

营销服务课程大纲

【学习目的】

优质服务，是供电企业的生命线。国家电网公司以努力超越、追求卓越的企业精神，致力于服务电力客户，并为其提供优质周到的服务。在建设中国特色国际领先的能源互联网的大背景下供电所在提供优质服务过程中可能存在的“风险点”，对其进行了辨别与分析，并提出了针对性的防控措施。通过培训使供电所工作人员能够紧跟企业发展，进行规范服务的培训，识别服务过程中的“风险点”，采取措施为客户提供更好的优质服务，培养和提
高学生分析问题和解决问题的能力；为学员今后从事电力营销服务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】

供电所客户经理

【课程时长】

1 天

【课程大纲】

第一部分 优质服务

一、培训目标：

- 一、 **培训内容**：1、供电优质服务内涵
2、供电服务“十项承诺”和员工服务“十个不准”
3、服务投诉案例分析

二、 **培训要求**：优质服务：就是指当主体为客体服务时,提供让客体非常满意的服务。我们供电企业的服务理念“始于客户需求，终于客户满意”！开展供电优质服务是建设和谐社会的需要，开展优质供电服务是供电企业本身建设需要。通过案例分析和客户进行供电服务“十项承诺”和员工服务“十个不准”，加深客户对优质服务工作的重要性、规范性的认识。

第二部分 文明礼仪与团队合作

一、培训内容：1、供电优质服务表征

- 2、供电所规范服务流程
- 3、窗口服务规范
- 4、上门服务规范
- 5、客户对接规范
- 6、网上国网 APP 推广

二、 **培训要求**：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



针对以上内容进行培训，掌握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，窗口服务规范、网上国网 APP 推广，搭建团队合作的队伍。

列举疫情期间优质服务优秀案例。

第三部分 文件解读

一、培训内容：

各类 95598 处理、管理及判定标准解读

二、培训要求

针对 95598 投诉分类细致（44 类）进行解读，涉及的 95598 停送电信息指影响客户供电的停送电信息，分为生产类停送电信息和营销类停送电信息。生产类停送电信息包括：计划停电、临时停电、电网故障停限电、超电网供电能力停限电和其他停电等；营销类停送电信息包括：客户窃电、违约用电、欠费、有序用电等管理及判定标准解读。