

# “控、需、调”三位一体供电服务模式课程大纲

## 【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“控、需、调”三位一体供电服务模式。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：采取“控、需、调”三位一体供电服务模式、提升服务品质提升

#### 一、培训目标：

控、需、调”三位一体供电服务模式开展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，提出控、需、调”三位一体供电服务模式



### 第三部分：供电优质服务内涵与提出控、需、调”三位一体供电服务模式

#### 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，通过提出控、需、调”三位一体供电服务模式，有效保障新模

式的落地应用。

## **二、培训要求**

针对新形势下电力服务痛点和难度，通过打破传统电力营销作业模式，创新供电服务调度模式，成立供电服务调度班组，规范线上业务服务流程建立配套管理机制，保障供电服务全过程有效管控，通过提出控、需、调”三位一体供电服务模式，有效保障新模式的落地应用