

提升优质服务降低客户投诉率的措施分析

谢春雨

(国网吉林省电力有限公司白山供电公司 吉林 白山 134300)

[摘要]随着用电需求的增加,供电企业对电力服务的要求更加严格苛刻,电力客户的满意度受到多种因素的影响,为了更好地提升电企业客户满意度,提高供电服务质量,降低投诉率,有必要对提升优质服务降低客户投诉率的措施进行分析。

[关键词]优质服务;客户;投诉率

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.05.291

引言

根据95598的工单记录来分析,引起投诉的原因主要涉及三个方面:一是对服务态度的投诉;二是对业务能力的投诉;三是对电能质量的投诉,检修线路、设备时发布停电信息不及时导致用户无法正常用电。很多用户反映,没有接到通知电就没了,这种情况对客户的日常生活照成了极大的影响。

1 客户投诉原因

1.1 沟通机制通畅问题

某营业及电费室对辖区内23个小区进行随机抽查,大多数用户不知道该区域内负责人联系电话,有用电问题不能及时找到负责人及解决方法,有直接沟通渠道的用户不足5%,80%客户了解95598,直接沟通渠道不通畅,客户有用电问题会直接拨打95598电话,造成投诉及咨询工单增多。

1.2 工作人员培训不足

第一,营业厅服务方面。主要反应营业厅工作人员服务技能欠缺,业务办理等待时间长,营业厅服务信息告知不透明。第二,服务态度方面。抄催人员服务态度问题,对客户拨打95598反映问题进行质问;供电所长处理投诉时态度恶劣;供电公司人员在处理家用电器损坏赔偿时,存在威胁客户的行为;供电所处理投诉时与客户沟通不当,引发二次投诉。可见,营业厅和客户经理的服务态度是我局客户满意度方面的薄弱环节,必须加强营业厅及抄表催费人员的专业能力及沟通技巧,避免出现此类投诉工单。

1.3 宣传工作不到位

由于宣传力度不够,多数用户不知道供电很多的优惠政策。

1.4 停电信息发布不及时

根据工单分析是否存在计划停电未按时限要求提前公告。

2 解决客户投诉有效措施

2.1 解决工作人员与客户沟通机制通畅问题

(1)挂牌服务。电费通知栏整体风格为国网绿,公布用电故障报修电话,方便居民有用电问题能直接联系到人,责任到人;宣传多种缴费方式(银行代扣、网上银行缴费以及支付宝缴费等)推广自助缴费,使居民足不出户即可查询、缴纳电费,省时省力。

(2)发放、张贴便民服务卡。推出用电信息卡,通过在营业厅发放,小区物业代发等多种方式在群众中普及,在用户表箱张贴服务卡,真正为群众及时了解用电信息提供方便。

2.2 解决工作人员培训不足

(1)制定相应的培训计划,对营业厅人员和抄表催费人员制定了学习计划,分阶段学习,全员培训。采用个人自学与集中培训学习为辅相结合的培训方式,分阶段进行培训,每月进行考核。采用个人自学与集中培训学习为辅相结合的培训方式,分阶段进行培训,对客户经理、营业厅人员、服务态度,服务效率、服务技能等问题进行相关培训,组织客户经理、营业厅人员观看典型服务案例并组织大讨论工作。全体工作人员

要首先要对《供电服务承诺》《关于规范95598业务工单填写的通知》和营销标准化相关管理标准进行学习。

(2)围绕完善本单位95598工单流程,提高基层供电所工单回复人员各项业务知识的判断能力,提升客户服务品质,对供电服务人员的思想转型、沟通技巧、各种工单的处理及时要求、填写规范等逐一认真学习。

2.3 解决宣传工作不到位措施

(1)印制缴费方式宣传单。为切实提高自助缴费机使用率,缓解窗口收费压力,应印制缴费方式宣传单,发动大家利用班后时间,到人员密集的路口、街道等地方广泛宣传,告知客户除营业大厅之外的缴费方式,向客户宣传离柜缴费的方便和快捷。

(2)宣传多种缴费方式。深入社区宣传安全用电,绿色用电,宣传多种缴费方式,推广微信、短信绑定,使客户及时了解用电信息。

(3)大力推广银行代扣、支付宝和自助缴费机使用。鼓励到营业厅缴费的客户采用自助缴费机。措施4:完善营业厅信息公开,突出公开客户关注的业扩、电费等信息。

2.4 解决停复电流程不规范措施

(1)规范停复电流程。建立下发停电通知、通知签字、实施停电、结清电费、恢复供电全过程闭环处理流程,保证电费结清后第一时间恢复送电;加强一线营销单位、管理部门以及95598客服热线的信息沟通,确保欠、催、限、复电工作合理、合情、合规。

(2)加强欠费停复电管理。严格执行三级催收制度,电费催缴时要注意言辞用语,避免因沟通不当引发客户投诉;履行低压客户停电审批制度,低压客户原则上不停电催费;加强欠费复电管理,对于已经缴清电费的客户,严格按照客户缴清电费后12小时内复电的服务承诺执行。

(3)加强节约用电知识宣传,遇到天气变化波动大,发温馨提醒短信告知,减少用户抱怨。

3 结语

总之,供电企业为了降低客户服务投诉率,必须加强员工的培训和管理的工作,同时要明确各部门工作人员的职责,并定期分析总结客户的投诉。通过上述一系列巩固措施的制定实施,可使供电辖区客户投诉比率有了明显的下降,并且长期处于较好的水平,使群众真正感受到电力员工的真诚服务。

参考文献

[1]曹燕,杨晓斌,范涛.探讨提升电力企业服务质量降低客户投诉率[J].百科论坛电子杂志,2018(16):476.

[2]孙宜龙,马宗泽,李飞.降低供电企业客户服务投诉率的措施探讨[J].魅力中国,2020(17):373.

[3]闫慧鑫.降低供电企业客户服务投诉率的措施研究[J].百科论坛电子杂志,2020(7):1869-1870.

[6]苏晨鹏.降低供电企业客户服务投诉率的措施分析[J].科学与信息化,2019(20):146.