

# 新形势下如何做好电力企业工程电力营销及优质服务

张慧婷

国网福建省电力有限公司仙游县供电公司

**摘要：**随着电力行业的快速发展，电力企业工程电力营销及优质服务显得尤为重要。然而，在新形势下，电力企业面临着服务质量不稳定、服务响应速度慢、服务内容单一和服务人员专业性有待提高等问题。本文旨在解决这些问题，提出了一系列策略，包括提升服务质量稳定性、提高服务响应速度、丰富服务内容和提升服务人员素质。通过实施这些策略，电力企业可以提升品牌形象、提高客户满意度、吸引更多客户、稳定市场份额，最终实现可持续发展的目标。这些措施将有助于电力企业在竞争激烈的市场中脱颖而出，为客户提供更好的电力服务，从而推动整个行业的进步。

**关键词：**电力企业；电力营销；优质服务；市场竞争力；客户满意度；可持续发展

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6288.2022.11.061

## 引言

在当今全球化和数字化的背景下，电力企业工程电力营销及提供卓越服务已经成为不可或缺的要害。电力是现代生活的支柱，也是工业和商业活动的基础，因此电力企业在满足日益增长的能源需求方面发挥着至关重要的作用。然而，随着竞争的加剧和技术的不断进步，电力企业面临着前所未有的挑战和机遇。电力市场已经发生了巨大变革，包括可再生能源的崛起、智能电网的发展以及客户对更高质量服务的不断要求。同时，电力企业还必须应对环境可持续性和资源管理的压力，以确保未来的能源供应。

### 一、企业工程电力营销及优质服务的重要性

#### （一）提升企业形象

一个企业的形象在很大程度上决定了它在市场中的竞争力和长期可持续发展的机会。在电力行业中，提供优质的电力服务可以为企业树立良好的品牌形象，为客户和利益相关者提供信任和满意度，从而增强企业的市场地位。当一个电力企业能够确保电力供应的可靠性和稳定性时，客户和社会公众将更加信任这家企业。可靠的供电不仅关系到客户的日常生活，也关系到工业生产和商业活动的正常运行。因此，企业提供高质量的电力服务，不仅仅是履行其社会责任的体现，也是对其自身专业能力的证明。在电力行业，问题可能随时出现，而客户期望能够得到迅速的帮助和解决方案。当企业能够迅速响应客户的请求，解决他们的问题时，客户会感到满意，对企业的印象也会更加积极。这种积极的印象有助于客户继续选择该企业的电力服务，并在社交媒体等渠道上传播良好的口碑，进一步提升企业的品牌形象。在竞争激烈的电力市场中，企业需要寻求差异化，并吸引更多的客户。一个具有良好形象的企业通常更容易吸引客户，因为客户倾向于选择那些能够提供高质量服务和良好信誉的企业。

#### （二）提高客户满意度

满足客户的需求和期望是维持客户忠诚度、稳定市场份额以及实现可持续发展的重要手段。在电力行业中，客户满意度不仅反映了服务质量，还关系到企业的长期生存和竞争力。当客户可以依赖企业提供的电力，而不用担心电力中断或波动，他们会感到满意。可靠的电力供应对于个人、企业和公共机构来说都至关重要，因此，电力企业必须确保提供高水平的电力服务，以满足客户的核心需求。客户可能需要更多的信息、定制化的电力解决方案或问题的快速解决。企业应建立高效的客户服务体系，能够及时回应客户的咨询和投诉。通过积极沟通和倾听客户的声音，企业可以更好地理解客户的需求，并采取措施来满足这些需求，从而提高客户满意度。不同客户可能有不同的需求，一些客户可能更关心稳定供电，而另一些客户可能对能源效率和可持续性更感兴趣。电力企业可以提供多样化的服务，如可再生能源选项、电力负载管理和能源效率改进方案，以满足不同客户群体的需求，增强客户满意度。

