

新形势下电力客户服务管理及满意度的提升策略

薛 敏

扬州三新供电服务有限公司宝应分公司射阳湖业务所 江苏 扬州 225800

摘 要：市场经济不断发展的历史背景下，推动着能源工业不断进步，但能源工业的发展不仅是必须进行基础设施建设和保证供电使用的可靠性，还必须进行相应的供电服务管理，根据用户的实际状况和市场需求，做好各项目的调整，使其进一步提升供电服务的品质，最大限度地适应用电用户的实际业务需求，确保电力公司得以长期稳健的成长，并使其客户的满意度得以提升。

关键词：电力客户；服务管理；满意度；提升；策略

引言：电力客户服务管理及满意度的提升是一个持续不断的过程，需要电力企业不断创新和优化。满意度的提升不仅能帮助企业树立良好的品牌形象，稳固和扩大客户群体，还能直接促进企业的利润增长，并推动企业的持续创新。在这个过程中，企业还需注重与客户的沟通和互动，确保能够及时了解并解决客户在使用电力服务过程中遇到的问题，从而不断提升客户满意度，为企业的长远发展奠定坚实的基础。

1 提升电力客户服务满意度重要性

在高度竞争的市场环境下，电力客户满意度成为了企业生存和发展的关键因素。对于电力企业来说，这一点尤为重要。电力作为国民经济的基石，其服务质量和客户满意度直接影响到企业的社会形象和市场地位。首先，从客户的角度来看，提升电力客户服务满意度意味着企业能够更准确地把握和满足客户的期望。客户在使用电力服务时，不仅仅看重电力的稳定供应，还关注服务的质量、响应速度以及问题解决的能力。当企业能够从客户的实际需求出发，提供定制化、人性化的服务时，客户自然会感到满意，进而对企业产生信赖。其次，提升客户满意度有助于电力企业树立良好的品牌形象。一个高度满意的客户群体会成为企业的有力宣传者。他们的口碑传播，无疑是对企业最有力的广告。当客户满意度达到一定程度，就会形成品牌效应，这种效应不仅能帮助企业稳固现有客户群体，还能吸引更多的潜在客户。再者，客户满意度直接关系到企业的利润增长^[1]。满意的客户更倾向于长期合作，并可能选择更多的增值服务。这样，企业的客户群体就会不断壮大，利润自然也会随之增长。此外，提升客户满意度还能增强企业的创新能力。在与客户的互动中，企业可以收集到大量的反馈和建议，这些信息对于产品和服务的改进至关重要。一个能够不断根据客户需求调整自身策略的企

业，必然能在激烈的市场竞争中占据优势。

2 电力客户服务管理现状

2.1 客户管理体制不健全

电力客户服务涉及多个部门和多种技能，从客户咨询、业务办理到故障报修等，都需要有明确的流程和规范。然而，目前许多电力企业的客户管理体制尚不健全，存在诸多问题。（1）奖惩制度不完善。在电力客户服务中，员工的工作态度和服务质量直接影响着客户满意度。然而，由于缺乏完善的奖惩制度，一些员工可能因工作懈怠或服务态度不佳而导致客户满意度下降。在这种情况下，如果没有相应的惩罚措施，员工可能缺乏改进的动力。对于表现优秀的员工，如果没有适当的奖励机制，也难以激励他们继续保持高质量的服务。（2）员工综合素质培训不足。电力客户服务需要员工具备专业的电力知识、良好的沟通技巧和团队协作能力。然而，目前供电企业对员工的部分培训活动仍流于形式，导致员工在应对复杂问题时可能力不从心，进而影响客户满意度。（3）电力用户分类管理的完备度也是关键。针对顾客分类，对顾客的档案加以归集，从而提出有针对性的咨询服务，能够有效提升顾客的满意度。但是，很多企业都没有认识到顾客管理系统的必要性，顾客管理手段陈旧，缺少技术创新，造成顾客管理效率低下。

2.2 不具备较强的服务意识

在电力客户服务领域中许多电力企业的员工并未能充分认识到服务意识这一点，他们往往只关注完成日常工作任务，却忽略了提供优质服务所能带来的长远效益。这种缺乏服务意识态度，不仅影响了客户的满意度，也限制了企业的进一步发展。员工在工作中缺乏积极性和主动性，对客户的个性化需求响应不够迅速，这实际上是企业服务文化的宣传与学习不够深入所导致的^[2]。若员工能从根本上认识到，提供优质服务不仅是满足

