

# 新形势下提升电力客户服务管理及满意度的有效策略分析

杜薇

国网河南省电力公司开封供电公司

**[摘要]**电力公司在发展过程中,除了要搞好电力基础设施建设,确保供电安全,还要加强对电力客户的服务管理。并针对不同的用户和市场的需求做出相应的调整,提高电力客户服务管理的质量,尽可能地满足电力客户的服务需求,确保电力企业的产业发展,最终使用户的满意度不断提升,成为用户在电力服务的首选企业。本文主要对如何提高供电企业的顾客满意度和经营绩效提出了一些建议,希望能为供电公司的发展提供一定的借鉴。

**[关键词]**新形势;电力客户;服务管理;满意度提升;有效策略

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6288.2020.03.223

## 引言

高质量的服务是实现电力企业营销战略的重要手段,没有高质量的服务,就不可能在激烈的市场中站稳脚跟。电力市场营销能够直观地反应用户的基本用电需求,为公司长远发展提供决策依据。建立健全的电力供应市场、健全的市场管理体制、提高企业的适应能力、提高企业的竞争力、为客户提供优质的供电服务,是电力公司必须坚持的重要原则。

### 1. 电力客户服务管理及满意度提升的重要意义

随着科学技术的普及,人们的工作和生活都在发生着巨大的变化,在这一阶段,人们对电力的需求越来越大,对电力的需求也越来越大。在这种环境下,人们对电能的需求与日俱增,这就要求企业必须进行相应的服务,以满足人们的工作和生活的需要。经济发展推动了整个社会的发展,提高了人们的认识水平,从当前的能耗角度看,电力是一种可持续发展的能源。为更好地满足客户的需要,供电公司采取了许多主动、高效的措施,例如:对供电企业的员工进行评估。对于电力行业来说,以用户为中心,提高用户体验,提高用户的满意度是整个行业共同的目标。顾客满意和从业人员的服务品质是当今社会发展的必然趋势,不可忽略。

### 2. 电力客户服务管理模式中存在的问题

#### 2.1 需要改进的客服体系

当前,我国电力企业客户的总体服务缺乏科学、合理的服务系统,是当前电力企业客户服务中最突出的问题之一。在实际运行中,电力公司虽然一直在发展壮大,希望能为用户提供更好的服务,但由于公司内部管理不善,目前的电力公司难以建立起一套完整的管理系统,无法将其与企业的业务发展进行有效的整合。而客户服务的问题,也无法在短时间内被发现,无法充分利用服务的价值,无法对自身的问题进行及时的分析,从而提高服务的整体水平。

#### 2.2 不具备较强的服务意识

当前,我国电力企业的客户服务工作还面临着一个比较突出的问题:服务意识不强。从功能层面上分析,电力公司服务人员与银行客户服务人员在服务内容、方式等方面存在共性,但从实际工作中发现,只有少数几家电力公司的服务人员具备与银行服务水平相匹配的能力,致使许多客户对其服务质量不甚满意。在此基础上,与当前电力公司的服务方式系统存在着很大的关系,因此,广大的供电人员必须具有

更高的服务态度和意识。

#### 2.3 缺乏对客户的足够了解

电力客户服务要从根本上提高自身的服务意识和水平,必须不断提高自身的业务水平和能力,因而必须对其进行全面的认识。从目前的电力企业的客户服务系统和模式来看,由于缺乏对用户的需求的全面理解,使得电力用户在服务内容和用户需求上出现了不协调、不匹配等问题,在后来,尽管公司不断地向用户提供技术上的创新,但在实践中所取得的成效却是微乎其微,如果不能根据客户的实际需求来提供针对性的服务,最终的服务水平和质量也很难得到切实有效的提升。

#### 2.4 服务的相关方式比较单调枯燥

电力用户的服务模式也比较单一,是目前供电公司在客户服务中遇到的一个突出问题。通过对目前电力企业客户服务模式的分析,发现其服务模式单一,服务理念不科学、先进。在电力企业的客户服务大厅中,大多数都是以付费为主,而不能及时开发新的业务,用户对电力企业的顾客服务内容认识有限,其结果也是可以想象的。

### 3. 新形势下提升电力客户服务管理与满意度的策略

#### 3.1 树立以客户为中心的工作原则

在供电公司的经营活动中,要提高供电服务的品质 and 水平,必须转变以发展为本的工作观念,确立以顾客为本的工作理念,把顾客至上的工作理念贯彻到顾客至上的经营理念上,把这一思想贯彻到电力客户的管理和服务之中,为顾客提供优质的服务,让顾客在工作中得到更多的正面体验。在实践中,要转变企业经营者和顾客服务人员的观念,必须树立以人为本的工作观念。在服务顾客方面,要学会真诚,要以笑容来对待顾客,这样才能赢得顾客的认同,树立自己的品牌,为今后的发展奠定良好的基础。在实践中,可以从以下几个方面提高客户服务意识。首先,创造一个清洁、整洁的工作环境,规范顾客的服务行为,让他们以热情和热情的态度来对待顾客,让顾客有一种宾至如归的感觉,并得到满意的服务体验。其次,运用网格化的方法进行经营,要求客户经理按照规定履行职责,处理好顾客的实际问题,满足顾客的基本需要,并建立考核机制,要求工作人员落实工作内容,确保服务工作顺利实施与开展。最后,建立便民服务站,参照供电业务大厅的功能,为城市居民提供同样的服

