

# 提升电力营销服务的有效途径研究

冀子腾 姚昆

国网河北省电力有限公司馆陶县供电分公司 河北 邯郸 馆陶县 057750

**[摘要]**优质的服务使企业的发展的根本，是促进企业发展，提升企业效益的重要途径。而要想提高电力营销服务，企业就必须结合自身的发展，转变经营观念，强化电力营销工作人员的服务意识培养，为电力营销培养一支专业的队伍，从而为用户提供优质的用电服务，为企业创造更好的价值。

**[关键词]**提升；电力营销服务；有效途径

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.10.864

## 引言

电力企业要紧跟国家发展的脚步，不断的提升自身的服务质量，建立适应时代潮流的营销策略。这样才能在改革中谋求发展，在发展中站稳脚跟。只有优质的电力服务，才能使一个店里公司树立自己的口碑，营造一个好的品牌形象。打破老旧的营销理念，转变新的营销策略，是每个电力企业目前最大的任务。

### 一、提升电力营销服务的重要性

所谓电力营销就是以满足电力客户需求，确保电力用户能够使用安全、可靠、合格、经济的电力商品，并在用电过程中享受到满意的服务。对于电力企业而言，电力营销是提高自身竞争力，树立良好企业形象的重要手段，而电力营销服务水平的高低直接影响到了电力企业自身的发展。现行形势下，社会生产和生活对电力资源的要求也越来越高，要想满足社会生产和生活的需要，电力企业就必须提高电力营销服务。电力企业只有不断提高电力营销服务水平，才能促进电力经营目标的实现，提升自身的市场竞争力和占有有力，从而推动自身的更好发展。

### 二、电力营销服务的现状

随着电力供需形势的日益缓解，电力市场正转向疲软状态。科学技术日新月异，新能源不断开发，其他替代能源正与电力争夺市场额，电力市场将面临着电能替代产品激烈的竞争。随着电力体制改革改革的深入，实现了政企分离，其原有的行政职能被消除，加上近几年电力工业的飞速发展，电力市场逐步由卖方市场向买方市场转变，因此电力已经没有多少优势可言。

此外，由于长期以来电力的紧张形势，造成了供电企业存在着管理不规范的严重问题，企业职工也形成了不良的思想观念以及工作作风。保修难、供电质量差、服务质量差等时有发生，然而用户对供电服务质量要求不断提高，这导致供电企业在群众心目中留下了比较差的印象。

### 三、提升电力营销服务的有效途径

#### (一) 转变经营观念

建立适应市场经济发展的电力营销机制。企业的经营观念是其经营环境的反映，而且只有与环境相适应，才能促进企业健康和谐发展。电网企业之所以要转变经营观念，主要是由于经营环境发生了变化。一方面，厂网分开，打破垄断，引入竞争，电网企业的“政府管电”职能被剥离，企业在获得较大自主经营权的同时，也失去了可以依赖的计划经济体制这座“靠山”。另一方面，在某些发展潜力较大的用电市场，逐步出现越来越多的替代品，同样增加了电力销售市场的竞争压力。作为从事国民经济基础产业和公用事业的电网企业，只有不断适应形势的发展变化，才可以化解市场竞争风险。一是要建立以市场需求为导向、以满足客户需求为中心的新型电力营销机制，准确把握用电群体的用电需求，用市场经济的观点做好供电和服务工作。二是要充分利用国家现行的有关政策，努力拓宽电力消费市场空间，逐步建立在市场竞争中的优势，最大限度实现经济效益和社会效益的有机统一。

#### (二) 做好电力宣传工作

广泛借助电视台、广播电台及网站等多种媒体向社会公开电力供应服务等的最新消息，宣传电能在生产 and 生活中的重要性、便利性，尤其是在环保上的清洁、安全和无污染

的特点。建立与客户良好互动机制，直接了解用户用电的疑问，及时反馈的信息，树立为客户创造价值、为社会创造效益的电力营销理念，建立企业良好的服务形象。还可进行价格促销、馈赠促销，适当降低价格，并向客户适当赠些电器产品，来刺激电力消费。

#### (三) 提高营销服务人员的素质

人是生产要素中最重要、最活跃的因素。做好营销工作的根本保障就是加强电力营销队伍的建设。电力营销优质服务的提升离不开高素质的职工队伍建设。首先要加强对人才和科技的管理，不断提高营销服务人员的综合素质水平，陕西省佛坪供电分公司开启了“夜间”学习模式，全力提升机关科室人员专业技能和服务水平，进一步促进营销决策能力水平的发展。与此同时，吸纳高级人才也是当前电力营销优质服务的关键所在。在人才招聘方面重视对人才经营理念的考察，将复合型人才的培养作为电力企业人才紧缺问题解决的有效路径，这对于企业专业技能与业务水平的提升至关重要。除此之外，电力营销知识的培训还应涉及财务会计、工程管理以及法律工商等方面内容，通过多样化的培训方式来优化电力营销的服务体系。电力营销队伍的专业素质、责任意识及管理水平直接关系到电力营销服务的实施效果，只有不断提高电力营销人员的竞争意识和业务水平，才能从根本上激发人员的主动性，保证电力营销的服务质量。

#### (四) 加强电力企业的自身建设

电力公司不仅要优化营销、提高服务质量，还要不断提高自身建设水平，注重企业的产品质量，为顾客提供优质产品，从而获得顾客的认可。不断优化产品质量，对配电网进行整体的改革和规划，实现城市电网的自动化。如果出现供电的质量问题，电力公司快速解决，以安全生产为原则，不断降低事故发生率。降低电力伤亡事故，确保居民的安全用电。完善自身质量建设，才能提高客户的质量满意度。

#### (五) 注重用电客户的服务需求

要做好电力营销工作，首先就应清楚客户需求。由于用电客户范围广泛，其身份、职业不同，年龄也不相同，缺乏用电的安全知识和维护技术，并电力客户在进行用电的过程中，需要专业人员为他们排忧解难，为他们提供相关服务，这些服务包括咨询（查询）服务、抄表与维修、电费缴纳相关服务、故障维修服务等。因此，要求供电企业能够在用电客户需要的时候及时提供到位的服务，使用电客户及时解除后顾之忧。

### 结束语

电力营销服务的质量关系到企业自身的生存和发展，决定着企业的市场竞争力。电力企业应该既保证电能质量又要转变经营观念，做好电力宣传工作，提高营销服务人员的素质，加强电力企业的自身建设，注重用电客户的服务需求，这样才能使企业更好的发展。

### 参考文献

- [1] 李映敏. 关于提升电力营销优质服务有效对策的分析[J]. 科学与信息化, 2020 (11): 2.
- [2] 许丹. 电力营销优质服务提升的有效对策分析[J]. 进展: 科学视界, 2021 (6): 1.
- [3] 潘昱喆, 乔茂坤. 提升电力营销优质服务的有效对策[J]. 中国新通信, 2020 (3): 2.