

电力优质服务在营销中的作用和创新应用

宋煜

(国网重庆市电力公司市区供电分公司,重庆 404100)

摘要:本文通过对电力优质服务在电力营销中的作用进行了分析,并进一步探讨了在电力营销当中电力优质服务的具体创新应用策略。

关键词:电力优质服务;电力营销;作用;创新应用

[DOI]10.12231/j.issn.1000-8772.2020.33.142

1 电力市场营销简述

现代化市场营销指的是个人或者组织通过产品与他人进行自由交换的过程,以此来满足各自所需的管理方式与社会行为,而营销价值导向也发挥着重要的作用和影响。电力市场营销主要是围绕着电力产品开展,其会受到相对特定的区域地点、时间等因素的影响。经济高速发展的同时,也极大的促进了电力行业的建设与发展,电力行业作为国民经济发展过程中极为重要的组成部分,其重要性不言而喻。电力产品本身具有一定特殊性,即无法实现大量存储或者延期使用,所以,电力营销工作中非常重要的一点便是着重挖掘电力市场需求。其次是针对电力产品的特点,随着用户对于电力服务的整体质量要求不断提高,供电系统以及用电设备的安全性及稳定性也备受人们的广泛关注,电力企业也必须引起高度重视,从而避免出现严重的安全事故和损失。再者,电力增长和社会经济的发展密切相关,国民经济的稳步增长也会拉动电力消费的增长,而电力实际供电量也对国民经济的稳步增长起到了一定的促进作用。

2 电力优质服务在营销中的作用

电力行业作为国民经济发展过程中极为重要的组成部分,属于基础性行业,也会对人们的日常生活与生产等相关活动产生直接的影响。通常情况下,当用户量不断增加的情况下,整体发电量自然也会不断增加。新的市场环境下,电力营销工作依然面临着诸多挑战,所以,电力市场发展过程中,应当综合考虑电网建设规模以及技术需求,不断的完善电力管理体系,优化服务方式,全面落实营销管理手段,积极采用最先进的技术,从而保障电力系统的高效稳定运行。还应当结合客户的实际需求,对当前电力市场进行综合全面的评估,积极顺应时代发展潮流,逐步建立完善的管理模式和营销理念。除了要引进先进的技术手段之外,企业想要长期稳定的发展,就必须不断提升电力服务质量,因为受到市场方面因素的影响,当前许多的电力企业以及电力服务管理机制存在诸多不足的地方,和当前的发展现状无法相适应。因此,相关从业人员如果不能充分认识到营销管理的重要性,便不能保障用户能够享受到优质的电力服务,也不利于管理体制的进一步完善。在提升服务质量的基础上,对其他服务不断的拓展,对我国电力企业的健康稳定发展具有重要的作用和影响。

3 电力优质服务在营销中的创新应用策略

(1)建立配置机制。电力企业发展过程中,随着市场环境日益复杂化,当前,电力人力资源配置依然面临着诸多问题有待解决,所以在开展电力营销工作过程中,电力企业应当严格按照实际情况,对电力资源以及人力资源进行合理配置,并且对相关工作人员也应当制定相应的工作计划,从而保障各部门之间能够保持良好的沟通,通过积极协调,也能够保障相关工作的稳步有序开展。还应当制定科学合理的电力营销方案,以及对结果产生影响的因素进行全面分析,并对重点问题制定合理的应对措施,建立专业化的营销团队。电力企业方面还应当加大培训力度,定期引进专业人员和资源,从而不断提升营销队伍的整体素质,积极更新营销观念,从而激发从业人员的工作积极性,可制定奖罚措施,从而使得资源配置利用最大化。

(2)逐步完善相应服务体系。随着电力建设与覆盖范围不断扩大,电力用户对于电力服务的整体质量要求也大幅度提升,因此,优质服务在现代电力营销工作中具有重要的作用和影响。实践证明,优质服务可将电力企业的内部与外部进行有效连接,为了保障电力企业能够为用户提供优质的电力服务,电力企业就必须要以可持续发展为目的,树立良好的企业形象,这样也能够不断提升企业自身的知名度,树立品牌形象。还应当逐步完善服务体系及相关内容要求,进一步提升电力营销人员的综合素养,创建科学完善的电力服务体制,同时也有助于与电力性能、安全以及电价等相关问题及时予以处理,企业方面还应当注重人文价值的传递,营销工作人员与整个电力系统的运行效率和质量密切相关,因此,不仅要具备专业化的知识能力,同时也应当了解营销管理理念及策略。企业方面提供的服务质量越高,自然也会对企业的健康稳定发展产生重要的作用和影响,市场经济发展体制环境下,电力营销与电力供应两者之间的平衡,是当前电力企业急需解决的重点问题。所以,电力企业应当最大程度上保障用户的用电合理性与安全性,并且结合用户的实际情况,为其提供优质的电力服务,同时还应当对管理工作当中存在的矛盾和问题及时予以解决,只有获得用户的信任,才能够提升满意度,促进电力行业的健康稳定发展。

(3)贯彻环保理念。电力行业在发展过程中,为用户提供高质量的服务是重要基础,要积极更新与转换理念,不断强化电力企业员工的服务能力与认知,从而不断提升整体服务质量,充分考虑客户的服务需求,为企业树立良好的信誉,不断更新管理理念,为用户提供优质的服务,这样才能够让企业在激烈的市场竞争环境当中站稳脚跟。还可以结合当前的市场消费状况,适当进行拓展,从而不断提升供电稳定性与整体质量。近年来,人们的环保观念不断提升,加强环保工作是大势所趋,电力工作应当重视能源消费结构的调整与优化,积极采用科学合理的管理方法及手段。电力企业应当实时预测市场变化需求,并对工作内容进行实时调整,为电力行业的进一步发展创造有利条件,结合客户的需要,对其进行正确引导,从而不断提升服务质量和效率。可通过加大宣传力度,从而逐渐改变客户的服务理念,全面实施高效节能的电力运行及管理,不断提升供电水平与质量。

4 结束语

电力行业营销管理过程中,电力市场营销以及优质服务对现代电力行业的健康稳定发展具有重要的作用和影响,电力企业方面应当引起高度重视,积极健全相应的服务体系,全面贯彻落实环保理念,从而为客户创造优质的服务理念,为电力行业的健康可持续发展奠定良好的基础。

参考文献

[1]田莹.浅谈电力市场营销及电力优质服务在营销中的作用[J].现代物业(中旬刊),2018(1):7-8.