第一图书网, tushu007.com

<<95598客户服务1000问>>

图书基本信息

书名：<<95598客户服务1000问>>

13位ISBN编号：9787512304994

10位ISBN编号：7512304994

出版时间：2011-1

出版时间：中国电力出版社

作者：孙荣 编

页数：216

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

前言

现代电力营销对电力营销工作人员应掌握的基础理论和实际操作技能的深度及广度，提出了更高要求。
这就需要通过培训来提高职工的岗位技能及沟通、协调能力，以适应新形势的需要。

按照国家电网公司《关于实施“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程的意见》，山西省电力公司认真落实国家电网公司“塑文化、强队伍、铸品质”供电服务提升工程工作要求，结合“三思三晋”发展战略，以可靠供电、规范服务、展示形象为目标，积极营造主动服务、创新服务、全员服务的浓厚氛围，努力打造乐于服务、精于服务、高效服务的一流营销队伍，全力铸造安全可靠、规范高效、智能互动的卓越供电服务品质。

按山西省电力公司的统一部署，大同供电分公司积极强化电力营销人员的专业技能培训，利用在线培训系统、班组实训室、帮扶式等学习途径，推进营销信息系统深化应用培训，有针对性地开展了相关培训，全面提升营销客服人员业务素质。
为不断提高培训质量，使培训学员掌握电力营销相关法律法规、文件及相关业务知识，熟练使用电力营销技术支持系统，理解优质服务的内涵，掌握营销服务礼仪及技巧，做到营销工作的标准化、规范化，大同供电分公司组织在岗专家边学习、边工作、边整理、边写作，在总结《供电企业岗位技能培训教材》的编写经验的基础上，将对电力营销人员的最新的知识技能要求重新整理，以“1000问”的形式出版。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是《电力生产“1000个为什么”系列书》之一，内容能客观反映对95598客户服务人员的知识技能要求，覆盖工作需要，是供电企业开展生产岗位知识技能培训和员工自学的理想用书。
主要内容包括：岗位基础知识、95598专业知识、客户服务常见问题的分析与处理、服务礼仪与沟通技巧、情绪管理与心理解压、客户服务英语等。
本书着眼于工作需要，本着“干什么、学什么、讲什么”的原则，实现“所干、所学、所讲”的三统一。
编写中依据了最新行业、国家电网公司标准、规程规范，注意了近年来对95598客户服务人员提出的新要求．使本书能满足新形式的需要。
本书可作为供电企业对95598客户服务人员开展岗位知识技能培训的参考教材，也可供电力营销人员在工作、学习时参考。

书籍目录

序前言第一章 岗位基础知识第二章 95598专业知识第三章 客户服务常见问题的分析与处理第四章 服务礼仪与沟通技巧第五章 情绪管理与心理解压第六章 客户服务英语附录 客户服务英语对话练习

章节摘录

（6）根据日均话务量、转人工最高小时话务量、夏（冬）季气温、停电面积、用电负荷大小及缺口、突发事件等因素，结合本公司实际，建立分级排班方案，按事先界定的条件启动对应的排班方案，并确保15min内人员全部到位。

（7）按照“逐级汇报”的原则上报突发事件。

坐席人员在获取和确认相关信息后，第一时间上报管理人员，管理人员按事件类型紧急启动应急预案，全面开展协调服务工作，并及时将进展情况向上级汇报。

（8）坐席人员应严格遵守各项规章制度，服从延迟下班、提前上班、暂时休息、加班、下班等统一安排；应急服务期间，坐席人员应严格自律，不得因客户情绪激动而与客户发生争执，造成不良影响。

（9）话务高峰期，坐席人员语言应准确精练、语音清晰、语气平和、语速120～150字／min。

当排队客户超过规定人数时，坐席人员首问语可由“您好，请问有什么可以帮您？”改为“您好，请讲。”结束语可由“感谢您拨打95598，请不要挂机，请对我的服务进行评价，再见！”改为“谢谢来电，再见。”在不影响通话质量的情况下，尽量缩短通话时长，保证人工接通率。

（10）话务高峰期应保证客户回访工作正常开展，客户回访和工单督办工作由专人完成，回访率达100%。

576.95598客户服务系统的应急预案是什么？

答：（1）为了切实做好95598客户服务系统突发事故的防范和应急处理工作，进一步提高预防和处理95598客户服务系统突发事故的能力和水平，确保95598客户服务系统7×24h高效、有序服务，制订本应急预案。

（2）为确保应急事故处理快速、及时，需成立95598客户服务系统应急事故处理领导小组，负责95598客户服务系统应急事故处理的领导、指挥、决策以及协调工作，并督促相关单位和部门快速、有效地实施事故应急处理。

第一图书网, tushu007.com
<<95598客户服务1000问>>

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