客户需求,更是提升企业品牌形象和市场竞争力的关键,那么他们的工作态度和服务质量必将得到显著提升。

2.3 服务渠道不完善

随着科技的发展,远程服务渠道在电力客户服务中的作用越来越重要。然而,目前供电企业在服务渠道方面仍存在不完善的问题。虽然供电企业已经开通了微信公众号、网上国网APP等远程服务渠道,但在具体实施上也面临不少问题。比如,有些微信服务公众号主要发布的信息主要为宣传,并不能提供详尽的电费账单信息及具体的服务申请功能。这使得不少消费者对这种服务方式缺乏信任,甚至放弃关注。然而网上国网应用程序,虽然可以实现电子发票开具功能,很多电力客户仍然前往属地营业厅临厅办理各类业务,没能很好的实现和推广这些新兴手段实现线上业务办理。企业也无法利用远程的方式进行。既给消费者造成了麻烦,又降低了公司的业务效果和服务质量。

3 新形势下电力客户服务管理及满意度的提升策略

3.1 强化工作人员服务意识

在电力客户服务中,工作人员的服务意识对于提升整体服务质量至关重要。为了切实提升客户服务单位的专业水准,电力企业必须不断强化工作人员的服务意识与专业素养。(1)注重选拔具有服务意识和经验的人才。通过设定明确的招聘标准,吸引那些真正热爱服务行业、具备良好沟通技巧和解决问题能力的人才加入。同时,合理的薪酬制度和晋升空间能够激励新员工迅速融入团队,并发挥出他们的最大潜能。(2)定期组织服务意识和专业技能的培训。通过培训,使员工深刻理解“客户至上,服务至上”的理念,并将其转化为实际行动。此外,培训还能帮助员工提升解决问题的能力,从而更好地满足客户需求。(3)企业应建立一套完善的激励机制,将员工的薪资待遇与工作表现、服务质量紧密挂钩。通过设立明确的考核标准和奖惩制度,激发员工的工作积极性和创新精神。例如,对于在处理客户投诉、推广电力产品等方面表现突出的员工,可以给予相应的奖励和晋升机会。

3.2 提高电能质量

电能质量的好坏直接影响到用户的用电体验和设备的正常运行。因此,电力企业必须高度重视电能质量的提升。为了提高电能质量,电力企业可以采取多种措施。首先,加强对电网基础设施的投资和建设,提升电网的传输和配电能力,减少电能损耗和波动。其次,利用先进的技术手段,如智能电网技术,实时监测和调整电网状态,确保电能的稳定供应。此外,电力企业还应

建立完善的电能质量管理体系,定期对电网进行检测和维护,及时发现和解决潜在问题。用户端设备的电能质量治理也不容忽视^[3]。用户可以安装电能质量治理设备,如无功补偿装置、谐波滤波器等,来改善自身用电环境,降低设备故障率,提高生产效率。

3.3 构建更加科学完善的服务系统

电力企业必须认识到,客户服务不仅仅是一个单一的环节,而是一个涵盖多个方面的综合性工作。因此,构建服务系统时,应充分考虑到客户服务的全流程,包括客户需求响应、问题处理、售后跟踪等各个环节。这样,才能确保服务工作的系统性和全面性。在构建服务系统的过程中,电力企业需要成立专业的客户服务团队,负责制定和执行服务策略。同时,还应建立完善的规章制度,明确服务标准和工作要求,为客户提供更加专业、高效的服务。此外,服务系统还应具备灵活性和可扩展性,以便根据市场需求和客户反馈进行持续优化和改进。将客户服务内容纳入企业的可持续发展规划中,不仅有助于提升企业的核心竞争力,还能够为企业创造更多的商业价值。通过不断优化服务流程和提高服务质量,电力企业可以赢得更多客户的信任和忠诚,进而承担起国有企业应有的社会责任、经济责任。电力企业在构建服务系统时,还应注重客户服务的个性化需求。每个客户都有不同的需求和期望,因此,企业需要提供差异化的服务方案,以满足客户的多样化需求。通过深入了解客户的行业特点、用电习惯等,电力企业可以为客户量身定制更加贴心的服务,从而提升客户满意度和忠诚度。

