

浅析供电公司电力营销中的客户服务管理问题与策略

谈艳 柴仁勇 蓝红星

国网江西供电公司

DOI:10.18282/hwr.v1i3.906

摘要:电力客户服务管理对供电公司的发展具有重要意义,但目前服务管理方面还存在诸多问题。本文阐述了提高电力营销中客户服务管理水平的重要性,对电力营销中的客户服务管理现状问题及其应对策略进行了探讨分析,旨在促进供电公司的可持续发展。

关键词:供电公司;电力营销;客户服务管理;现状问题;策略

提高供电公司电力营销中的客户服务管理水平是供电公司发展的必然趋势,同时也是社会发展的必然需要。电能不同于传统商品,其具有特殊性。在传统的销售中,用户通常以用电为目标,但是随着生活质量的提升,人们逐渐转变了理念,追求更高质量的电能,这就需要供电公司提供相应的客户服务管理,同时也是人们追求更高质量服务的必然

要求。随着电力行业发展,良好的客户服务管理能够有效的打破行业垄断、引入合理的竞争,同时其能够降低电价,改善客户服务,促使电力行业形成新的发展格局。从某种程度上讲,为了能让供电公司在激烈的市场竞争中处于有利的地位,供电公司就必须做好客户服务管理工作。

1 供电公司电力营销中的客户服务管理现状问题分析

1.1 供电公司电力营销中的客户服务现状分析

现阶段我国供电公司的客户服务水平比之以往有了极大地提升,然而基于市场经济的背景下其服务质量仍然存在很多不足。例如供电公司的经营效益、员工利益以及客户服务质量这三者之间的联系并不紧密,很多电力员工的服务观念还比较停滞,并未转变到市场经济下“以客户满意为中心”的服务理念中来,无法满足客户的服务需求。还有些供电公司管理部门认为供电企业服务只是接洽联系客户部门与员工的工作,认为服务是属于营销部门的事,其工作主要是行使职权,并不存在为客户提供服务。由于客户服务工作一直以来都没有受到相关职能部门的重视,导致一线营销部门客户服务难以得到发挥,客户往往会对服务失去信心。所以,全面整合当前供电公司各部门的资源,创设以服务客户为中心的营销策略是供电公司的工作重点。随着我国社会经济的快速发展以及电网公司体制的深化改革持续进行,对电力营销中的客户服务工作也提出了更高水平的要求。各个层级的电网公司都提出了全面提升“供电服务水平”延伸服务内容,丰富服务渠道力图为客户提供更为优质的服务。

1.2 供电公司电力营销中的客户服务问题分析

电力营销中的客户服务问题主要表现为:①服务理念问题。近年来,虽然电力行业得到了较快的发展,但是在客户服务中还存在一些问题,最主要的就是服务理念落后,多数电力营销员工没有树立良好的服务理念,重视生产,轻视管理的思想普遍存在,正是由于这种理念的存在,极大程度上限制了供电公司客户服务管理的发展,使其管理水平难以提升,此外在部分偏远山区,供电公司对客户服务重视不够,更加使服务质量难以保障了。②服务意识问题。基于计划经济体制的影响,导致服务基础差,在很多供电公司中,客户服务和电力营销人员不足,或工作人员素质问题,无法提升客户服务管理水平,同时一些设备较为落后,严重的影响了供电质量和水平,也削弱了客户服务的优质基础。③服务手段问题。供电公司客户服务手段直接影响到了服务质量,在当前的服务管理中,多数供电公司的服务手段较为单一,缺乏创新性,不能够满足广大用户的需求,同时资金投入较少,严重的制约了服务形式的多样化发展,因此供电公司要重视当前的服务管理模式,利用多样的服务手段来提升客户服务质量。

2 供电公司电力营销加强客户服务管理的策略分析

2.1 健全完善客户服务制度

例如某些地区的电力客户缴费过程繁琐、工程服务不规范等等。供电公司可以全面采用和网上银行、电子转账等的信息技术,让一些繁琐的问题简化。其中电费代收点与自营收费网点,就非常具有针对性有效措施。另外,电力营销中的客户服务制度还需创设一套行之有效的监督制约机制,通过举报热线电话、微博、微信等手段,彻底杜绝服务过程中出现的不规范服务现象,确保服务水平的优质性。过去

