

# 供电营业厅电力营销优质服务水平增强措施探讨

李 雪<sup>1</sup> 高林雪<sup>2</sup>

1. 国网青海省电力公司治多县供电公司 青海 玉树 815000

2. 国网青海省电力公司曲麻莱县供电公司 青海 玉树 815000

**摘要:** 本文围绕电营业厅电力营销优质服务展开研究。首先阐述其重要性,包括维护客户关系、满足客户需求、优化服务流程等方面。接着介绍核心服务内容,涵盖基础业务办理、客户咨询答疑和增值延伸服务。然后剖析现存问题,如服务人员专业能力不足、服务流程不够优化、客户需求响应不够及时。最后提出增强措施,包括提升服务人员专业素养、优化服务办理流程、强化客户需求响应机制。旨在为提升电营业厅电力营销优质服务水平提供参考。

**关键词:** 电营业厅营销; 优质服务; 水平增强; 措施

## 引言

在电力市场竞争日益激烈的当下,电营业厅作为电力企业与广大用电客户直接沟通互动的前沿窗口,其电力营销优质服务的重要性愈发凸显。优质服务不仅关乎客户体验与满意度,更是电力企业塑造良好社会形象、提升市场竞争力的关键支撑。电营业厅的电力营销服务涵盖基础业务办理、客户咨询答疑、增值延伸服务等多个核心板块。然而,当前部分电营业厅在服务人员专业能力、服务流程优化以及客户需求响应等方面仍存在诸多问题。因此,深入探讨电营业厅电力营销优质服务的重要性、核心内容、现存问题及增强措施,对于提升电力营销服务水平、推动电力企业可持续发展具有重要的现实意义。

### 1 电营业厅电力营销优质服务的重要性

电营业厅在电力营销服务体系中占据着关键的前沿阵地,是与用电客户直接交互的核心场所,其服务水平对电力企业的运营与发展有着多维度的深远影响。

(1) 从客户关系管理维度来看,电营业厅优质服务是维系良好客户关系的基石。它以专业、规范、热情的服务态度,让客户在每一次业务办理和咨询交流中,都能切实感受到尊重与关怀。这种积极的互动体验能够有效拉近电力企业与客户之间的距离,增强客户对企业的信任感。当客户遇到问题时,优质服务能确保问题得到及时、妥善的解决,从而极大地减少客户投诉事件的发生。长期稳定的高质量服务还能提升客户粘性,使客户更愿意持续选择该电力企业的服务,为电力营销工作的持续开展提供坚实的客户基础。(2) 在满足客户需求方面,电营业厅的优质服务发挥着至关重要的作用。随着社会经济的发展和客户用电需求的日益多样化,客户不仅需要便捷地办理开户、过户、销户、电费缴纳等基础

业务,还期望在用电咨询、故障报修等方面得到及时、准确的回应。优质的电力营销服务能够迅速响应客户的各类用电需求,凭借专业的知识和技能,高效解决客户用电过程中遇到的难题,优化客户的用电服务体验。这不仅有助于提升客户的用电满意度,还能促进电力企业业务的拓展和效益的提升,实现电力企业与客户的双向共赢。(3) 良好的服务水平对电力营销工作的流程优化和成本控制也具有积极意义。通过规范服务流程、提高服务效率,能够减少不必要的冗余环节,降低服务成本。同时,高效的服务能够使电力营销工作更加顺畅、有序地开展,提升整体工作质量和效率,为电力企业的可持续发展奠定坚实基础<sup>[1]</sup>。

### 2 电营业厅电力营销优质服务核心服务内容

#### 2.1 基础业务办理服务

基础业务办理作为电营业厅的核心服务板块,承担着满足客户日常用电需求的关键职能,主要涉及用电开户、过户、销户、电费缴纳、电价查询以及用电容量调整等一系列基础用电业务。对于这些业务,优质服务有着明确且严格的核心要求。(1) 要大力简化办理流程,对繁琐的环节进行精简与优化,同时缩短办理时限,借助信息化手段和高效的管理机制,确保客户能够以最快的速度、最便捷的方式完成业务办理,最大程度减少客户在营业厅排队等待的时间,提升客户的时间利用效率。(2) 要为客户提供全面、清晰的业务办理指引。详细告知客户办理各项业务所需的材料、具体流程以及相关注意事项,让客户在办理业务前就心中有数,避免因材料准备不充分、流程不熟悉等原因而多次往返营业厅,切实提升基础业务办理的便捷性与高效性,增强客户对电营业厅服务的满意度<sup>[2]</sup>。

