

<<电力客户服务案例百篇>>

图书基本信息

书名：<<电力客户服务案例百篇>>

13位ISBN编号：9787508340968

10位ISBN编号：7508340965

出版时间：2006-5

出版时间：中国电力

作者：江克宜

页数：212

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<电力客户服务案例百篇>>

内容概要

《电力客户服务案例百篇》根据广东电网公司深圳供电局客户服务热线人员在客户服务中的亲身经历编写而成，真实记录了他们在日常工作中遇到的各种各样的问题和解决方法，以及他们在客户服务工作中不断成长的心路历程。

《电力客户服务案例百篇》内容真实，语言生动，故事情节涉及供电企业客户服务的各个方面，可读性强，针对性强，具有直接、具体的指导意义。

《电力客户服务案例百篇》可作为供电服务人员日常学习读物，也可作为房客服务培训的案例教材。

同时可供供电企业的管理人员阅读，为提高管理水平和服务水平提供借鉴和帮助。

<<电力客户服务案例百篇>>

书籍目录

前言心路历程的写照客户服务的探索（序）一、盖板丢失伤行人，鹏城处处显真情二、盖板破损摔伤脚，盖板无情人有情三、设身处地解疑难，大哭大骂到感谢四、电表引发名誉侵权，实事求是终解疑难五、停电公告起投诉，登门拜访释前嫌六、公休假日窗口开，真诚服务候万家七、台风肆虐电杆倒，抢修应在台风后八、电表错接线事虽小，媒体报道牵人心九、舆论宣传威力大，违法建筑全拆除十、一时之气拉电闸，霸气作风要不得十一、电费发票无处觅，得来可是费工夫十二、申报用电无结果，寻根问底溯因果十三、黑手伸向高压线，饮鸩止渴丢性命十四、豪江酒楼欠费停电，依法办事回收电费十五、供电线路变更多，完善服务客户知十六、催费停电意见大，丰富手段化矛盾十七、企业村委有纠纷，不欠电费被停电十八、两月用电九万度，查找原因堵漏洞十九、交个电费跑三回，领取发票要改革二十、电费扣款不成功，温馨提示马上到二十一、设施损坏先修复，不讲条件鱼水情二十二、频遭停电气难当，违章乱建在作怪二十三、前业主用电欠费，新业主有责偿还二十四、电表标错多扣款，客户要求补偿金二十五、用电资料被变更，强化管理堵漏洞二十六、欲平土地迁电杆，还须自己掏腰包二十七、计量装置出故障，实事求是退回款二十八、经济发展急盼电，特事急办解疑难二十九、电缆盖板被偷走，伤及无辜旅游人三十、野蛮施工伤电缆，恶意隐瞒误时间三十一、底度收费遭质疑，为民减负终取消三十二、新换电表疑调快，耐心解释去疑虑三十三、优质服务无穷期，万里征程从零始三十四、新推系统出故障，工作做细是关键三十五、紧急措施解燃眉，巨额损失得避免三十六、酷暑里客户来访，耐心中化解矛盾三十七、真诚服务全天候，开创之初永铭记三十八、物管费用未缴清，停电催收不合法三十九、房屋装修留隐患，准确判断消故障四十、老人误算电费，耐心引导化解四十一、只有保持好心情，才能赢得赞誉声四十二、真诚为客解疑难，感谢电话至家中四十三、恶意欠费遭停电，按规定电合情理四十四、代交电费起疑心，真诚守信值千金四十五、客户疑问是财富，增长知识共成长四十六、相互支持配合，共度缺电难关四十七、心系学生安与危，隐患排除始放心四十八、未欠电费遭停电，物管认错复送电四十九、光明使者送光明，抛却小家顾大家五十、未交电费被停电，多方解释获理解五十一、工作多一分认真，投诉就会少一点五十二、为了深圳更美丽，不辞辛劳作贡献五十三、市民安全唯心系，同行服务值我学五十四、规范管理中间层，换来市民赞誉声五十五、常遇停电用户急，紧急调荷解疑难五十六、检修时间巧安排，以人为本见真情五十七、酷热夏夜停电急，产权所属成难题五十八、楼梯灯灭该找谁，小区电工责难推五十九、命悬一线急停电，救人一命值千金六十、来电建议获采纳，客户心喜来电赞六十一、破坚冰为民着想，排阻力抄表到户六十二、客户发火别急躁，了解详情细解答六十三、催费单催来投诉，个性服务要加强六十四、缴费渠道不畅顺，客户有气投诉来六十五、停电催费未到位，供用双方齐改进六十六、城中村黑停了电，耐心释疑除误解六十七、计划检修遭投诉，牢记职责是关键六十八、错峰用电解释难，婉转建议化矛盾六十九、电费总按底度收，温馨提醒客户赞七十、故障停电要索赔，冷却处理息怒火七十一、迟派单据风波起，快速反馈危机消七十二、停电未见通知单，按时缴费是义务七十三、物管纠纷时常有，切勿拉电作手段七十四、中间层设备故障，困扰供用电双方七十五、设身处地为客户，用心沟通细引导七十六、客户困难无大小，真诚服务获赞赏七十七、考试检修相撞车，调整计划保供电七十八、居民用电收费贵，变更性质问题消七十九、街头叫卖“省电宝”，科学分析揭骗局八十、客户心急盼来电，尽心解难送光明八十一、风雨无阻忙抢修，真诚服务动人心八十二、错峰用电解困境，耐心解释获支持八十三、怀疑电表跑得快，心细计算释疑虑八十四、负荷过载发生故障，及时抢修感动客户八十五、医院手术遭停电，紧急复电保人命八十六、工作难免有差错，及时纠正获理解八十七、虽未收到催费单，用电缴费要自觉八十八、停电后私自合闸，坚决停电不手软八十九、停电信息牵万家，改进服务路漫漫九十、偷窃设备危害大，打击力度要力口强九十一、客户困难我理解，深受委屈苦亦甜九十二、用电性质已改变，无理投诉也枉然九十三、突然停电细释疑，真诚沟通化误解九十四、平凡岗位不凡事，客户满意是动力九十五、服务热线连客户，真诚沟通释疑难九十六、热情作媒成朋友，电波传递送真情九十七、新表“跑快”原由说，客户心明释疑难九十八、客户投诉为哪般，只因大马拉小车九十九、学习业务多读书，我与客户齐节能一百、客户误解要投诉，团队合作解难题

<<电力客户服务案例百篇>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>