的供电公司体制其根本目的就是安全生产,提高发电量为运营核心,其重点任务就是确保企业可以实现安全生产、大量生产,而至于怎样去疏导电力的流向、客户怎样去使用电力资源,以及营销客服后期的跟踪服务完全忽视。所以电力行业非常有必要引入电力行业价格竞争机制,以此杜绝电力的垄断,并健全完善相关服务制度。

2.2 树立正确的客户服务观念

为了提高客户服务水平,供电公司首先要树立正确的服务观念,提升员工的服务意识,利用服务为企业创造更多的价值和利益。在具体的实施中,企业要根据实际的情况,在传统的服务基础上,树立全新的服务理念,逐渐建立创新的服务模式,尽可能的满足客户需求,其次在员工方面,企业要将服务理念渗透到生产和营销当中,使所有员工都怀有服务人民的意识,并将意识认真的贯彻到具体的工作中,改善服务环境和服务过程,实现服务管理水平的全面提升。

2.3 不断加强电网改造建设

为了让客户真正的感受到服务水平的提升,供电公司必须加大电网改造建设力度,以优质的电力更好的服务于客户。电网改造建设能够为客户提供管理提供重要的基础保障,在提升服务管理的同时优化了物质质量。供电公司要加大电网改造建设,提升电网自动化运行水平,推动电网朝着智能化发展,同时要制定科学的电网监督管理措施,合理的安排检修路线,确保电网运行的安全性和稳定性,进而为优化客户服务质量提供保障。

2.4 合理采取多样的服务手段提升客户服务水平

服务手段单一是影响服务质量的重要原因,因此供电公司在营销领域中,要丰富服务手段,从而提升服务质量。随着近年来互联网的发展,其逐渐的渗透到各个行业之中,供电公司的服务管理可以结合互联网技术,进行网络信息服务,首先供电公司可以采用信息化服务,利用先进的计算机技术,建立面向客户的服务平台,方便客户的咨询,同时建立网络缴费、自动化电费管理等服务,切实的推出方便客户的服务政策。此外供电公司还可以建立快速服务平台,通过卫星定位技术,提升电网检修的速度和质量,从而实现自动化一体的服务管理,提升供电质量,满足不同客户的不同需求。供电公司除了再用信息化服务外,还可以继续沿用标准化服务,在原有的基础上要建立更加健全的标准化服务制度,在制定制度的同时要结合实际情况,确保制度能够有效的约束服务人员的行为,同时要加大服务力度,确保使每名服务人员都能够明确电力优质服务标准,在具体的实行中,供电公司可以制定营业服务标准细则、窗口硬件环境标准和业务标准等,从而为规范服务打下坚实的基础。

2.5 不断提升客户服务人员素质

提升客户服务人员的业务素质是供电公司优化服务管理的有效途径,服务人员是服务的执行者,只有其具备良好的综合素质才能保证提供优质的服务,因此供电公司要加强员工培训,丰富服务人员的服务手段和技巧,同时供电公

司要制定合理的赏罚制度,采用量化考核的形式对服务人员的业务技能、服务能力、服务意识等方面进行综合考核,并根据量化考核结果来给予适当的奖罚,以此提升员工的服务积极性,确保服务制度能够有效执行。

3 结束语

随着我国社会经济的快速发展,对于电力系统供电服务水平也提出了更高的要求,因此供电公司要优化服务管理水平,并且为了促进供电公司的长远发展,必须提升客户服务管理水平,从客户角度出发,制定合理的客户服务管理方案,丰富服务手段,做好服务管理工作。

参考文献:

- [1]钟甜甜.浅谈开拓电力客户服务营销新策略[J].现代商业,2013
- [2]宋挺,李江.电力客户信用等级的差异化服务营销策略研究[J].上海电力学院学报,2011
- [3]姚国元.北京城区供电公司服务营销策略研究[D].西北大学,2014
- [4]刘刚.新形势下电力营销领域的客户服务管理策略[J].中国高新技术企业,2013