

---

## 项目名称：营业厅标准化建设项目建议书

### 项目背景：

面对电力行业的竞争日趋激烈，供电公司需要建立一套完善的营业厅标准化管理体系，从而提升营业厅管理水平与服务规范化水平显著提升，最终实现电力品牌形象与社会影响力、核心竞争力的飞跃。

杜老师结合多年为电力单位服务所积累的经验，帮助我们供电公司建立一套完善的营业厅标准化管理体系，并对营业厅各岗位员工进行针对性辅导，使我们供电公司标准化建设项目在辅导后，营业厅管理水平与服务规范化水平显著提升，实现**营业环境管理标准化、职业形象管理标准化、服务流程管理标准化、现场管理标准化、客户投诉管理标准化、服务考评管理标准化**，从而全面提升供电公司电力品牌形象与社会影响力、核心竞争力，以期达成合作。

### 项目介绍

【辅导对象】：保安、引导员、柜员、班长、所长

#### 一阶段，深入调研诊断

前期沟通；

暗访调研摸底；

建立并完善**业务流程、服务标准化、职业形象、5S管理、晨会**等标准；

提供《**营业厅服务质量测评报告**》。

---

## 二阶段，营业厅驻厅辅导

### 营业前辅导

#### 班前会辅导

班前会是一天营业工作中的重要环节，班前会主管重点布置工作，强调注意事项，全体员工整理仪容仪表，快速进入最佳工作状态。润和老师从列队问好、检查仪容仪表、工作布置等进行跟班辅导。

#### 营业前现场环境辅导

营业厅营业前，围绕营业厅内外环境，以 6S 现场管理标准进行检查，硬件设施和文件准备工作规范合理进行现场跟班辅导。

### 营业中辅导

营业中业务流程规范是重点辅导内容，只有业务熟练，流程规范，才能提高工作效率，提升服务水平。

#### ➤ 服务人员仪容仪表、行为和业务规范辅导

针对在业务高峰期的跟班观测中发现的客户感知服务问题，增强柜台服务基础礼仪规范训练，注意服务的礼貌用语、肢体细节、服务表情；加强主动引导及管理客户习惯的服务意识，针对咨询以及业务办理用户，主动宣传多种业务办理方式供客户选择；

#### ➤ 服务人员业务技能辅导

增强业务解答的全面性、严谨性和逻辑性，通过规范话术有效规避窗口答复风险，关注业务办理关键点和客户敏感点，加强主动服务意识，为客户提供多种解决方案；在服务业务操作过程中，针对每个服务流程，让每位服务人员充分掌握服务规范，并达到统一的标准，实现营业厅规范化；

