

基于电力客户投诉行为分析的差异化服务策略

王馨然 潘庆锋 李素莹

广东电网公司佛山供电局 广东 佛山 528000

摘要: 伴随着社会经济的高效发展,我国电力工程公司愈来愈重视高品质服务。电力工程企业要推进体系改革,建立完善高品质服务,融合业务流程及服务业务组织协调,创造更加好的服务。员工整体的服务质量,持续落实员工的思想,把每一个要求贯彻到具体工作中,并进行总结,完善相关管理制度,把高品质服务渗透到每一个员工的思想中,建立协作工作原则,从而提高电力工程公司的整体服务质量。

关键词: 电力客户; 投诉行为分析; 差异化; 服务策略

引言

电力企业在具体的供电工作当中,收到用户投诉的原因较为复杂。想要减少用户的投诉行为的概率,供电企业必须充分掌握用户进行投诉的主要原因,并开展详细分析。不管是哪种因素,供电局都应当加强重视,尊重客户需求,提升用户满意度,把零投诉作为工作终极目标。

1 电力营销服务现状

现阶段电力企业营销服务工作依然使用传统的工作方式,这在一定程度上阻碍了电力企业营销服务工作的成长与进步。传统营销服务工作欠缺系统、制度的规范性,工作目标不明确。在实际工作阶段,实践经验和理论指导落后于工作进展,无法实现电力企业经济效益的更大化。同时,电力公司对信息技术不够了解,营销服务工作中面临的问题无法立即进行沟通。所以,电力营销服务落后于电力客户的需求,影响了电力企业的形象和营销服务。另外,在电力营销服务过程中,欠缺与客户的沟通观念,无法密切关注客户的真实需求。此外,客户服务部门只重视客户举报,客户意见的收集慢慢形式化^[1],沟通体制不健全,严重减少了电力营销服务的质量。伴随着电力公司的发展,人力资源管理里的问题慢慢曝露出来。

当前,电力企业员工素质良莠不齐,不重视专业培训。在实际工作中,没有站在客户的角度,将高质量服务变为形式化。因为电力在生产生活里的重要地位,企业员工欠缺服务精神,工作心态存在严重问题,给电力企业形象产生消极影响。电力营销服务受多种因素影响,电力客户对电力公司营销服务的满意率不断下降,企业发展面临困难。因此,详细地控制营销服务是不可缺少的。

2 电力客户投诉行为分析

2.1 供电质量不满意

在具体的用电当中,电力用户的需求存在一定的差异性。比如,部分企业用户因为电器高精密化,对工作电压和电力的稳定性要求愈来愈高。可是,对于供电公司而言,电源电路负载的变化、气温所引起的工作电压的变化,乃至断电,这些问题不能够完全避免。假如电力供货质量差或因为断电造成的损失,用户则很可能会去投诉。

2.2 服务质量不满意

在供电所,因为服务质量不满意的原因进行投诉的情况比较常见。由于基层供电所有关设备尚不健全,很多店员因为设备限定无法同时服务。用户在静静的等待过程中很容易缺乏耐心,容易造成情绪上的不满意和抱怨^[2]。并且不只是因为等待的时间长,往往是由于这个投诉的主要原因直接投射到服务质量的最底层。比如,电力用户体现供电有问题,但各个部门相互推诿,用户需要多次上门服务才能处理完成,从而被投诉。

2.3 对乱收费不满意

在具体供电过程中,在我国电力工程系统的严实监管下,乱收费问题得到了明显改善,然而,因为乱收费原因仍是我国供电系统的众多投诉之一。这是由于供电公司一般不会明确供电成本。用户不清楚供电成本造成的误会。

3 供电服务的投诉是主要原因

3.1 基层单位日常管理方式粗放

供电所承担人对供电服务的管理评价和教育不到位,供电所承担人对供电服务管理不评价不教育,下意识选择结论较轻后流程管理方式。主管在线客服行为不规范,不能立即发现和改正错误,一线服务人员无效合同认识不足。用户日常服务行为无法控制,大部分无法依照新时期下新的要求实行底层公司布置的关键任务,造成客户经理上门服务服务耽误。业务流程管理存

在盲点,申请办理组装时不进行回访,客户经理对表组装流程欠缺了解,造成装表安装逾期。

3.2 职责部门没有充分发挥作用

职责部门管理中存在岗位职责不明确的问题。投诉管理借助服务,“管业务就一定要管服务”的理念没有彻底贯彻落实;在日常工作中加强分配、轻贯彻落实、无工作监督的现象依然存在,工作完成进度和质量没有持续跟进;不能立即处理,不能有效处理底层的一些难点^[3],底层组织一些业务流程模糊,流程无法控制;服务常常变化,避免与工作脱轨。