务,让市民在便民服务中得到更好的体验。为提高供电企业的供电质量,为用户提供优质的供电服务,促进供电公司的持续健康发展提供有力保障。

### 3.2 创新便民服务模式

在新形势下,供电公司要不断创新便民服务,不断提高供电服务的质量,有效地解决用户的各类用电难题。信息化的发展,为电力企业的客户服务工作提供了方便,也促进了便民服务的创新。在实际工作中,可以通过信息化技术实现资源共享和在线交互,为用户提供优质的客户服务,节省用户的时间和精力。相对于传统的客户服务工作,采用线上的客户服务方式,可以提高用户和客户之间的沟通效率,从而更好的解决用户的问题。就拿95598用户服务的微信公众号来说,如果用户在日常工作中遇到了什么问题,可以直接拨打客服的电话,进行缴费、绑定用户号、查看停电信息。在电力企业的运营中,可以根据实际情况,开发相应的业务软件和系统,为用户提供优质的服务,从而提高用户对供电公司的信赖。

### 3.3 建设电力工作服务监督体系

建立和健全电力工作服务监管制度,提高客户和市场营销人员的工作积极性,确保各项服务管理工作的实施。要建立健全监管制度,必须从以下几个方面着手:首先是强化服务人员的考评和管理,服务人员是企业和服务对象之间的交流桥梁,是理解电力用户的问题和需要的重要环节,顾客满意度的高低,直接关系到顾客的满意度。为提高服务人员的工作积极性,提高其在工作中的工作积极性,可以通过建立客户服务监督与考评管理体系,提高客户服务质量意识,使其能够按规定和要求去做好自己的工作,确保其工作的执行效果。其次,强化对员工的培训,为服务对象组织个性化的培训,让员工积极参加,不断提高自己的专业素质和能力,为优质服务工作的开展提供了有力的保障。在企业的培训活动中,可以教授客户的服务技巧,例如:准备好电脑前的准备、快速的反应、服务的沟通、避免使用负面的话语等。最后,要建立上下级的管理制度,实行从上到下的管理模式,对各级进行监督,防止工作不认真,贪污腐败。通过各种途径,健全了供电服务监管制度,使员工切实履行自己的职责,做好自己的工作,提高顾客的满意度。

### 3.4 转变工作服务理念

在供电服务工作中,要提高顾客的满意度,提高供电企业的服务管理,必须树立正确的工作观念和服务观念,并将其贯穿于各个岗位工作中,要求工作人员落实岗位责任,提升岗位工作效果与质量。在实际工作中,可以通过网络开展有关的宣传活动,以此来提高员工和管理者的服务意识,从而提高服务管理的质量。同时,要通过开展业务交流,使客户服务人员能够参与到工作中来,通过沟通,积累工作中的经验和方法,提高自己的工作效率,为公司的建设和发展奠定坚实的基础。

### 3.5 提供多样化的电力服务项目

目前,供电公司所提供的服务项目比较单一,所以可以通过扩大供电方案来提高用户的满意度。根据用户的需要,电力公司可以根据用户的需要来改进与改进有关的业务,比如,用户所用的最多的就是收费,所以可以对其进行改进,通过与电信公司的协作,可以使用户在支付过程中更加便捷。另外,不同的电费支付方式,还可以减少用户在交电费方面的花费,提高用户的使用体验,保证大部分用户能够享受到更多的人性化、智能化的服务。此外,还可以在供电系统中增加供电产品,比如鼓励用户错时用电,实行延时用电奖励,向自愿参与的用户发放一定的电量奖励,对自愿节约能源的用户给予一定的优惠。同时,还能针对不同用户提供更加多样化的收费模式,为不同用户的用电需求,并推出相应的配套产品和服务,将电力客户服务打造更加科学和完善的服务生态系统,使电力客户在电力企业的业务办理中体验更优质的服务,促进电力公司扩大市场份额,提升其品牌形象。

### 结束语

随着供电行业的发展,供电企业对供电服务的需求日趋个性化、多元化,为适应新的发展趋势,供电公司必须加强对供电用户的服务管理。了解用户的服务需要,改善和提升供电工作,提高供电员工的服务意识和水平。在客户服务方面,采用更加科学、合理的方法进行客户服务,与用户进行频繁的沟通与沟通,了解用户的最新需求,及时作出相应的调整,并持续改进客户服务,以保证电力公司抓住新的发展机遇。在新的历史时期,电力企业要不断发展,不断扩大市场份额,不断为用户提供优质的服务。

### 参考文献

- [1]刁丽霞,张哲,罗正阳.浅析新形势下电力客户管理及满意度的提升策略[J].电脑校园,2019(6):20945-20947.
- [2]骆小敏.探讨新形势下电力客户管理及满意度的提升策略[J].科技与创新,2019(22):110-111.
- [3]林永祥,康海莉.电力需求侧管理在电力客户服务中的应用[J].集成电路应用,2019,36(12):106-107.
- [4]张东,曹成功,罗希,等.经济开发区实施全方位供电服务管理的策略研究[J].企业改革与管理,2019(20):220-221.
- [5]李树榕.电力营销领域的客户服务管理策略[J].中国科技投资,2018(36):77.
- [6]梁利儒.如何做好电力行业客户服务管理[J].科技创新与应用,2016(34):218.
- [7]陈曦,顾然.论提高电力优质服务的措施:基于电力营销管理及电力客户服务研究[J].中外企业家,2019(28):117.
- [8]张娟,胡明霞,傅晨,郭莹,田晓霞.电网企业客户服务满意度提升策略研究[J].现代营销(经营版),2019(02):143-144.