

电力营销服务中的问题及应对策略

侯倩 莫军建

(国网河南省电力公司永城市供电公司 河南 永城 476600)

[摘要] 电力行业发展迅速,在电力运行过程中,直接决定企业经济效益的是电力营销工作,营销过程中服务的水平和质量,可以为电力营销工作增值,促进电力企业创收。优质的电力营销服务以客户需求为中心打造服务品牌,也能侧面彰显电力企业管理水平。目前,电力营销服务还存在一些不足之处,影响着电力企业的发展,本文以电力营销服务为切入点,阐述了加强电力营销服务的意义,重点分析了电力营销服务的问题和应对策略,以期指导实践。

[关键词] 电力;营销服务;问题及对策

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2020.08.377

引言

电力营销服务管理是决定电力企业是否能够长远发展的重要工作内容,优质的电力营销服务管理可大幅提高企业的客户服务质量,为客户带来良好的服务体验,为企业树立良好的企业形象,对于促进电力企业的发展具有重要意义。进入新时代后,人们对社会服务的要求不断提高,因此根据人们当前的实际需求,构建新时代服务理念,并以此作为基础对电力企业电力营销服务管理进行改革,可对电力企业的发展起到积极推动作用。本文结合当前电力企业电力营销服务管理中存在的问题,对新时代服务理念在电力营销服务管理中的应用及对电力营销服务管理带来的积极影响进行分析。

1 电力营销提升优质服务的必要性

供电企业为人们的生产和生活提供用电,它在实质上是一项服务工作,拥有广大的客户,供电企业的主要销售方式就是电力营销,电力营销的服务直接影响着广大用户的使用感受,从而影响供电企业的发展状况,所以提升电力营销的优质服务质量非常重要。但是实际上,电力企业的各个体制都不是很完善,电力营销工作的质量并不高,这样的状况已经不能满足电力企业在当前市场中的发展需求,提升电力营销优质服务迫在眉睫。除此之外,电力企业面临着巨大的行业竞争,在这个科技如此发达的社会,能够满足人们生产生活的能源已经远远不止是电能了,各种各样的新型能源不断被人们发掘,从而加大了电力企业的市场竞争。因此,供电企业更应该提升电力营销优质服务,应对强大的市场竞争。

2 电力营销服务中的问题分析

2.1 电力营销服务的模式落后

电力营销服务的模式落后的现象时有发生,具体说来,在电力营销服务中,现如今已进入了信息化时代,但部分企业在管理模式和管理方法上,仍然缺乏与时俱进的管理理念,电力营销服务的自动化、数字化、智能化程度不高,还有一定的提升空间。电力营销服务模式的滞后性,影响着电力营销服务的效率,进而影响着对电力营销服务质量和水平的提高,致使电力企业营销服务整体水平低下。

2.2 客服人员能力不足

目前大部分电力企业的客服人员存在能力不足的问题,首先部分客服人员年龄较大,虽然其年资较长,对电力营销服务的了解程度较高,但是对新鲜事物的学习能力较差,同时也缺乏创新意识;其次部分客服人员相对较为年轻,由于工作经验不足使其在为客户服务时,容易出错,并且缺乏应变能力及突发事件应急能力,从而导致客户体验较差,对企业的整体形象造成不利影响。

3 电力营销服务管理的有效措施

3.1 完善电力营销服务管理制度

管理制度是保障企业稳定发展的基础,为了进一步使供电企业电力营销服务管理更加精细化,一定要进一步完善电力营销服务管理制度,根据国家电力营销规范,结合供电企业的自身发展状况,来制定高效稳定的营销理念与管理制度,全面提高用户用电的安全性及可靠性,最大限度缩短电力故障维修时间,对用电管理标准与规范进行有效实施,加大对相关管理制度的监督,在管理制度的严格约束下,

提高供电企业的营销服务水平。

3.2 建立良好的营销模式

首先,建立一个消费者能够自由进入的网络平台,用户可以不通过任何中介去反应问题,或者查询用电量的详细情况,工作人员也可以通过这种方式进行工作整理总结,做好反馈工作,但是同时又要避免这种方式的弊端,加以完善。电力营销工作中,用户是主体,在对用户进行服务之前,要了解用户的信息,明确责任落实,将责任细致划分,如果出现问题的,要及时找到相关工作人员进行责任承担,不要出现互相推卸的情况。有时候,在电力方面,会出现偷电现象,偷电是一种需要具有专业性的事情,一般是企业当中的工作人员,因为对企业运行非常了解,所以,可以建立一套公平的奖惩措施,对于在工作中出现错误的员工进行惩罚,相反,也要对工作出色的员工进行实质性的表扬。

