

# 供电企业电力营销优质服务提升解决策略

邓斐杰

国网青海省电力公司柴达木循环经济试验区供电服务中心, 青海 海西 817000

[摘要] 当前我国电力行业在经历过数十年的发展, 现如今也有了很大的进步, 对于我国近十年的飞速发展也会起到特别重要的支撑以及作用。能够有效的保障我国各个地区的飞速发展以及经济稳定。但不过近些年来我国很多的用户对于用电的需求也提出了更高的要求, 从以前的“能用上电”的低级需求, 到现在的“用好电”的需求, 并且在服务质量上也提出了很多的要求。在这一种形势之下, 供电企业就一定要加深客户的服务, 一改以前的“电老虎”的垄断式供电方法, 慢慢的变成亲民的服务供电方式, 在服务上可以有效的去满足到各个用户的不同需求。

[关键词] 供电企业; 电力营销; 优质服务; 提升; 解决策略

DOI: 10.33142/mem.v1i4.2918

中图分类号: F713

文献标识码: A

## The Solution Strategies for the Improvement of Power Marketing Quality Service of Power Supply Enterprises

DENG Feijie

State Grid Qinghai Electric Power Company Chaidamu Circular Economy Experimental Zone Power Supply Service Center, Haixi, Qinghai, 817000, China

**Abstract:** At present, my country's power industry has experienced decades of development, and now it has made great progress. It will also play a particularly important support and role for my country's rapid development in the past decade. It can effectively guarantee the rapid development and economic stability of various regions in our country. However, in recent years, many users in our country have put forward higher requirements for electricity demand, from the previous low-level demand of "being able to use electricity" to the current demand of "using electricity well", and also put forward a lot of requirements in terms of service quality. In this situation, power supply enterprises must deepen customer service, change the previous "power tiger" monopoly power supply method, and gradually become a people-friendly service power supply mode, which can effectively meet the different needs of various users.

**Keywords:** power supply enterprise; power marketing; high quality service; promotion; solution strategy

### 引言

供电企业在当前的市场经济发展当中占据了一定的地位, 企业稳定运行对于人们日常生活也起到了关键性的重要作用。供电企业为了可以更好的满足到人们的用电需求, 就需要去提高电力营销服务的水平, 并且还要及时的解决掉电力营销服务途中所出现的一些问题。优质的电力营销服务水平不但能够促使企业经济效益的增高, 还能够在很大程度上加强供电企业的核心竞争能力。

### 1 供电企业电力营销服务现状

供电企业所给予的电能产品对于社会发展以及人们的生活是有着特别重要的作用, 电能作为一种比较特殊的产品, 该服务水平也是尤为重要的。所以说就要求供电企业在优化电能产品质量的同时, 还要去不断的提高营销服务质量。而且当前诸多的供电企业在电力营销策略上还有着很多的问题, 党政就有传统的经营理念没有能够及时的进行改变, 对于服务水平也会产生一些不好的营销。而且供电企业会受到传统管理体制的约束。让一些电力营销方式不能够满足到目前整个时代的发展需求。当中电力营销手段传统并且营销的管理水平还不够好, 都在影响着供电企业营销服务水平的提高。这一些问题就会直接阻挡供电企业的发展进程, 也会给企业的经济效益带来一定的损失。甚至在诸多的时候, 因为服务水平的低下, 客户资源也会直接丢失。所以说供电企业需要去及时的找出问题并且加以解决, 并且还要不断的优化电力营销的服务水平<sup>[1]</sup>。

### 2 电力营销服务的问题

#### 2.1 缺乏完善的供电服务体系

本世纪初期, 我国的电力企业开始了之前的“生产型”慢慢转变为“经营型”。通过十几年的发展, 我国诸多的供

电企业都已经变为经营理念，更加侧重以及倾听用户们的心声，也会为了不同用户给予多元化的服务。但是不得不说，目前依旧还有很多供电企业的服务体系还是刚刚所建造而成的，不管它的服务质量还是服务的效率都比其他的企业要落后，很难满足用户的各种需求。这些问题需要一定的时间来慢慢完善整套供电服务体系之后才能够有效的解决<sup>[2]</sup>。

## 2.2 电力营销服务理念存在较大的问题

在诸多电力企业的工作理念当中，对于本身的定位还滞留在上个时间八九十年代，还认为自己就是员工生产性的企业，认为自己就是发电、输配电的企业，只要能够完成这些工作就可以了，而对于用户的各种需求基本上很少去考虑。在这一种工作理念之下，上到企业的决策人，下到电力企业的基层员工心理下的就是把眼前的输配电、发电工作搞好就行。但是在目前新时代之下，市场需求变得更为复杂多样化，人们更加重视的是怎样“才能够用好电”、“如何用上更低价格的电”。假如这些用户的需求供电企业不给予允许的化，那么毋庸置疑的就会直接的影响到整个企业的公信力以及经济效益。对于共带你企业来讲，一定要去考虑到用户的利益，并且通过良好的服务来不断的满足用户的需求，才可以更好的去帮助企业的发展<sup>[3]</sup>。如果单纯坚持“生产型”企业的方向，只能逐渐走向“死胡同”，被市场淘汰。因此，供电企业加强对供电服务理念的理解和转变，充分认识用户的需求和服务的重要性是非常重要的。