#### （三）促进企业发展

在电力行业中，提供卓越的电力服务不仅是为了满足客户需求，还是为了实现企业的可持续增长和市场扩张。当客户满意并信任企业的电力服务时，他们更有可能长期合作，并选择继续使用该企业的服务。这种客户忠诚度有助于企业稳定市场份额，减少客户流失率，降低营销成本，为可持续发展创造了坚实的基础。在竞争激烈的电力市场中，企业需要寻找增长机会。通过口碑传播、客户推荐和积极的市场营销，企业可以吸引新客户。当企业声誉良好，客户满意度高时，新客户更愿意选择这家企业，进一步扩大了市场份额。电力企业可以不仅提供基本的电力供应，还可以开发和提供额外的服务，如可再生能源、电力负载管理和能源效率解决方案。多元化的服务组合可以满足不同客户的需求，扩大了客户群体，增加了潜在的业务机会，促进了企业的增长。

### 二、企业工程电力营销及优质服务存在的问题

### （一）服务质量不稳定

电力供应涉及复杂的电网、设备和系统，而这些因素容易受到外部因素的影响，如恶劣天气、自然灾害或设备故障。这些突发因素可能导致电力服务的不稳定性，使客户在某些时刻经历供电中断或电压波动等问题。许多电力系统和设备在长期使用中会出现磨损和老化，如果没有及时维护和升级，就容易导致设备故障或运行不稳定。缺乏定期维护的电力设备可能在最需要时失灵，影响供电质量。如果电力企业的运营和管理不够高效，可能导致资源分配不当、响应不及时或服务流程不够规范化。这些问题可能会直接影响到电力服务的质量和稳定性。对于企业而言，不稳定的服务质量可能导致客户流失，降低企业的声誉，增加运营成本（例如维修和赔偿成本），甚至面临法律诉讼。对于客户而言，不稳定的电力供应可能导致生产和生活中的困扰，损害客户的信任和满意度，影响他们的日常工作和生活。

### （二）服务响应速度慢

电力企业需要监控庞大的电网和设备，以确保供电的可靠性和稳定性。这涉及大量的数据收集、监测和分析工作，因此，当问题发生时，需要耗费较长的时间来定位和诊断问题的根本原因。一些电力企业可能采用传统的运营方式，包括纸质文件和手动操作，这导致信息传递和处理速度较慢。企业内部的决策流程可能较为繁琐，需要经过多个层级的批准，从而延长了服务响应的时间。电力企业可能在处理紧急事件和问题时缺乏足够的人手和技术资源。这可能导致延误和拖延，影响了问题的及时解决。客户可能会在服务响应慢的情况下感到不满和不安。如果客户面临紧急问题，如电力中断，需要迅速得到解决，否则会影响到他们的生产、生活和安全。这种不满可能导致客户流失，降低客户忠诚度，损害企业声誉。电力系统中的问题如果不能及时处理，可能会扩大，影响更多的客户，甚至引发严重的电力故障。这不仅会增加企业的维修成本，还可能导致法律诉讼和财务损失。

### （三）服务内容单一

一些企业可能专注于提供传统的电力供应服务，而在其他领域的服务方面相对较弱。这可能是因为企业的专业领域限制了其服务范围，或者因为缺乏多元化的技术能力和资源。一些企业可能选择集中精力在特定领域，以降低成本并提高效率。然而，这种专注可能会限制了企业提供多样化服务的能力，从而导致服务内容单一。对于客户而言，不同客户可能有不同的需求和偏好，如果企业不能提供多元化的服务，客户可能感到不满意，并被迫在市场上寻找其他供应商，这可能导致客户流失。电力市场中存在着各种各样的机会，包括可再

生能源、能源管理、智能电网等领域，如果企业只提供传统的电力供应服务，就会错失这些机会，影响了企业的竞争力和可持续发展。如果企业的主要服务领域受到不利因素的影响，如价格波动或政策变化，企业的收入和盈利能力可能会受到较大的冲击。

