ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«СТАНДАРТЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СЕТЕВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ В ЧАСТИ УЧЕТА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ»

1. Цель реализации программы

Совершенствование профессиональных компетенций в работе с потребителем в части учета электроэнергии.

2. Категория слушателей

Работники организаций, имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы слушатель:

должен знать:

– принципы и закономерности делового общения;

– правила и принципы клиентоориентированного подхода;

– правила построения переговоров при входящих и исходящих звонках;

– приемы поддержания позитивного контакта переговорах в работе потребителем в части учета электроэнергии;

– основные принципы работы с жалобами и претензиями, конфликтами;

должен уметь:

– применять основные правила делового общения в работе потребителем в части учета электроэнергии;

– действовать в сложных ситуациях в работе потребителем в части учета электроэнергии;

– применять речевые модули переговоров для практического применения в своей повседневной работе;

– применять вопросные технологии в работе потребителем в части учета электроэнергии;

– использовать приемы для поддержания позитивного контакта в телефонных переговорах.

4. Содержание программы

4.1. Учебный план дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Стандарты взаимодействия сетевой организации с потребителем в части учета электроэнергии»

Форма обучения: – *очная*

№ п/п	Наименование дисциплины/темы	Всего, ч.	Количество часов в том числе			
			ТЗ	ПЗ	СРС	с прим. ДОТ
1.	Алгоритм работы с потребителем в части учета электроэнергии (при осуществлении сотрудниками выезда на объект заявителя для осуществления замеров/осмотров; при снятии контрольных показаний приборов учета; при обращении по вопросу провиса (негабарита) провода/наклона опоры в случае присутствия на объекте потребителя и другие варианты)	3	1	2	–	–
2.	Требования к деловой речи (в очной встрече, особенности телефонного общения)	3	1	2	–	–
3.	Психологические составляющие. Типология потребителей. Психологический портрет потребителей. Как работать с каждым типом	2	1	1	–	–
4.	Выявление потребностей клиентов (потребителей): вопросные технологии, активное слушание	2	1	1	–	–
5.	Работа с конфликтами, возражениями жалобами и претензиями клиентов (потребителей) (в очной встрече, телефонном общении). Владение голосом. Подстройка к голосу собеседника	3	1	2	–	–
6.	Самоменеджмент в работе с клиентами (потребителями). Приемы эмоциональной саморегуляции в стрессовых и конфликтных ситуациях	2	1	1	–	–
	Итого	**15**	**6**	**9**	–	–
Итоговая аттестация		**1**	–	**1**	–	–
	ВСЕГО	**16**	**6**	**10**	–	–

4.2. Календарный учебный график

№ п/п	Виды деятельности	Всего, час	1 неделя
1.	Теоретические занятия	6	
2.	Практические занятия	9	
3.	Итоговая аттестация	1	
	ИТОГО	**16**	

Оценка результатов освоения программы

Осуществление текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации слушателей происходит по отдельным темам/дисциплинам и в формах, установленных преподавателями. Лица, не прошедшие промежуточную аттестацию, к итоговой аттестации не допускаются.

Итоговая аттестация проходит в форме зачета.

Лицам, прошедшим обучение и итоговую аттестацию, выдается документ установленного образца.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Попова Наталья Сергеевна **20.11.26** 07:49 (MSK) Сертификат 0A7BAC486F3BD68D994B3F75B701A05D16