讲 + 小组研讨论 + 案例分析 + 视频分享

## 【学习对象】

电网企业员工

## 【课程时长】

1-2 天

## 【课程大纲】

### 第一部分：电力营销创新转型的形势和任务

#### 一、培训目标：

通过电改前后的售电模式介绍，并基于中央主要文件精神，对比电改前后的售电模式，让学员认识到公司在售电侧竞争市场的形势。

#### 二、培训要求

与学员讨论不转型，我们会怎样？得出结论让学员有紧迫感。

### 第二部分：电力营销业务、服务品质提升

#### 一、培训目标：

电力营销业务是提升营销服务的基础和前提，通过对传统营销业务掌握，实现营销创新转型。

二、培训要求：通过掌握客户要什么。针对性的电力营销服务开展基于“互联网+电力”的新型商业模式服务



### 第三部分：供电优质服务内涵与营销沟通技巧

#### 一、培训目标：

通过对供电优质服务内涵学习。加强员工提升服务品质和应对突发事件能力。掌握服务规范加强与客户沟通技巧。

#### 二、培训要求

掌握供电优质服务内涵、营销服务通用规范与客户情感沟通，营业厅与现场作业营销

服务技巧。无接触式与客户服务沟通技巧，疫情期间优质服务优秀案例。

#### **第四部分：扩充报装服务**

##### **一、培训目标：**

业扩报装是一项综合性的电力开拓业务（售前工作），为进一步规范和提升业扩项目报装管理工作，满足客户业扩报装需求，应成立业扩联合服务中心，为用电客户提供全方位的“一站式”运营服务。明确在优化营商环境下业务扩充的意义和基本工作流程。掌握制定客户供电方案的基本原则及其要点。熟悉与客户开展业扩工作的服务技能。

##### **二、培训要求**

清楚掌握业务扩充的基本工作流程。能在专责人员指导下进行现场查勘和制定客户供电方案。能在专责人员指导下进行工程检查和装表接电。疫情期间业扩工作案例分享。