#### 2.2 客户咨询答疑服务

客户咨询答疑服务在电营业厅电力营销优质服务体系中,是提升客户体验的关键环节。客户在用电过程中,往往会因对电价标准、电费计算方式、用电安全知识、故障报修流程以及业务办理相关规定等方面存在疑问,而向电营业厅寻求帮助。(1)为提供优质服务,电营业厅必须确保工作人员具备扎实的专业知识,涵盖电力营销的各个领域。在面对客户咨询时,工作人员要以耐心、细致的态度回应,运用通俗易懂的语言为客户讲解相关内容,杜绝使用过于专业、晦涩难懂的术语,保证客户能够轻松理解。(2)还需建立高效的快速响应机制。通过合理安排人员、优化工作流程等方式,确保客户咨询能够得到及时处理,避免出现拖延、推诿等现象。只有做到快速响应、专业解答,才能让客户感受到电营业厅的用心服务,进而提升客户对电力营销服务的满意度和认可度。

### 2.3 增值延伸服务

增值延伸服务在电营业厅电力营销优质服务架构中,是提升整体服务质量、深度增强客户满意度的关键补充要素。它紧密围绕客户多样化的用电需求,精心打造一系列多元化服务项目。(1)涵盖用电节能建议,依据客户用电数据和用电习惯,为其量身定制科学合理的节能方案,助力客户降低用电成本;用电故障预判提醒,借助先进的监测技术和数据分析,提前察觉客户用电设备潜在故障风险并及时告知;电费缴纳提醒,避免客户因疏忽导致欠费停电;线上服务指引,帮助客户熟练掌握线上业务办理流程,提升业务办理便捷性;针对特殊客户群体,如老年人、残疾人等提供上门服务,解决其出行不便难题。(2)通过开展这些增值延伸服务,不仅能精准满足客户个性化用电需求,超出客户预期,有效提升客户粘性,还能主动洞察客户用电痛点,提前介入处理,从源头上减少客户投诉,全方位树立电力服务的优质良好形象。

## 3 电营业厅电力营销优质服务现存主要问题

### 3.1 服务人员专业能力不足

服务人员的专业能力是决定电营业厅电力营销服务质量的关键因素。然而目前,部分电营业厅的服务人员专业素养亟待提升。在专业知识层面,存在不扎实的情况,对电力营销业务流程缺乏系统认知,电价标准、用电安全知识等掌握得不够全面和精准。这使得他们在面对客户咨询和业务办理时,难以迅速且准确地给出答复与处理,降低了服务效率<sup>[1]</sup>。

在业务技能方面,部分服务人员不够熟练,操作流程不够流畅,影响业务办理速度。同时,服务意识薄弱

也是突出问题,一些服务人员缺乏应有的耐心和责任心,服务态度生硬、冷漠,在与客户沟通交流时,没有充分考虑客户的感受和需求,导致客户体验较差,进而容易引发客户投诉,对电营业厅的整体形象和服务质量造成负面影响。

### 3.2 服务流程不够优化

当前,部分电营业厅的电力营销服务流程存在明显缺陷。在基础业务办理方面,流程冗余、繁琐问题突出,环节设置过多,所需提交的材料繁杂多样。这使得客户在办理业务时,不仅需要花费大量时间填写各类表单、准备众多材料,还要在不同窗口间来回奔波,导致业务办理耗时过长,排队等待时间久,极大地降低了客户的办事体验。

同时,线上服务与线下服务的衔接不够紧密流畅。部分业务仅支持线下办理,线上服务功能存在诸多不完善之处,无法为客户提供便捷、高效的业务办理途径,难以满足客户日益增长的便捷化服务需求。此外,营业厅在业务办理过程中缺乏有效的指引和分流机制,在业务高峰时段,大量客户集中涌入,造成营业厅拥堵不堪,进一步拖慢了服务效率,影响整体服务质量。

### 3.3 客户需求响应不够及时

当下,部分电营业厅在客户需求响应方面存在明显短板,及时性与针对性严重不足。当客户提出咨询、投诉或者进行故障报修时,营业厅往往不能迅速做出反应并高效处理,拖延、推诿现象时有发生。例如,客户反馈用电故障后,工作人员未能第一时间安排维修人员上门检查,导致客户长时间处于无电状态,给生活和工作带来极大不便。

此外,部分电营业厅尚未构建完善且有效的客户需求收集和反馈机制。这使得营业厅难以实时、精准地掌握客户的真实需求以及服务过程中存在的痛点问题。由于缺乏对客户需求的深入了解,所制定的服务措施与客户的多样化、个性化用电服务需求严重脱节,无法为客户提供满意的服务,进而对客户满意度产生负面影响。

