第一图书网, tushu007.com

<<95598客户服务>>

图书基本信息

书名：<<95598客户服务>>

13位ISBN编号：9787508383781

10位ISBN编号：7508383788

出版时间：2009-5

出版时间：中国电力出版社

作者：山西省电力公司　组编

页数：109

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

内容概要

《供电企业岗位技能培训教材》由山西省电力公司组织编写，内容涵盖了变电运行、线路运行与维护、变电检修、继电保护、电网调度、电网自动化、电力营销等专业领域。
本套教材的编撰贯彻了"以现场需求为导向，以提高技能为核心"的指导思想，力求从实用角度出发，提高职工解决实际问题的能力，更适合一线职工学习和提高技能的需要。
　本书为《95598客户服务》分册，根据95598客户服务人员应具备的基础岗位知识、工作技能素质要求进行编写。
全书共分十二章，主要内容包括：95598概述、岗位基础知识、受理客户咨询查询及相关业务知识、受理客户故障报修、受理客户投诉举报、业务受理、95598客户服务系统、客户服务常见问题的分析与处理、服务技巧与服务礼仪、心理调适与压力管理、电力需求侧管理和95598服务英语。
每章后均附有复习思考题。
　本书可作为供电企业中95598客户服务人员的技能培训用书。

书籍目录

序 前言 第一章 95598概述 复习思考题第二章 岗位基础知识 第一节 语言表达能力 第二节 电力系统简述 第三节 供、配电常识 第四节 电力营销管理知识第三章 受理客户咨询查询及相关业务知识 第一节 停电信息查询 第二节 电量电费的计算与查询 第三节 电价分类机实施范围 第四节 供电业务办理程序第四章 受理客户故障报修 第一节 供电用电设施故障受理 第二节 受理客户举报 第三节 投诉举报跟踪服务 第四节 投诉举报统计分类机改进建议第五章 受理客户投诉举报 第一节 受理客户投诉 第二节 受理客户举报 第三节 投诉举报统计分类及改进建议第六章 业务受理 第一节 低压客户业务受理 第二节 高压客户业务受理 第三节 客户边更用电业务及保点业务受理 第四节 业务收费类型、标准和依据第七章 95598客户服务系统 第一节 系统功能 第二节 业务功能 第三节 95598网站第八章 客户服务常见问题的分析与处理 第九章 服务技巧与服务礼仪 第十章 心理调适与压力管理 第十一章 电力需求侧管理 第十二章 95598服务英语

章节摘录

第一章　95598　概　述　　一、95598的基本概念　　95598供电服务热线是集计算机网络技术、自动呼叫分配（ACD）技术、计算机电话集成（CTI）技术、交互式语音应答（IVR）技术以及数据库技术于一体的网络化综合业务服务平台。
利用国家电网公司统一的供电服务电话号码“95598”，通过电话、网站、短信、传真、电子邮件等方式，为客户提供7×24h停电信息公告、咨询查询、故障报修、投诉举报、业务受理、信息发布等服务，通过流程将客户需求传递到各相关技术支持系统和供电服务部门进行处理，并负责调度、监督、催办、回访、统计、分析和考核，实现客户服务的闭环管理。
　　二、95598的基本功能　　95598主要有客户服务功能和监督管理功能。
客户服务功能是95598的核心功能，它直接对外提供电力信息咨询／查询、故障报修、业务受理、投诉举报等客户服务。
监督管理功能通过系统内的电力信息网对95598客户服务系统的运行状况和服务质量实行宏观指导和监督管理，公司监督管理部门直接得到来自客户的第一手资料，进一步加大了监督管理力度。
　　三、95598服务热线的基本职责　　95598供电服务热线有六大方面职责：①是满足客户服务需求的平台；②是受理客户咨询、查询的平台；③是受理客户投诉、举报、建议的平台；④是供电服务过程的监督、检查和评价的平台；⑤是为公司提供最基础数据的平台；⑥是提供服务宣传的平台。
　　……

第一图书网, tushu007.com
<<95598客户服务>>

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