

《卓越供电服务体系》

课程大纲



导言

随着电力市场的逐步开放和竞争形势的加剧，电力企业需要寻找更加有效的方式来管理客户关系，以提高客户满意度和业务利润率。基于卓越服务的新型电力客户关系管理体系是电力企业实现这一目标的重要途径之一。

课程内容简介：本课程主要围绕国家电网有限公司聚焦服务党和国家工作大局、服务经济社会高质量发展、服务人民美好生活需要、服务能源绿色转型，全面探讨如何构建站位更高、理念更深入、手段更先进、运营更高效、队伍更专业、品质更优的卓越供电服务体系，本课重点讲授先进的管理体系，超前的服务理念、如何通过精益化管理提高供电质量、数字赋能畅通服务渠道四个方面的内容。

课程名称	《卓越供电服务体系》
课程学时	4 学时

一、课程教学设计

(一) 学情分析

略

(二) 教学目标

知识目标：通过学习学员能详细描述我国基于卓越服务的新型电力客户管理体系的构成，能够描述通过什么手段可以实现超前的服务，如何通过数字赋能畅通多种服务渠道，能够描述如何运用新型电网提升供电服务质量。

技能目标：如何在新型电力系统创新服务理念，提供更优质的服务。

二、课程教学大纲

《卓越供电服务体系》

课程大纲

一级大纲	模块时间	二级大纲	三级大纲	教学活动	教学目标
课程导入	30min	封面页	课程主题介绍	讲解	了解
		课程导入：习近平总书记在参加十四届全国人大一次会议江苏代表团审议时强调“高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务	国家电网聚焦服务党和国家大局打造卓越型服务体系的背景介绍	讲授法	了解
		课程目标	以时代背景导入卓越服务体系建设的重要性	讲授法	了解

一级大纲	模块时间	二级大纲	三级大纲	教学活动	教学目标
		课程目录	1、如何构建卓越服务体系 2、超前服务为经济发展赋能 3、数智赋能畅通服务渠道 4、新型电力系统提升供电质量	讲授法	了解
重难点提示： 重点：导入新课，建立课程结构 难点：激发学员学习兴趣					
模块一： 如何构建卓越服务体系	45min	卓越服务体系的构成	什么是卓越的服务理论？ 1.以客户为中心、 2.提高供电质量、 3.高效的服务、 4.不断改进的服务、 5.以客户满意度为目的	讲授法、案例法	了解
		实现卓越服务体系具体操作方式	1.建立完善的客户满意度调查机制 2.加强客户关系管理人员的培训 3.优化客户服务流程 4.提供更优质、高效的服务。 5.加强客户信息管理	讲授法、案例法	了解
		建立卓越服务体系的优势	1.提升客户满意度。 2.增加客户忠诚度 3.提高企业业务利润率		了解
重难点提示： 了解卓越服务体系建设的重点内容					
模块二： 超前服务为经济发展赋能	45min	超前服务保重大项目落地	为重大项目工程提供超前的营销服务，开通绿色通道为项目建设提供最简流程、最优方案、最快速度提供全方位跟踪服务	案例分析法	了解
		卓越服务提升营商环境电力	1.营商环境电力获得指数概述	案例法、讲述法	了解

一级大纲	模块时间	二级大纲	三级大纲	教学活动	教学目标
		获得指数	2.国际营商环境电力获得指数比较 3.中国营商环境电力获得指数现状 4.营商环境电力获得指数提升路径		
重难点提示： 发展新型电力系统所面临的问题和挑战					
模块三： 数字智能 畅通服务 渠道	45min	运用信息技术 打造熟智服务	1. 服务从线下向线上转变 2. 用电报装“一网通办” 3. 数字化营业厅建设 4. 全能型数字化服务体系建设	讲述法、案例法	了解
重难点提示： 如何在建设卓越供电服务体系建设中充分发挥数字化技术优势					
模块四、 新型电力系统提升 供电质量	45min	新型电力系统 服务需求	1.为新能源提供友好接入 2.深化配网自动化提高供可靠 3.网格化管理提升供电抢修服务 4.实施带电作业减少停电时长 5.加快农村电网建设提升乡村供电能力和供电服务水平	讲述法、案例法.....	掌握
结束小结： 卓越服务体系就是要构建以客户满意为中心的服务理念，更要利用好公司数字化建设带来的新机遇，从软硬体系建设为抓手，打造超前的服务理念、用数智赋能，贯彻好公司提出不停电就是最好的服务精神。					