### （四）服务人员专业性有待提高

电力行业涉及复杂的电力系统和设备，要求服务人员具备扎实的电力知识和技能。如果企业没有足够的培训计划和教育资源，服务人员就难以获得必要的专业知识，影响了他们提供高质量的服务。有时企业可能面临招聘难题，不得不在短时间内填补职位，可能会牺牲专业性和素质要求。管理层在人员的培训和提升方面的投入不足也可能导致服务人员专业性不断滑坡。客户期望能够与专业的电力服务人员交流，获得高质量的电力解决方案和建议。如果服务人员缺乏必要的专业知识和技能，客户可能会对企业的服务产生怀疑，降低信任度和满意度。电力服务涉及安全、稳定和高效的电力供应，如果服务人员无法正确应对问题或提供准确的建议，可能会导致电力故障、延误或安全问题，进一步损害了企业的声誉和客户忠诚度。如果服务人员无法胜任自己的岗位，可能需要其他员工或管理层来处理问题，增加了企业的成本和管理负担。

## 三、企业工程电力营销及优质服务的优化措施

### （一）提升服务质量稳定性

提升服务质量稳定性是电力企业工程电力营销及提供优质服务的第一步。通过建立明确的、标准化的服务流程，电力企业可以确保每一步都按照最佳实践进行，减少人为因素的干扰，提高服务的一致性和可靠性。标准化的服务流程可以包括客户接触、问题处理、维护计划和技术支持等方面，以确保客户在不同时间和地点都能获得相同水平的电力服务。电力设备的老化和磨损可能导致供电中断和电压波动等问题。因此，企业需要建立定期维护计划，对关键设备进行检查和维护，确保其正常运行。定期升级设备以适应新技术和标准也是至关重要的，以提高供电的稳定性和可靠性。智能电网技术、远程监控和数据分析等工具可以帮助企业实时监测电力系统的运行状态，及时识别问题并采取解决措施。这样，企业可以更加灵活地应对电力需求的变化，提高服务的响应速度和质量。企业应建立应急计划和响应团队，以迅速处理突发事件和问题，减少服务中断的可能性。这包括应对自然灾害、设备故障和供电中断等紧急情况的能力，以保障客户的供电需求。企业应积极与客户沟通，提供有关电力服务的信息，教育客户如何有效地利用电力服务，以减少潜在的问题和误解。客户教育有助于提高客户对电力服务的理解和满意度，进一步增

强了服务质量的稳定性。

### （二）提高服务响应速度

提高服务响应速度关系到客户满意度和企业的声誉。为了确保能够迅速响应客户的问题和需求，电力企业可以采取一系列措施，建立快速响应机制。建立24/7的客户服务热线意味着客户可以在任何时间联系到企业，不论是白天还是夜晚，工作日还是周末。通过提供全天候的客户服务热线，企业可以确保客户在紧急情况下能够随时获得帮助和支持。这有助于减少客户的等待时间，提高了服务的灵活性和可及性。在线支持平台也是提高服务响应速度的有效途径。通过建立在线客服系统、电子邮件支持和社交媒体渠道，企业可以为客户提供多种在线沟通方式，以便客户能够便捷地与企业互动。在线支持平台可以帮助客户快速提交问题和需求，并在短时间内得到回复和解决方案。企业可以设立响应时间的目标和标准，对服务响应时间进行监控和评估。如果发现响应时间较长或不符合标准，可以采取相应的措施进行改进。这可能包括提供员工培训、优化流程、增加客服人员或使用自动化工具来提高效率。在突发事件或紧急情况下，企业应该能够迅速组织响应团队，采取必要的行动来解决问题。紧急响应团队可以包括不同领域的专家，以确保能够有效地处理各种问题。