3.3 提高客户满意度

客户服务技巧的创新,从根本上提高客服人员的电话沟通技巧和专业知识储备,使其能够对客户提出的问题及时专业的解答,从而让客户能够根据客服人员的专业水平了解电力企业的整体实力,实现客户满意度程度的提升。此外,客户反馈机制将客户视为中心,在电力营销服务的过程中,仅客户能对客服人员或企业提出建议或意见,尊重每一位客户的反馈信息,对于无法接受的反馈建议,电力企业的相关负责人员会通过电话联系的方式将原因告知客户,这样不仅给予客户尊重,同时也可获得客户的理解,从而避免发生纠纷,对于企业整体形象也具有积极影响。

3.4 提升电力营销服务能力

一方面电力企业要对现有的营销人员进行培训,通过岗前培训、专题讲座、跨专业练兵等多种形式,提高各专业人员自身的专业素质和能力。还可开展营销运维全过程互动服务应用建设,实现营销配时贯通、知识库互通管理、线上线下微培训等应用,提高业务技能和服务水平。另一方面还要积极培养电力企业营销管理人才,让懂电力营销、电气知识、市场经济学、法律法规制度的复合型营销管理人才助力电力企业的营销业务,提升电力营销服务水平,尤其是具有信息技术和营销专业知识的复合型人才,可以利用信息化手段处理好营销服务工作,起到事半功倍的服务效果。

结语

在电力企业当中,电力营销服务管理工作极为重要,适应社会需求以新时代服务理念作为基础,积极改进电力营销服务管理,提高服务质量,其对于企业形象与企业发展均具有重要意义。

参考文献

- [1] 段丽.新时期下电力营销管理与供电优质服务工作[J].通讯世界,2019,(12).
- [2] 刘娟.提升电力营销服务管理水平的对策研究[J].产业与科技论坛,2018,17(8):232-233.
- [3] 王红艳,刘清.电力营销优质服务现状及改进对策分析[J].企业改革与管理,2019,(11).

试析希沃白板5在语初中文教学中的运用

周清

(江西万载岭东初级中学 江西 宜春 336100)

[摘要] 随着基础教育信息化的深入推进,电子白板以其直观性、交互性和富含强大的表现力,已经成为教育教学的重要手段。语文教学中,教师应当顺势而为,借力电子白板开发并向学生提供丰富多彩的学习资源,将其作为学生学习得语文知识和突破学习难点的有力工具,有效地改善教学的关系,促进学生自主学习,激活学生言语思维,有效提升教学效率,进而打开初中语文教学的新视窗。

[关键词] 初中语文教学;电子白板;新视窗

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2020.08.378

引言

电子白板是一种全新的多媒体教学设备,具有直观性、交互性和强大的表现力等特点,其在初中语文教学中的应用,实现了信息技术和语文教学之间的相互渗透,给语文教学带来了新的变革。具体应用实践中,教师要善于应用电子白板趣化课堂导入、活化文本语言、活波问题情境、优化资源运用,进而构建富有生命活力的语文实践场,让语文教学更加生动灵活,扎实有效。

一、利用手机进行课前自主学习

随着现代技术的不断发展,手机成了非常普遍的一个事物,手机的存在为我们的生活提供了很大的便利。教师可以利用手机在相关的学习软件上发布课前自主学习的资源,让学生进行课前自主学习,培养学生良好的课前自主学习能力。学生在自我学习的过程中,能够自己进行思考、分析,在上课的过程中也能够听得更加有针对性。并且在自我学习的过程中能力的提升不仅仅有益于语文这一学科,也会给其他学科带来一定的有益的影响。比如我们在学习时,我在学习软件上为学生发布了一些课前自主预习的视频资源和文档资源。其中包括文章里一些生字的读音、一

些词语的理解以及简单的相关练习题。另外,我也补充了其他的一些寓言故事,帮助学生开拓视野。通过学生课前自主学习,学生在课上的时候表现都非常活跃,极大地提高了上课学习的效率。坚持这个方法,如今学生已经能够主动地完成课前自主学习任务,不仅是在语文这一科,其他的学科学生也养成了自主预习的好习惯。从整体上提高了学生的学习能力。

二、利用动画视频,激发学习兴趣

兴趣是学生学习的动力源泉。只有学生对某一知识点产生了浓厚的兴趣,才能使他们积极主动地去探索。这样,课堂教学才会更加高效。初中阶段的学生钟爱于动画视频。在开展初中语文教学的过程中,教师通过“希沃白板”为学生播放相关的动画视频更能吸引学生学习的注意力,满足学生的好奇心,激发他们学习的兴趣,为学生营造轻松愉快的课堂氛围,促使学生积极主动地学习教师课堂所传授的语文知识。例如,在教学课文的时候,教师完全可以利用“希沃白板”资源为学生播放相关的动画视频,以此调动学生学习的浓厚兴趣,将学生的注意力吸引到课堂学习中,促使学生积极主动地参与其中。当学生观看完动画视频之后,教师可以引