## 2.3 工作人员的服务素质和服务能力较差

目前许多供电企业的工作人员服务理念和态度都很差，仗着自己是电力提供方，就会怠慢用户甚至是对用户的需求漠不关心。而且许多地方的供电企业的服务窗口办事的效率特别低下，往往用户一个需求就会消耗特别长的时间，从而导致服务评价特别的低。有的员工做事干脆就是一拖再拖，极为敷衍，诸多的用户往往就会多次寻求帮助都不能够找到解决的办法，这也就极大的减小了用户对于供电企业的评价。还有一些工作人员是其他岗位转岗的，虽然是有着一腔热血，为民服务，但是他本身的业务能力是不够的。从而就会致使回答用户的问题都是答非所问，也会减小用户的好感度。

# 3 提升供电企业电力营销优质服务的措施

## 3.1 营销策划精细化，提高供电服务意识

就供电企业实际情况来说，在服务工作方面还存在诸多的问题，电力营销服务还需要加以进一步的优化完善。在当前市场经济快速发展的带动下，供电企业要充分结合市场发展方向以及市场实际需要来不断提升自身的综合实力，切实的扭转以往被动营销的理念，秉承顾客为上帝的原则，针对电力营销服务进行综合分析，并且结合实际情况来制定完善的电力营销服务方案，确保电力能源工程的稳定性<sup>[4]</sup>。首先，供电企业需要秉承诚信第一的理念，积极的落实高品质的供电服务，为各个领域提供安全、稳定的服务。其次，供电企业内部员工需要树立良好的服务理念，提升服务工作积极性。详细的来说可以从下面几个方面入手：首先，应当对电力营销机制进行合理的优化。高质量的电力营销机制是电力营销工作能够有序开展的重要基础，所以要想从根本上对电力营销工作整体效率和效果加以保证，那么最为重要的就是需要供电企业需要切实的优化营销机制，创设专门的服务机制，从而为客户提供高品质的服务。结合营销服务工作实际情况和需要来设立组织机构，各个相关部门都是保证高品质供电服务的重要因素，与此同时创设完善的责任体系，加大力度全面落实电力营销监督管理工作，促进企业运营管理工作以及客户服务工作整体水平的不断提升。其次，组建高水平电力营销团队。人才是落实营销活动的基石，所有的营销活动都需要工作人员来加以落实，所以供电企业务必要对电力营销人才的培养工作给予重点关注，利用有效的方式方法从整体上提升营销工作人员的综合素质。

## 3.2 丰富服务项目

首先务必要深入农村地区。加强用电知识的宣传，为民众切实的解决生活中用电问题。其次走进小区，对于民众用电需要进行全面的了解，综合各方面实际情况制定新小区配电吸引接入方案。自动缴费终端的设计务必要保证能够切实的为民众提供便利。再有走进校园，针对校园内供电设备的运行情况进行定期检查，向师生宣传用电安全知识。最后走入企业和客户，充分结合各个客户的实际情况和需要，制定针对性的峰谷电价、减小用电成本的方案<sup>[5]</sup>。

## 3.3 提高营销队伍整体水平

供电行业与其他的行业在运营方面具有一定的类似性，都需要对市场营销工作加以重视，电力企业的发展也是需要依靠市场发展的，想要从根本上确保电力企业能力稳定持续发展，那么就需要创设高素质服务队伍，并且对于客户售后服务效果和质量加以保证。对于用户在用电过程中遇到的各类问题，供电企业务必要安排专人进行排查和解决。对于电力市场营销团队的创设务必要给予更多的人力和物力的支持，针对原有工作人员进行专业培训，提升营销团队的整体素质。在同时营销工

作党政要制定出科学合理的考核以及激励制度，保障营销团队能够适应市场的发展，满足营销工作的要求。

#### 4 结束语

供电企业为了能够更好的去发展以及进步，那么就需要不断的提升对于电力营销付完工作的重视。一旦发现在服务党政所出现的问题就应该要第一时间进行处理，在同时还要转变传统的营销理念，从而促进管理方法的创新。还要建设并且去完善相关的规章制度，提高电力营销的服务水平，才可以保障在最大程度之上可以满足用电用户的需求。只有这样才可以不断的促进企业发展，并且实现经济效益能够最大化。针对用户需求要做有效的调整，才可以提高企业的经济价值以及社会价值。

#### [参考文献]

- [1]陈增. 供电企业电力营销优质服务提升解决策略[J]. 中外企业家, 2020(21): 70.
  - [2]罗静. 供电企业电力营销优质服务分析[J]. 中小企业管理与科技(下旬刊), 2019(07): 117-118.
  - [3]温敏锐. 关于供电企业电力营销优质服务提升途径研究[J]. 科技视界, 2018(36): 172-173.
  - [4]姚征兰. 供电企业电力营销优质服务提升解决策略[J]. 电子元器件与信息技术, 2018(12): 96-98.
  - [5]林涛. 供电企业电力营销优质服务提升策略探讨[J]. 科技与创新, 2017(16): 48-49.
- 作者简介：邓斐杰（1986.10），男，毕业院校：华北电力大学，本科，电气工程及其自动化，当前就职国网青海省电力公司柴达木循环经济试验区供电服务中心，主任，工程师，高级营销师。