

# 分析供电营业厅电力营销服务质量优化措施

龙菊香

(湘西自治州湘能农电服务有限公司凤凰分公司 湖南 湘西自治州 416202)

[摘要] 电力是我们日常生活中非常重要的一部分,在给我们带来便利生活的同时,也提高了我国经济的发展。随着社会的发展和进步,使我国的竞争意识越来越强烈,而在竞争环境下,也让供电营业厅的电力营销服务工作也有了很大的变革,供电营业厅想要得到更稳定的发展,一定要对服务质量进行优化。而本文就针对供电营业厅电力营销服务质量的优化措施展开了分析。

[关键词] 供电营业厅; 电力营销; 服务质量; 优化措施

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.04.747

对供电营业厅来说,营销工作的质量与客户的满意度有直接的关系,所以如何提高服务质量、增加客流量是非常重要的。在新时期下,随着人们生活水平的提高,人们对服务行业的要求也是越来越高,而供电营业厅的营销工作如何在售前、受中以及售后做好服务工作,对电能的销售和企业的发展有很大的作用,能有效的提高企业在市场环境中的竞争力。

## 一、供电营业厅电力营销工作服务工作的现状分析

### (一) 工作人员对待服务工作不够热情

我们要知道任何营销工作的最终成交都是建立在热情、微笑服务基础上的,当然对电力营销工作也是不例外的。但是就目前的电力营销工作人员来说,大部分人员都存在工作态度问题,他们不但对工作缺乏热情,对客户说话的态度也不够热情,冷言冷语、不耐烦的现象常有发生,导致很多客户对服务工作不满意而去投诉,给企业带来了很大的负面影响,阻碍了电力企业的发展。此外,供电营业厅的工作人员也没有认识自己的本职工作,认为毫无技术含量,只是简单的讲解介绍而已等,这些问题都是会给电力企业带来影响的<sup>[1]</sup>。

### (二) 电力营销服务工作模式过于传统

在新时期下,信息技术的快速发展推动了各行各业的发展和运用,而电力企业想要更好的发展,也是要将信息技术应用起来的。但是通过调查发现,很多电力营业厅的电力营销工作不但营销方式过于传统,就连工作方式也非常的落后,没有真正的将信息技术利用起来,而出现这种情况的主要原因就是工作人员能力不足。我们要知道,在大数据时代下,任何事情讲究的都是高效和便捷,如果电力营销工作人员仍然采用传统方式工作的话,不但效率低下,无法得到用户的满意,还会影响到客户信息的收集工作,无法给客户提供更具有针对性的服务。所以在这样的情况下,也是会影响到电力企业发展的。

### (三) 电力营销服务工作内容需要提升

就目前供电营业厅电力营销工作来说,主要服务的内容非常单一,如缴费、查询、变更信息等工作,完全没有跟上时代发展的脚步进行创新,也没有根据客户的需求去研究和分析,给电力营销工作带来了不小的影响。

## 二、供电营业厅电力营销服务质量优化策略分析

### (一) 对电力营销服务的工作理念有深入的理解

想要提高供电营业厅营销服务质量,先要让工作人员对服务理念有深入的认识和了解,具体可以从以下几个方面来展开:第一,电力营销的工作人员在进行服务工作的时候,一定要有良好的工作态度,并且要非常的热情,有耐心。在面对客户的时候,要微笑服务,以高兴、温和的话语去了解客户的需求,并给予解决。要秉着“想客人所想,急客人所急”的工作原则来展开服务工作,只有客户的问题解决了,才能体现出我们优质服务,也才能提高客户对电力营销工作的满意度;第二,除了在工作上要加强运用服务理念以外,还要将电力营销人员的日常管理工作重视起来,定期组织工作人员去学习,还要对现有的工作理念进行创新和改革,要符合新时期下的发展需要,以此来提高服务质量<sup>[2]</sup>。

### (二) 加强对电力营销服务工作的规范化管理

供电营业厅电力营销工作人员想要在日常的工作中给客户带来优质服务,还需要加强规范化管理,让员工可以根据相应的规范去工作,这对提高优质服务也是非常有用的。管理人员需要为优质服务工作的展开制定各项标准和规范,主要包括以下几个方面:首先,制定服务规范,明确要求电力营销工作人员按着“十标准”和“十不准”原则,如必须要面带微笑、服务热情、礼貌用语等等,要将行为、态度、语言等多个方面的工作内容制定到规范标准中;其次,要制定考核制度。利用考核制度来约束工作人员的服务工作,促进优质服务的提高;最后,鼓励员工发挥个性化服务。如员工可以根据客户的语言习惯,改变自己的语言习惯,这样会给客户带来熟悉感,会更有利于优质服务工作的展开,而且还有有效的拉近了与客户之间的距离。管理人员也可以将其与奖惩制度结合起来,对于表现好的员工要给予奖励,为整个供电营业厅电力营销服务部门做好榜样的作用。

### (三) 加强不同服务内容的人性化

何为人性化服务,就是根据工作人员根据具体情况对客户突然做出的暖心举动或者承诺。一般情况下,人性化服务是不会体现在服务标准和规范当中的,但是人性化服务却是优质服务的最核心的内容,所以我们一定要将其重视起来,要拓宽个性服务的人性化。可以先从最基本的服务工作内容开始推进,如对客户的礼貌用语,将用户变成客户的称谓是对客户最大的尊重;还可以为老年人提供爱心窗口,专门针对老年人或者残障人士服务的窗口,让他们感受和体会到我们的人性化服务;其次,还要做好用户管理和分类,加强对新老客户信息的管理,这样一来,当客户一旦走进营业厅,工作人员就可以直接认出并笑脸相迎,给客户带来一种重视感;此外,供电营业厅还要加大投入力度,多设置一些自助设备,为客户提供简单的查询工作,避免客户因为一些小事而浪费更多的时间在排队上面。如遇雨天或雪天,免费为客户提供雨伞服务等等,这些都能有效的提高供电营业厅电力营销服务质量,使其在得到优化的同时,促进电力行业更好的发展<sup>[3]</sup>。

## 结束语

总而言之,在竞争愈演愈烈的新时期下,供电企业想要更好、更稳定的发展,一定要对服务质量进行优化,并加强对电力营销工作人员的日常管理和培训,让他们可以用最好的状态去服务客户,在获取客户的信任的同时,推动电力企业更好的发展。

## 参考文献

- [1] 乔玲. 提升供电营业厅电力营销服务质量及方案[J]. 中国高新区, 2019, (14): 235-235.
- [2] 郑晓敏. 提升供电营业厅电力营销服务质量及方案[J]. 数码设计(上), 2019, (12): 108-108.
- [3] 周菊丽. 提升供电营业厅电力营销服务质量及方案[J]. 现代营销, 2019, (10): 156-157.