## 4 电营业厅电力营销优质服务水平增强措施

### 4.1 提升服务人员专业素养

服务人员专业素养的高低直接决定电营业厅电力营销服务质量。因此,需全方位加强服务人员专业培训,制定一套科学、系统且具有针对性的培训计划。(1)培训内容应紧密围绕电力营销核心业务展开,涵盖电力营销业务流程的每一个环节,确保服务人员熟悉业务操作规范;详细讲解各类电价标准,使其能精准解答客户关于电价的疑问;强化用电安全知识培训,提升服务人

员自身安全意识及向客户普及安全用电知识的能力；注重沟通技巧培训，提高服务人员与客户交流的有效性。

(2) 为检验培训效果，定期组织业务考核，将考核结果与绩效挂钩，激励服务人员认真学习。同时，强化服务意识培养也不容忽视。通过开展服务礼仪培训，规范服务人员的言行举止；组织服务案例交流活动，让服务人员分享成功经验、吸取失败教训，提升其耐心和责任心。从而确保服务人员在面对客户时，能以热情、专业的态度提供优质服务，快速、准确地为客户办理业务、解答疑问<sup>[4]</sup>。

#### 4.2 优化服务办理流程

对电营业厅现有的服务流程进行全面、细致的梳理，深入分析每个环节的必要性及合理性，果断精简冗余环节，去除不必要的审批和重复操作步骤。(1) 进一步简化业务办理所需材料，通过信息共享等方式减少客户重复提交材料的负担，缩短业务办理时限，让客户能够尽快完成业务办理。积极推行“一站式”服务模式，整合相关业务窗口，确保客户在一个区域内就能一次性办结所需业务，避免在不同窗口间来回奔波。(2) 加强线上服务建设是优化流程的关键。不断完善线上业务办理功能，丰富业务种类，实现大部分基础业务线上可办。打通线上线下服务衔接渠道，确保线上线下的业务流程和数据同步更新，让客户能够根据自身实际情况和偏好，自由选择线上或线下办理方式，提升服务的便捷性。此外，建立科学合理的业务分流机制，在业务高峰时段，根据业务类型和客户流量，合理调配工作人员，增设服务窗口，并安排专人引导客户，有效减少客户排队等待时间，提高整体服务效率。

#### 4.3 强化客户需求响应机制

构建一套完善且高效的客户需求收集和反馈机制至关重要。(1) 电营业厅应拓宽信息收集渠道，通过营业厅现场咨询、线上平台留言、定期电话回访等多种途径，广泛且及时地收集客户在用电过程中产生的需求、意见与建议。对收集到的信息建立详细的需求台账，进行分类整理与定期梳理分析，精准把握客户的共性需求

与个性问题，以此为依据针对性地优化服务措施，让服务更贴合客户实际。(2) 建立快速响应机制，明确客户咨询、投诉、故障报修等各类需求的响应时限和具体处置流程。确保在接到客户需求后，能够迅速启动响应程序，按照既定流程高效处置，及时为客户排忧解难。

(3) 加强客户回访工作也不容忽视。定期对办理业务的客户进行回访，主动询问客户在业务办理过程中的服务体验，深入了解客户对服务的满意度。通过回访及时发现服务过程中存在的不足与问题，并迅速进行整改，形成服务改进的闭环管理，持续提升客户满意度，增强客户对电力营销服务的信任与认可<sup>[5]</sup>。

#### 结束语

电营业厅电力营销优质服务是一项长期而艰巨的任务，关乎电力企业的生存与发展。通过提升服务人员专业素养、优化服务办理流程、强化客户需求响应机制等一系列措施，能够有效解决当前电营业厅电力营销服务中存在的问题，提升服务质量和客户满意度。在未来的发展中，电营业厅应持续关注客户需求的变化，不断创新服务模式和方法，以更加优质、高效的服务满足客户多样化的用电需求。同时，加强与客户的沟通与互动，建立良好的客户关系，为电力企业的可持续发展奠定坚实的基础，在激烈的市场竞争中赢得优势，实现电力企业与客户的发展和互利共赢。

#### 参考文献

- [1]何容,段凯,李靖,等.人工智能驱动下供电营业厅服务水平多维评测方法[J].信息技术,2025(2):130-135,143.
- [2]姚芳,马维亚.供电营业厅电力营销优质服务水平提升措施探析[J].销售与管理,2022(33):126-128.
- [3]曹玲.供电营业厅电力营销业扩报装水平的提升对策[J].现代工业经济和信息化,2022,12(6):225-226.
- [4]折健康.试论供电营业厅电力营销优质服务水平的提升对策[J].百科论坛电子杂志,2021(20):2553.
- [5]唐沛炫.供电营业厅电力营销优质服务水平的提升对策[J].电脑爱好者(校园版),2021(19):363-364.