### （三）丰富服务内容

丰富服务内容可以更好地满足多元化的电力需求，提高客户满意度，增强市场竞争力，同时推动电力行业的发展。随着可再生能源的普及和重要性的增加，客户对清洁能源解决方案的需求也日益增加。电力企业可以积极投资和开发太阳能、风能等可再生能源项目，为客户提供可再生能源供电选项。这不仅有助于减少碳排放，还能为客户提供更环保的电力选择，满足他们的可持续发展需求。实施电力负载管理策略，企业可以帮助客户在高峰期和低峰期之间有效分配电力负载，以降低用电成本并提高能源效率。这可以通过智能电网技术、数据分析和节能设备的部署来实现，为客户提供定制化的用电解决方案。为客户提供能源审计、能源管理咨询和节能改造等服务，有助于客户降低能源消耗、提高生产效率，并减少能源浪费。这对于工业企业、商业建筑和住宅客户都具有重要意义，可以降低能源成本，提高竞争力。随着电动汽车市场的快速增长，客户对充电基础设施的需求也在增加。电力企业可以扩展业务，提供电动汽车充电站的建设和管理服务，以满足客户的电动汽车充电需求，推动清洁交通的发展。

### （四）提升服务人员专业性

服务人员的专业知识和服务技能直接影响客户的满意度和信任度。因此，通过培训和教育，提升服务人员

的专业水平至关重要。电力企业可以建立完善的培训计划，包括技术培训、行业知识培训以及客户服务技能培训等方面。这些培训可以帮助服务人员了解电力行业的最新趋势和技术发展，提高他们的专业知识水平。客户服务技能培训也至关重要，帮助服务人员更好地与客户沟通、解决问题和提供支持。电力行业发展迅速，技术不断更新和演进。因此，服务人员需要保持学习的动力，不断更新自己的知识和技能，以适应行业的变化。企业可以鼓励和支持员工参加行业研讨会、课程和培训，以保持专业知识的新鲜度。电力企业可以鼓励服务人员获得相关的行业认证和资质，如电力工程师资格证书、能源管理师认证等。这些认证不仅可以证明服务人员的专业水平，还有助于提高客户对他们的信任度。服务人员可以通过与同事和专业团队合作，共享经验和知识，相互学习和提高。企业可以建立知识共享平台，促进员工之间的交流和合作，以提升整个团队的专业水平。电力企业可以定期收集客户反馈，评估服务人员的表现，识别问题并采取解决措施。客户满意度调查和服务质量评估可以帮助企业不断改进服务，提高服务人员的专业性。

### 结束语

在不断变化的电力行业中，提供卓越的电力服务和有效的电力营销策略将继续是电力企业成功的关键。本文强调了电力企业面临的挑战，如服务质量波动、响应速度和服务多样性等问题，并提出了应对这些挑战的策略。通过持续提高服务质量、加强客户关系、拓展服务领域和提升员工素质，电力企业可以更好地满足客户需求，提高市场竞争力，实现可持续增长。未来，电力行业将继续迎来新的技术和市场趋势，如可再生能源的普及、电动汽车的兴起以及智能电网的发展。电力企业需要积极适应这些趋势，利用新技术来提高效率和可持续性，同时不断改进服务，以满足不断变化的客户需求。

### 参考文献

- [1] 马玲. 新形势下如何做好电力企业电力营销及优质服务[J]. 电工材料, 2021(02): 68-69.
- [2] 惠钰. 新形势下如何做好电力企业电力营销及优质服务[J]. 商讯, 2020(35): 112-113.
- [3] 郭薇. 浅析新形势下如何做好电力企业电力营销及优质服务[J]. 价值工程, 2019, 38(20): 86-88.
- [4] 袁霞. 以优质服务助推行业发展[J]. 中国电力企业管理, 2018(06): 11-13.
- [5] 白昂. 浅谈电力工程营销项目中加强管理的方法[J]. 通讯世界, 2017(21): 167-168.
- [6] 王曦雯. 关于电力企业营销服务的探讨[J]. 中小企业管理与科技(中旬刊), 2016(11): 14-15.