

谈服务理念和先进技术对提高电力企业客服服务质量的重要性

张璐

(广东电网有限责任公司茂名高州供电局金山供电所,广东 茂名 525000)

摘要:电力企业作为国家重要企业之一,电力企业的服务质量,决定着用户能否满意用电。而作为电力用户与电力企业之间的桥梁,客服做好自身工作,便显得尤为重要。本文主要以电力企业的客服为研究对象,以提升服务质量为目的,从服务理念以及先进技术两个角度出发,分析了两者的对服务质量的影响,在此基础上,提出了多项措施,用于改善服务理念,并提升技术水平,希望可为电力企业相关人员提供参考。

关键词:服务理念;技术;客服服务质量;重要性

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.03.317

近年来,随着电力资源使用量的增加,以及电网覆盖规模的扩大,电力企业每日所承担的业务量也呈增加趋势,客服的工作压力同样不断加大。电力企业的客服人员,承担着帮助电力用户答疑解惑,以及向企业反馈客户问题的任务。尽管目前客服人员已经将大量精力投入到了服务质量的提升中,但提升的服务始终有限。究其原因,这就与客服的服务理念存在偏差有关,与所使用的技术落后同样存在一定关联。由此可见,为了更大程度提高客服的服务质量,对服务理念进行优化,并引进先进技术,具有一定必要性。

1 服务理念和先进技术重要性的体现

1.1 有利于提升客户满意度

电力企业不仅仅需要在供电方面服务于人民,同样也需要从服务态度以及服务质量方面出发,达到温暖人民的目的。电力用户的用电满意度受到许多因素影响,除了正常用电被干扰之外,客服人员的态度,便属于极其重要的因素。部分客服人员,缺乏足够的服务意识,服务理念较为落后,为用户服务时,较容易出现服务质量差的问题,甚至会导致客户投诉,从而影响电力企业的形象。而建立先进的服务理念,并且应用先进的技术,则可以解决该问题。具备良好、正确理念的客服,通常会在避免公司利益受损的基础上,尽可能帮助用户达到其目的。

1.2 有利于满足市场需求

在市场开放性逐渐增强的环境下,竞争的自由性逐渐提升,电力企业的营销是否成功,不仅反映着企业所采取的营销策略的有效性,同样也影响着企业最终的效益。以市场需求为导向,制定营销方案,方可充分满足电力用户的需求,从而保证自身能够盈利。电力企业的营销方式中,客服服务的质量,属于重要一点。客服服务的质量提升后,电力用户对电力企业的满意度以及认可度同样会得到提升,因此也就在潜移默化中,达到了营销的目的。从长远的角度看,这对电力企业竞争力的提升,具有重要价值。

1.3 有利于提升工作效率

在过去,传统的电力企业工作中,所凭借的方式均为人工方式。无论抄表、电力费用的收取、电网维修,以及与用户对接的过程,均需要通过人力资源来完成。采取上述方式工作,对人力资源的需求量通常较大,而企业为了降低成本,通常会降低每一位人员的薪资。上述情况,会造成恶性循环,工作人员薪资的下降,会导致其岗位认同感下降,以此类推,又会导致工作效率降低,客服服务质量无法满足用户的需求。而将先进的技术,以及良好的服务理念纳入到电力企业客服服务中,则可解决该问题。运用先进的技术后,客服人员的工作更加便利,以往需要手动收集信息,目前均可通过互联网进行收取以及发送。

2 电力企业客服服务理念和先进技术的运用方法

2.1 优化服务机制

首先,电力企业实施客户满意运行机制,建立全方位的客户服务管理机制,让该机制涵盖公司各个岗位,建立有针对性的运转系统和模式。其次,建立全面的客户服务监督管理机制,要抓好电力服务领域基础工作。要按照规范化服务的标准要求,推进服务工作内涵的丰富,实现由朴素的微笑热情服务向更具内涵、注重质量的深层次服务的提升。

加强业务培训和内部管理,规范服务礼仪和服务行为,不断提高客服人员的素质。加强与客户的联系沟通,定期走访客户,听取意见和建议。针对不同的客户群体积极推行大客户超值服务、亲情式服务等服务精细化管理模式。故障处理提供全天候、全过程、全方位的服务,以客户的利益为最终利益。在服务监督体系方面,定期与客户代表召开座谈会,通过倾听客户的意见、沟通彼此的感情、了解客户的需求,不断改进服务。设立客户投诉部门、投诉电话以及投诉信箱,有专门人员负责,定期给客户答复和提供解决方案。电力企业必须树立“优质、方便、规范、真诚”的服务理念,以人为本,提供客户所需,解决客户难题,巩固与客户之间的关系,获得客户的信赖,树立良好的形象。

2.2 引进先进技术

引进先进的技术,可有效降低客服人员的服务难度,从而保证服务效率,减轻工作强度,提升客服服务质量。先进的技术体现在较多方面,而对互联网技术的使用,便为最为重要的一方面。目前,大量电力企业均引进了相关管理自动化系统,电力企业的客服具有登陆系统的权限,并能够借助自身的权限,实现对各项电力信息的查询,结合查询结果,给予客户反馈。但是,仅仅依靠当前的技术,无法满足电力企业长期发展的需求。电力企业还需要不断对技术进行完善,加强研发,对其进行优化,保证信息化系统具有先进性以及有效性。采用上述方法对技术进行使用,可使其价值得到发挥,保证客服工作质量。

2.3 积极开展活动

积极开展活动,能够在潜移默化中,实现对先进服务理念的宣传,从而激发客服人员从自身入手,主动改进工作模式,完善服务流程,提高服务质量,为电力用户提供更加良好的服务。

为此,建议电力企业通过召开演讲、举办活动的方式,达到宣传先进服务理念的目的。通过组织演讲的方式,对服务理念进行宣传,可使优秀的客服人员为他人树立榜样,从而使他人在榜样的激励下,不断调整自身的工作模式,改善工作态度,学习他人优秀的服务理念,使自身的服务质量得到提升,使服务理念对提升客服服务质量的影响得到充分体现。

3 结束语

综上所述,树立先进的服务理念,可有效提高电力用户对客服服务的满意度。而应用先进的技术,则能够提升客服的工作效率,减轻工作压力,优化工作流程。这对客服本身而言,同样属人性化水平较强的一大举措,对其服务质量的提升,同样具有重要价值。在未来,电力企业需要认识到优化服务理念,以及引进先进技术的重要性,在此基础上,真正对上述两项举措进行践行,推动客服服务质量得到提升,为自身的发展提供基石。

参考文献

[1]葛诗梅.谈服务理念和先进技术对提高客服服务质量的有效性[J].科学技术创新,2019.