

供电营业厅电力营销优质服务水平提升措施研究

钟国旗

(国网重庆市电力公司市区供电分公司,重庆 400000)

摘要:随着我国经济的不断发展,使得供电企业发展有了较大进步,当前社会背景下,供电企业的重要性越来越凸显出来,人们对供电企业也提出了较高的要求,传统的电力营销模式已经不能适应社会的发展,为了更好的服务人民群众,提供更优质的电力服务,供电企业就必须提升自身营销服务水平,本文就针对供电营业厅营销优质服务水平提升的相关措施进行探究,旨在更好的服务大众。

关键词:供电营业厅;电力营销;优质服务水平;提升措施

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.31.279

为了树立较好的供电营业厅形象以及提升自身的市场竞争力,供电营业厅提升自身的电力营销优质服务水平是十分必要的,电力营销优质服务的水平对供电营业厅的未来发展具有十分重要意义,供电营业厅应该采用现代化的管理手段和更优质的服务水平,这样才能为供电营业厅赢取更大效益以及为人民群众提供更真诚优质的服务,从整体上提升供电营业厅的市场竞争力。

1 供电营业厅提升电力营销优质服务水平的现实意义

随着社会经济的不断发展,市场竞争除了产品质量竞争,服务质量竞争也越来越激烈,谁能提供更优质的服务谁就会得到较快发展。随着人们生活水平的不断提高,人们对电力营销的服务水平提出更高要求,电力作为国民经济发展的命脉,谁能提供更优质的服务谁就抢占了市场。电力行业是国家经济发展的基础,承担重要的社会责任,随着社会经济的飞速发展,电力供需矛盾越来越突出,供电营业厅通过提供优质服务,不断优化资源配置,有效降低了电力供求矛盾,促进社会的稳定持续发展^[1]。

2 当前供电营业厅电力营销服务存在问题

经济的快速发展使得传统电力营销模式已经不能跟上时代发展脚步,我国电力营销模式与发达国家还存在一定差距,比如没有完善的电力营销管理模式以及管理水平低下等现象,对供电企业造成较大损失,归根结底在于供电企业没有为客户提供更优质的服务,当前供电营业厅电力营销服务主要存在以下问题:

(1)电力营销的相关工作人员服务不热情。任何工作的完成都需要倾注一定的热情,电力营销工作也不例外。在电力营销过程中只有具有足够的服务热情,才能进一步感化顾客。受传统电力营销模式影响,当前阶段很多供电营业厅的电力营销工作人员缺乏热情,服务意识比较单薄,认为电力营销工作没有技术含量,还有部分电力营销工作人员专业水平不高,不能及时回答客户的问题,不能有效解决客户的疑问,使得供需矛盾越来越大,这样电力营销过程不能满足客户的服务需求,对电力企业经济效益十分不利。

(2)电力营销信息化水平低下。很多供电营业厅仍然采用传统的电力营销模式,信息化水平比较低下,不能有效满足客户的用电需求,在收集客户信息时存在漏记的现象,不能准确掌握客户的用电状况,信息化水平低下已经成为制约供电营业厅发展的重要因素。只有不断提升供电营业厅的信息化水平才能提升其市场竞争力,更好的收集客户信息,有效掌握客户用电需求,为客户提供更优质的供电服务,树立良好企业形象。

(3)供电营业厅电力营销服务内容有所欠缺。随着经济的不断发展,供电营业厅电力营销服务内容也有了新的内涵。很多供电营业厅工作人员认为在工作中始终保持微笑。对于电力营销内容没有全面了解,在服务过程中除了保持面带微笑还要采取专业的工作态度,从客户的需求角度出发,通过创新服务方法,不断提高客户的满意度,更好的提升自身的电力服务质量。

3 提高供电营业厅电力营销优质服务水平的相应措施

(1)引进新技术和服务手段。采用新的支付方式,新的支付方式比传统支付方式节省更多时间,顾客不用去营业厅也能支付,新的

支付方式顾客可以不用排队,在时间上比较自由,可以随时进行支付,有效提高支付率,支付方式的多样化也为客户提供更多的支付选择,这样使得客户更方便快捷进行支付,这种新支付方式相比于传统的支付方式更有优势,更易受到客户青睐。

(2)提升供电营业厅电力营销人员的法律意识和制度意识。供电企业在提高电力营销服务水平的同时还应该注重员工法律意识和制度意识的提升,这样可以更有效提高供电企业的管理水平,电力营销人员在营销过程中使用法律来维护自身的合法权益,提高电力营销人员的法律意识可以杜绝非法营销方法的产生,对供电营业厅的合法营销具有重要意义。

(3)建立优质化的服务理念。当前供电企业只有树立正确的服务理念,才能为客户提供更优质的服务。电力营销工作人员要树立正确的营销观念,以客户的需求为出发点,坚持以人为本,为客户提供更优质真诚的服务。

(4)转变供电营业厅营销模式。社会的快速发展为供电企业提供良好的发展机会,但也为供电企业带来挑战,新能源的出现对供电企业发展造成较大冲击。电力企业只有不断提升自身的服务水平,为客户提供更优质的服务,才能提升自身市场竞争力,营销人员要积极回答客户疑问,转变客户对营销人员印象,最大程度满足客户的用电需求^[2]。

(5)优化供电营业厅设施和环境。优化供电营业厅的环境和设施是提升电力营销服务水平的根本,供电营业厅的形式应该是开放式的,在营业厅投放有关服务项目以及业务流程的大屏幕。供电营业厅应该采购先进的触摸显示器,这样使得客户查阅服务内容以及业务信息更快捷。设置明显的排队标识以及项目服务标识。客户写作台还应该设置一定的意见箱,及时收集客户所提出的意见。在业务办理等待区设置饮水机等方便用具,营造舒适的环境,还应该设立贵宾区服务区以及自助区,最大限度方便客户,为客户提供更优质的服务^[3]。

4 结束语

当前阶段,社会的迅速发展,使得电力企业竞争越来越激烈,人们对电力服务提出更高的要求,为了更好的适应社会的发展,电力企业只有根据自身企业实际状况,不断采用先进的电力管理理念,用创新理念提升供电营业厅整体的电力营销服务质量,不断提升供电营业厅的营销优质服务水平,电力营销工作人员在提升营销服务水平时还应提升自身法律和制度意识的提升,杜绝非法营销行为出现,根据客户的需求,制定合理的营销方案,提高客户的满意度,促进电力企业更好的发展。

参考文献

- [1]吕惠华.提升供电营业厅电力营销优质服务水平的措施分析[J].城市建设理论研究(电子版),2011,(36).
- [2]李岩.刍议供电营业厅电力营销优质服务水平的提升措施[J].科技风,2018,(8):146,148.
- [3]王倩.刍议供电营业厅电力营销优质服务水平的提升措施[J].百科论坛电子杂志,2019,(15):360.