---

## ➤ 班员访谈及综合素质测评

围绕班员在营业服务过程中的表现及规范化程度安排相应访谈内容，并通过班员表层问题的追溯进行影响服务质量根本因素的挖掘，进一步解决营业班服务水平的个性问题。

## 营业后辅导

班后会是一天营业工作的回顾和总结，包括营业服务人员交流发言、工作总结等，形成比、学、赶、帮、超的良好氛围。润和项目组老师针对跟班观测问题总结讲解并进行现场答疑。

## 研讨，总结，改进

a) 针对在驻厅辅导过程中发现的问题，与学员一起分析探讨、总结

➤ 你意识到自己做的不到位或存在问题吗？

➤ 杜老师根据实际情况进行分析总结

b) 提出工作中注意事项与改进方案

➤ 可取之处有哪些

➤ 营业厅服务过程中的注意事项

➤ 有待改进之处有哪些

如何改进

## 3. 三阶段，集中培训

【培训对象】：营业厅人员

【培训时间】：2天（6课时） 上午8:30-11:30 下午:13:30-16:30

---

**【培训内容】**：结合暗访的服务质量监测总结报告，对综合柜员进行针对性辅导

**【课程大纲】**：

## 第一模块 营业厅综合柜员业务流程强化

### 1. 业务一：低压居民新装与增容

1) 业务办理流程

2) 业务办理说明

3) 注意事项

### 2. 业务二：低压非居民新装与增容

1) 业务办理流程

2) 业务办理说明

3) 注意事项

### 3. 业务三：临时用电服务

1) 临时用电装表

□ 业务办理流程

□ 业务办理说明

2) 临时用电延期

3) 临时用电销户

□ 业务办理流程

□ 业务办理说明

---

注意事项

#### 4. 业务四：高压客户新装与增容

1) 业务办理流程

2) 业务办理说明

3) 注意事项

#### 5. 业务五：销户与暂拆

1) 销户业务

业务办理流程

业务办理说明

注意事项

2) 暂拆业务

业务办理流程

业务办理说明

注意事项

#### 6. 业务六：更名与过户

1) 更名

业务办理流程

业务办理说明

注意事项

---

2) 过户

业务办理流程

业务办理说明

注意事项

7. 业务七：暂停与减容

1) 暂停业务

业务办理流程

业务办理说明

注意事项

2) 减容业务

业务办理流程

业务办理说明

注意事项

8. 业务八：改类与改压

1) 改类

业务办理流程

业务办理说明

2) 改压

业务办理流程

---

业务办理说明

注意事项

9. 业务九：分布式光伏并网

1) 业务办理流程

2) 业务办理说明

3) 注意事项

10. 业务十：电动汽车充换电设施用电报装

1) 业务办理流程

2) 业务办理说明

3) 注意事项

11. 业务十一：营业厅柜台收费

1) 电费收取

2) 充值卡

3) 业务费收取

4) 票据管理

5) 资金管理

6) 交费出错处理

重复收费

坐收冲正

---

## 12. 业务十二：电子化收费

### 1) 收费平台

银行平台

供电公司平台

其他平台

### 2) 主要电子化交费方式

网上国网

银行代扣

电 e 宝

微信

支付宝

如何推广“一证受理”

推行同城异地业务联办

重点业务演练

## 第二模块 服务风险防范与投诉处理

### 1. 投诉预警概述

1) 投诉预警与投诉处理的区别和联系

2) 制约投诉预警管理的两个瓶颈

3) 投诉预警管理的指导思想

---

## 2. 如何做好事前的预防

1) 影响客户服务感受的指标

2) 客户潜在不满意的关键诱因梳理

服务承诺无兑现

手续流程不方便

业务办理效率低

服务人员态度差

解决问题效果差

3) 巧用心理分析，识别潜在不满意客户

4) 设置预警阈值，避免重复投诉

5) 差异化服务，多样化关怀提升不满意客户服务感

## 3. 如何做好事中的管控

1) “以客户为中心”服务理念

2) 为客户提供精细化服务

3) 管理好客户期望值，不主观评价客户期望值

4) 度的把握：合理的坚持，圆满的沟通

5) 以局部的退让换来整体的合作配合

## 4. 如何做好事后总结与推动

1) 永远不要嫌麻烦

2) 3个分析技术

- 
- 3) 因人而异的沟通
  - 4) 找痛法影响他人的技术
  - 5) 以他人的利益点影响他人的技术
  - 6) 协同服务实战问题解决

## 5 . 服务风险潜在因素

- 1) 客户端供电质量低
- 2) 服务过程中客户感知度低
- 3) 电费计缴费与实际不符
- 4) 宣传材料过时

## 6 . 营业厅的服务风险防范

- 1) 分流导办服务风险防范
- 2) 自助服务风险防范
- 3) 咨询查询服务风险防范
- 4) 综合业务受理服务风险防范
- 5) 收费服务风险防范

## 7 . 投诉处理 6 步走

- 1) 第一步：受理安抚
- 2) 第二步：收集顾客信息
- 3) 第三步：掌握顾客类型

---

4) 第四步：沟通技巧

5) 第五步：领会客户动机和需求（确认事实）

6) 第六步：解决问题

8. 投诉处理及时补救

1) 理解客户

2) 承担责任

3) 有效处理

营业厅工单案例（结合贵公司提供工单详细剖析）

### 第三模块 营业厅柜台服务规范

1. 柜台迎接规范

1) 客户来到柜台前时

主动礼貌迎接

起身微笑示坐

使用规范用语

2) 客户较多，连续办理业务时

向客户点头微笑示坐

遵守“先外后内”原则

遵守“先接先办”原则

遵守“首问负责制”原则

2. 受理用电业务规范

---

1) 执行“一次性告知”原则

2) 执行“一证受理”原则

3) 限时办结

3. 电费收交规范

1) 限时办结

2) 全面体验制

4. 柜台送客服务规范

□ 案例分享：

未一次告知导致客户多次往返，随意敷衍。客户电话咨询办理分时业务，营业厅一位工作人员未一次告知客户所需的资料，导致客户多次往返营业厅，客户表示非常不满。

## 第四模块 营业厅突发事件应急处理应对

1. 突发事件应对

1) 营业厅突发事件分类

2) 应急事件处理分析导向图

3) 应急预案流程

4) 为什么小事件会演变成大危机

2. 群体性事件如何应对及处置

---

## 1) 群体性突发事件类别

□ 客户排队数量激增

□ 群访事件

## 2) 群体性突发事件的应急处理

□ 群体性突发事件的消极影响和应对价值

□ 对群体性突发事件的总体心理流程与应对

□ 群体性突发事件处理的注意事项

## 3. 设备硬件出现故障如何应对及处置

## 4. 突发性事件如何应对及处置

客户在营业厅现场晕厥的异常应对

酗酒客户来营业厅办理业务的应对

客户情绪失控的应对

## 5. 明察暗访

1) 迎接领导明查技巧

2) 应对上级部门的暗访技巧

3) 如何识别暗访人员（暗访人员特征）

4) 暗访人员常规检查流程与技巧分析

5) 面对神秘暗访客户

## 6. 舆情事件的处理与应对

□ 案例分享：

---

一窗口人员在上班期间边打私人电话边给客户办理业务，并且出错，客户拍照并发到网站上面。

思考：

突发事件的舆情管理如何做？如何避免类似情况出现？