3.4 加强客户服务监督管理

为了提升客户满意度,企业必须确保服务质量的持续优化,而有效的监督管理机制是实现这一目标的关键。第一,通过定期召开座谈会,企业能够与客户面对面交流,深入了解他们的需求和期望。这种直接的沟通方式不仅有助于企业及时发现服务中存在的问题,还能改进服务提供有价值的建议。座谈会的举办也向客户传递了企业重视服务质量的明确信号,增强了客户对企业的信任和忠诚度。第二,设立服务质量投诉举报电话是另一种有效的监督手段。这一渠道为客户提供了一个便捷的方式来表达对服务的不满或建议。企业应确保投诉电话的畅通,对每一条投诉都给予高度重视,并迅速作出回应。这样不仅能及时解决客户的问题,还能防止类似问题的再次发生,从而提升整体服务质量。第三,开展客户满意度调查也是加强监督的重要环节。通过定期的调查,企业可以全面了解客户对服务的评价,找出

服务中的短板和不足之处^[4]。这些调查结果应作为改进服务的重要依据,推动企业不断优化服务流程,提高服务质量。

3.5 满足客户的个性化需求

随着市场的发展,客户的需求日益多样化,他们不再满足于基本的服务,而是追求更加个性化、定制化的解决方案。因此,电力企业必须深入了解并准确把握客户的个性化需求。为了满足客户的个性化需求,电力企业首先需要多渠道收集客户反馈。在服务大厅摆放意见簿或意见箱,让客户能够方便地表达他们的需求和意见。这些宝贵的反馈不仅能帮助企业了解服务的不足之处,还能为企业指明改进的方向,定期的服务调查分析也至关重要。通过问卷调查、电话访问等方式,电力企业可以及时了解大众的需求变化和心理动向。这些调查数据能够为企业制定更加精准的服务策略提供有力支持。在收集到客户需求后,电力企业需要迅速响应并制定个性化的服务方案。例如,对于需要高可靠性供电的客户,企业可以提供双回路供电或备用电源等解决方案;对于关注环保的客户,企业可以推广清洁能源和节能技术。此外,电力企业还应不断提升员工的专业服务能力。通过定期培训和分享会,让员工掌握最新的行业知识和技能,以便更好地满足客户的个性化需求。

3.6 对服务的具体方式和内容进行补充和丰富

在电力服务行业中,为了满足不同客户的需求,对服务的具体方式和内容进行补充和丰富不仅有助于提升电力企业的服务意识和水平,还能更好地满足客户的个性化需求,从而与客户构建更加和谐的关系。在日常工作中,电力企业应深入了解和分析客户的实际需求。通过与客户沟通、开展市场调研等方式,企业可以把握客户的期望和偏好,为后续服务模式的创新提供有力支持。在了解客户需求的基础上,电力企业可以提供更加多样化的服务模式。例如,在电费收缴方面,除了传统

的营业厅缴费方式外,还可以引入线上缴纳电费,比如支付宝、微信、银行代扣、网上国网等便捷方式。这些新模式的引入,打破了时间和空间的限制,让客户能够随时随地完成电费缴纳,大大提升了服务的便捷性和人性化程度。此外,电力企业还可以针对特定客户群体提供定制化服务。例如,对于大型企业客户,可以提供能源管理咨询、节能改造建议等增值服务;对于居民客户,可以定期推送用电安全知识、节能小贴士等实用信息。这些定制化服务能够更好地满足客户的个性化需求,提升客户满意度。

结语

由于人们对电能服务的需求日益增加,要求更高的个性化和多样化服务,所以为能有效地适应用电用户的具体需求,适应新形式的变化,电力企业必须在新形势下进一步增强电能服务质量和满意度,通过更科学的服务方法处理客户工作,要进一步的把企业功能加以增强,使之能够让电力企业能够掌握住发展机会,在新时代的经济背景背景下,推动电力行业继续占有更多市场,创造更为卓越的业务,适应新形势下企业顾客以及电力企业的实际业务需求,从而促进电力行业长期稳健的成长。

参考文献

- [1]王晔.基于客户价值分析的电力客户服务管理研究[J].电脑乐园,2020(10):0413-0413.
- [2]张坤,张立伟.探讨新形势下电力客户服务管理及满意度的提升策略[J].科技成果纵横,2020(5):100.
- [3]贾真.浅析新形势下电力客户服务管理及满意度的提升策略[J].技术与市场,2020(8):164-165.
- [4]余锦河,王建波,张思雨,赵志强,张红阳.电力客户细分服务管理建设与成效[J].电气技术与经济,2023(2):195-198.