

# 供电企业营销服务风险防范与预警管理分析

吴倩 王栋

(国网河南省电力公司永城市供电公司 河南 永城 476610)

**[摘要]**近年来,我国的各个行业发展都有了显著的提升,其中电力市场的发展对各行各业有着极为重要的作用,其中电力营销作为供电企业发展的必要前提,有着一定决定性作用。随着我国当下社会体制的迅速变革,电力市场的营销理念也在发生着转变,因此对其创新与调整也是极为迫切的,供电企业需要根据自身实际的发展需求制定出一套合理的电力营销策略,从而生产出满足当下大众需求的电力产品。本文就对供电企业营销服务风险防范和预警管理进行分析,供参考。

**[关键词]**供电企业; 企业营销; 风险防范; 预警管理

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.05.1243

## 引言

为保障经济长效增长和稳定国民生活环境,我国近年来持续加大对电力系统的投入,加强基础设施的建设,推动我国电网设施质量实现跃升。电力企业要想在竞争激烈的市场下稳定发展,就必须做好电力营销工作。电力企业做好营销工作可以让用户能够获得更好的服务体验感,也能够及时了解用户的使用状况,为电力企业的发展提供动力。

### 一、供电企业营销服务的重要性

电力企业提升服务质量不仅要提高供电服务的质量,而且还要提高营销服务的水平。营销本身就是服务业务的一种,电力企业的营销过程也应加入服务意识,以服务业的标准去提升自身营销水平。首先,电力企业应强化自身产品服务,打造品牌效应;其次,打破传统营销思路,以用户为中心重构电力企业服务体系与营销机制,强化营销人员的服务意识;同时,深入调研电力市场,选择恰当的促销方式和营销方式强化用户对电力企业的认识,并激发和挖掘更多潜在用户,提高电力企业知名度与影响力,进一步拓展用户市场。

### 二、供电企业营销服务现状

#### (一) 缴费方式的宣传力度不够

从目前供电营业厅的营销可以看出,在供电企业部门中,主要的缴费形式基本上都是自动缴费终端、支付宝、微信、电e宝、网上国网缴费等。而在众多的缴费方式当中,受到人们欢迎以及使用最多的就是支付宝以及微信缴费。同时,一些电力企业单位在众多的缴费方式上面有了变化,但是对于绝大多数的消费者来说,经常使用的缴费方式还是比较传统的。

#### (二) 电力营销者服务态度不够好

供电公司营业厅的市场工作人员认为,服务好用户就是在工作中的一个笑脸,其实优质的市场服务水平应该包括:市场服务态度、服务推广质量、服务推广内容等诸多方面,必须从提高服务态度入手,不断提高自身的市场业务素质和企业综合服务素质,学会充分运用企业信息化管理技术和服务软件,真正从每个用户的实际需求角度出发,站在用户的立场去思考问题,才能真正不断完善整个供电公司营业厅的市场服务推广内容,才能不断提高整个供电企业服务的综合质量。

#### (三) 员工综合素质不高

从企业品牌形象的角度来看,如果电力供电企业想要实现长期,健康的发展,就需要快速更新服务理念,改变服务方式,快速进行市场需求和客户需求的研究,并加快客户投诉。以及加强与客户的关系,两者之间的沟通和联系将提高客户满意度,同时促进供电企业的发展。但是,在某些服务中,整体质量较低,责任感相对较弱,并且在与客户沟通的过程中缺乏沟通技巧,这降低了柜台的效率和服务质量。为完成企业服务理念和服务目标,应不断完善工作服务理念,并为企业提出建议。

### 三、供电企业营销服务风险防范与预警管理优化

#### (一) 健全电力市场的配置机制

就我国当下的电力企业市场管理方面来看,电力企业的人员分配状况以及资源分配情况都存在着较多的问题,这些问题

的解决是极为迫切的。因此,在进行电力企业营销的过程中,相关电力企业需要考虑自身的实际营销情况,及时地进行人力资源与能源的科学合理分配,确保各个环节与各个部门之间的紧密联系,同时对工作人员提出严格的要求,将岗位职责落实到每个负责人,他们之间也需要做好沟通工作,确保后期工作的顺利开展。

#### (二) 风险防范策略

在供电企业进行营销服务的过程当中,首先要做的就是完善风险防范标准体系。在营销服务工作实践中,还必须在原基础上加强风险防范标准优化,将其中已经不适用的标准摒弃,补充有效的管理标准,这样一来,既可以让工作人员有法可依,又可以让风险防范理念得到很好宣传与推广。在风险防范标准体系建成之后,一定要将其贯彻到营销服务全过程中来才能发挥防范作用。供电企业可以制定一份奖惩机制,对于不遵守风险防范标准的工作相应处罚,从而起到震慑作用,这样的管理方式虽然具有强制性,但却是提高营销服务安全性的有效手段。

#### (三) 预警管理策略

当供电企业在实施预警管理的时候,需加强风险预案制定。因为供电企业的营销服务管理,在确保可以给企业带来利益的同时,还必须要做好相应的风险预警处理。供电企业的部门和部门之间应加强配合度,定期组织召开会议,对存在的问题加以叙述,并协同配合提出解决建议,最终综合性地制定措施。同时,供电企业还应建立一个科学合理的预警方案,在企业内部展开演习演练,强化各个部门的营销服务管理手段,对于营销服务中存在的风险加以提出,并有针对性地查找风险发生的原因,最终制定出风险消除对策。

#### (四) 打造优质国网商城,建设平台独特性

只有建立自己的特色,与其他平台形成差异化,形成自己的竞争优势,才能从其他平台分流用户,而建立网上国网积分商城正是这样一个能与现有的以支付宝和微信支付为代表的主流支付平台划分产品区别的分界点。推出积分商城的模块,这是我们可以创造不同的地方,消费者关注的是自己的经济利益,而平台和积分商城的同步建设,可以在正常缴纳电费,不增加支出的前提下,提供积分这一额外的经济利益,这是现有平台都没有的。

### 结束语

总的来说,电力企业营销服务风险与预警管理对于电力市场营销有着极为重要的作用,是其发展的根本,只有做好更加优质的电力服务,才可以使用户对电力企业的信任感得到增强,更加放心地购买企业的产品,从而实现企业的经济效益不断增长。因此,供电企业需要将自身发展与电力优质服务相结合,了解优质服务对行业发展的重要性,使其满足现代化市场需求,为供电行业的发展提供更加广阔的前景。

### 参考文献

[1] 章侃, 谢金津. 论如何提升供电营业窗口优质服务水平[J]. 现代经济信息, 2017(15): 143-144.