

<<95598客户服务>>

图书基本信息

书名：<<95598客户服务>>

13位ISBN编号：9787512307773

10位ISBN编号：7512307772

出版时间：2010-9

出版时间：中国电力出版社

作者：国家电网公司人力资源部 编

页数：272

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>

<<95598客户服务>>

内容概要

《国家电网公司生产技能人员职业能力培训教材》是按照国家电网公司生产技能人员模块化培训课程体系的要求，依据《国家电网公司生产技能人员职业能力培训规范》（简称《培训规范》），结合生产实际编写而成。

本套教材作为《培训规范》的配套教材，共72册。

本册为专用教材部分的《95598客户服务》，涵盖了供电企业95598运营管理及客户服务所必须掌握的理论知识和业务技能，全书共7个部分21章69个模块，主要内容包括95598服务热线，业务受理，服务管理，相关业务知识，服务规范，服务礼仪与沟通技巧，营销业务应用。

《95598客户服务》可作为供电企业95598客户服务工作人员的培训教学用书，也可作为电力职业院校教学参考书。

<<95598客户服务>>

书籍目录

前言第一部分 95598服务热线第一章 95598运行管理模块1 95598在电网公司的发展进程 (ZY3100201001) 模块2 95598在电网公司中的意义与定位 (ZY3100201002) 模块3 95598客户服务体系的建立 (ZY3100201003) 模块4 95598相关人员的配备、岗位职责及工作标准 (ZY3100201004) 模块5 95598日常管理运营制度 (ZY3100201005) 第二部分 业务受理第二章 营销业务受理模块1 营销业务受理流程 (ZY3100101001) 模块2 营销业务受理业务分类及工单填写标准 (ZY3100101002) 模块3 营销业务受理类典型案例 (ZY3100101003) 模块4 营销业务受理类典型案例分析 (ZY3100101004) 模块5 营销业务受理数据统计分析 (ZY3100101005) 第三章 故障报修模块1 故障报修业务流程 (ZY3100103001) 模块2 故障报修业务分类及工单填写标准 (ZY3100103002) 模块3 故障报修类典型案例 (ZY3100103003) 模块4 故障报修类典型案例分析 (ZY3100103004) 模块5 故障报修数据统计分析 (ZY3100103005) 第四章 投诉、举报与建议模块1 投诉、举报与建议业务流程 (ZY3100104001) 模块2 投诉、举报与建议业务分类及工单填写标准 (ZY3100104002) 模块3 投诉、举报与建议类典型案例 (ZY3100104003) 模块4 投诉、举报与建议类典型案例分析 (ZY3100104004) 模块5 投诉、举报与建议数据统计分析 (ZY3100104005) 第五章 咨询、查询模块1 咨询、查询业务流程 (ZY3100404001) 模块2 咨询、查询业务分类及工单填写标准 (ZY3100404002) 模块3 咨询、查询类典型案例 (ZY3100404003) 模块4 咨询、查询类典型案例分析 (ZY3100404004) 模块5 咨询、查询数据统计分析 (ZY3100404005) 第三部分 服务管理第六章 信息发布模块1 信息发布业务流程 (ZY3100501001) 模块2 信息发布业务分类 (ZY3100501002) 模块3 电力知识库管理 (ZY3100501003) 模块4 信息发布数据统计分析 (ZY3100501004) 第七章 主动服务模块1 主动服务业务流程 (ZY3100502001) 模块2 主动服务业务分类 (ZY3100502002) 模块3 主动服务数据统计分析 (ZY3100502003) 第八章 服务调度模块1 服务调度业务流程 (ZY3100503001) 模块2 服务调度数据统计分析 (ZY3100503002) 第九章 95598绩效及指标管理模块1 坐席人员绩效管理 (ZY3100201006) 模块2 95598关键业绩指标 (KPI) (ZY3100201007) 第四部分 相关业务知识第十章 业扩报装模块1 业扩报装概况 (ZY3100102001) 模块2 业扩报装基本知识 (ZY3100102002) 第十一章 配电网管理模块1 配电网管理基本知识 (ZY3100202001) 第十二章 抄表异常模块1 电量异常处理 (GYKH00101001) 模块2 电能表异常处理 (GYKH100101002) 第十三章 窃电和违约用电的处理模块1 窃电处理 (GYKH00201001) 模块2 违约用电处理 (GYKH00201002) 第十四章 电能计量装置常见故障及错误接线模块1 电能计量装置常见故障判断 (GYKH00301001) 模块2 电能计量装置常见错误接线 (GYKH00301002) 第十五章 电能计量装置差错更正电量计算模块1 错误接线电量更正 (GYKH00302001) 模块2 倍率不符电量更正 (GYKH00302002) 模块3 计量装置误差电量更正 (GYKH00302003) 第五部分 服务规范第十六章 供电服务规范模块1 通用服务规范 (ZY3100301001) 模块2 营业场所服务规范 (ZY3100301002)) ……第六部分 服务礼仪与沟通技巧第七部分 营销业务应用附录A 《95588客户服务》培训模块教材各等级引用关系表参考文献

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>