

“95598” 客服实训室简介（613）

95598 客服实训室建成于 2011 年，占地 190 平米。本实训室采用国家电网公司推广的营销业务应用系统、95598 客户服务调度系统，模拟 95598 客服中心的生产环境，配以 32 台操作计算机、软式电话等实训设备，配备多媒体教学、视频监控系統一套。

该实训室可开展 95598 客服工作的服务规范、工作标准、业务流程、95598 客服电话使用的实训，适用于营销专业人员的岗位技能培训和技術等级考核鉴定及技能大赛。主要实训项目包括：95598 客服系統常用业务流程技能实训；95598 服务规范的技能实训；95598 工作标准的技能实训；软式电话操作的技能实训；95598 客户服务调度系统的操作实训等。

