

<<电力优质服务用语速查手册>>

图书基本信息

书名：<<电力优质服务用语速查手册>>

13位ISBN编号：9787508397887

10位ISBN编号：7508397886

出版时间：2010-4

出版时间：郑州供电公司 中国电力出版社 (2010-04出版)

作者：郑州供电公司 编

页数：225

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>

## <<电力优质服务用语速查手册>>

### 前言

光阴荏苒，白驹过隙。

伴随着时代发展的步伐，我国对弱势群体的日益关注，社会各界特别是服务行业，都在不断地加强与提高对残疾人的服务理念与服务质量。

聋人群体因为无法像其他人一样快速感受供电企业服务人员的 service 行为，不能顺畅地进行语言沟通，因而对供用电知识知之甚少。

《电力优质服务用语速查手册（汉语、英语、手语对照）》结合供电服务窗口的实际需要，遵循“按需培训”的原则，针对不同服务群体做了有益的尝试。

该书的手语表现部分不仅满足了供电企业服务人员对学习手语、提高与客户沟通基本技能水平的需要，还同时满足了聋人群体对用电交费、报修、各项业务办理等基本业务流程了解的需要，为供用电双方均提供了必备的基础学习资料，打通了相互闭塞的沟通渠道，架设了一座无声世界与有声世界的无形桥梁。

祈望本书能够为供电企业服务人员岗位技能培训和电力企业的发展进步尽绵薄之力，为全民良好道德风尚、和谐人际关系的进一步形成有所帮助。

## <<电力优质服务用语速查手册>>

### 内容概要

《电力优质服务用语速查手册（汉语、英语、手语对照）》在科学调研的基础上，由郑州供电公司组织具有丰富工作经验的电力职工、具有较高英语水平的专业人员和资深的聋哑学校老师，参考相关技术书籍编写而成。

本手册内容包括文明规范用语、业务办理、手语和速查表三个部分，涵盖了通用用语、柜台服务、现场服务、业务办理、电话服务等不同服务场景的优质服务用语的英语和手语对照内容，是为了尽快普及应用英语、手语用语而编写的电网专项教材，可供各级供电企业营销服务人员和广大读者参考使用。

## &lt;&lt;电力优质服务用语速查手册&gt;&gt;

## 书籍目录

序前言第一章 文明规范用语第一节 通用部分1. 称谓2. 与客户交谈工作时3. 工作出差错时4. 受到客户批评时5. 客户提出建议时6. 客户对我们有误解时7. 遇到有个别客户情绪激动时第二节 柜台服务1. 客户进门2. 为客户办理业务时3. 客户所办业务不属于本部门的职责时4. 客户所找工作人员不在时5. 前面的客户业务办理时间过长时6. 客户交款时7. 系统出现问题时8. 客户询问电费时9. 客户询问电能表损坏原因时10. 客户电能表损坏丢失时11. 电能表“自走”，经确认不属于我们的责任时12. 客户对校验结果不相信时13. 客户怀疑电能表有误差不按时缴电费时14. 收验电能表时15. 客人参观检查工作时16. 客户离开时17. 所办业务一时难以答复或需请示领导时第三节 电话服务1. 接听客户电话时2. 客户打错电话时3. 未听清楚，需要客户重复时4. 客户预约上门服务时5. 向客户进一步询问具体情况时6. 客户询问检修停电时间时7. 客户咨询故障停电时8. 一户一表客户内线故障9. 客户报错地址未见人去修理又询问时10. 当客户催问故障处理进度时11. 客户反映供电设备出现故障时12. 确认客户需求时13. 本次服务完成14. 电话服务结束语第四节 现场服务1. 上门服务自我介绍2. 要求到客户家中查看时3. 借用客户物品及归还时4. 客户询问供电方案进程5. 在审核图纸中发现问题时6. 到现场竣工验收时7. 验收中发现问题时8. 客户工程验收合格时9. 客户索要宣传资料时10. 填发电费通知单时11. 遇客户无理拒缴电费，多次做工作无效时12. 为客户换表后13. 遇有障碍物需挪动时14. 发现客户违章窃电时15. 客户向我们道谢时16. 离开客户时第二章 业务办理第一节 咨询 / 查询1. 居民用户停电咨询2. 咨询如何获取停电信息3. 户号查询4. 电费查询5. 查询业务办理进度第二节 缴费 / 票据1. 打印收费发票2. 现金缴费3. 支票缴费第三节 催费 / 提醒1. 催费2. 催费并提醒换户3. 其他第四节 故障报修第五节 业务办理1. 用电申请2. 增容3. 过户4. 电能表校验第六节 现场服务第七节 其他1. 业务办理或咨询时恰遇系统故障2. 公共场合义务咨询第三章 手语和速查表第一节 基本手语图例第二节 常用数字对照表参考文献

<<电力优质服务用语速查手册>>

章节摘录

插图：

## <<电力优质服务用语速查手册>>

### 编辑推荐

《电力优质服务用语速查手册(汉语、英语、手语对照)》是由中国电力出版社出版的。

<<电力优质服务用语速查手册>>

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>