3.3 服务站营业网点监管不到位,综合柜员业务不熟悉。

供电局营业大厅没有专门的管理人员。业务大厅晨会、值班长制度未按照要求实行;部分一般柜员业务水准不足,无法有效沟通和处理用户的业务需求,工作人员没有经过授权就自行回绝为用户申请办理业务。和客户沟通中存在一些不规范,如工作推卸责任、措辞不当等问题。

4 建立电力客户差异化服务策略

4.1 提升服务意识

在对电力用户提供服务工作中,要以“一心一意服务”为理念,尤其是一线员工必须做到高品质服务,工作时以激情、处于被动服务为积极服务,确保诚实守信服务理念与本职工作工作的有效融合。员工必须恰当认识到服务质量的必要性,才不容易被客户投诉。对于情绪比较激动的用户,服务人员在保持理性的同时,选择合适的沟通方法,有利于在服务当场能够更好地与客户沟通,尽可能从客户的立场分析问题,了解客户不满的缘故后,通过法律法规及公司步骤开展沟通,正确引导客户管理自己的消极情绪,从而获得客户的理解。

4.2 分析客户投诉的主要原因

通过有关分析和调研,发现用户举报的原因大同小异。如客户服务心态欠佳、供电质量存在问题、用电量和安全存在疑惑等。大多数因素是在线客服人员投入的问题是自身业务知识不熟悉,专业水准也不是很高,在具体服务中不能有效地开展客户答疑解惑,造成投诉率升高。

4.3 塑造高品质服务理念

加强服务是供电企业营销的永恒不变主题,是企业健康发展的核心要点。伴随着社会的发展,人民生活水准不断提高,客户对高质量电力工程服务的观念和要求不断提高。供电工作人员尤其是供电所工作人员服务观念也需要不断提高和强化。通过发展礼仪知识服务的形

象和质量,如仪态仪表、仪态仪表、笑容、问好等。看似简单题,简单不能再简单了。供电对话框承担人一定要作为学习对待。供电所需通过组织,让员工把握与客户沟通、处理客户举报的专业技能,学会聆听、理解、宽容客户,这是所有电力工程员工的基本素质。积极落实“人民电业为人民”的服务宗旨^[3]。一直以来,员工养成较好的服务和习惯服务心态,并且能够积极贯彻到实际工作中,为企业的可持续性发展奠定基础。

4.4 创立高品质服务组

供电所主要是以所长为代表的高品质服务领导工作组,全方位协调和监督高品质服务的实施与实施。领导工作组内设工作工作组,由职业、组长、台主管、综合柜员构成。各专业分工合作,将高品质服务贯彻到工作的各个阶段,保证各类工作的高品质高效进行。抄表专业负责客户抄表及当场抄表、水电费收交、站区服务、执行供电系统服务客户信息统计分析、提升客户用电量对策;计量检定专业负责客户电能计量装置和用电量信息收集设备的管理,健全客户用电量信息收集设备;验电专业负责客户验电,进行保电关键任务,负责客户当场高品质服务;行业发展权威专家负责受理前台接待客户用电量查看、电力工程行业发展申请、举报和建议,及其客户意见反馈信息的闭环控制管理。

4.5 提高服务的规范性

无论哪个行业,工作人员都应当保持标准的服务观念,电力企业也是如此。在具体工作中,需要按时组织在线客服人员学习电力有关知识,防止互相交流时给客户留有欠佳印象。业务员还必须用心学习电力法律知识,严格规范自身服务步骤,依照各类规章制度制度工作。同时,国家电力网需要对在线客服人员开展相应的监管和定期考核。假如员工有问题,必须给予适度的学习机会,以保证服务水准全方位。因此,在具体工作中,国家电力网需要重视总体服务工作,全力以赴为客户给予规范的服务,进而在一定程度上提升服务质量,降低投诉的产生,搞好企业自身的社会品牌形象,推动企业自身不断稳定发展。

4.6 深入社区了解居民电力客户的诉求

“防患于未然”一直是供电局掌握用户需求的重要途径。尤其是对于住户电力用户,在社区级管理模式中,供电企业难以获得住户电力用户的具体诉求,日常电力维护保养也难以深层了解用户的家庭需求,背驰了“以人为本”的电力服务理念。因此,建议供电企业客户服务部门和业务部门有关人员按时深层次了解民用电客户诉求^[4]。为了能立即了解他们的诉求,还可以在商住小

区开设供电信息员一职,由小区业委会聘用做兼职信息员。这样,运用移动终端设备,供电企业的客户服务人员和信息员能够实现点对点交流,供电企业能够直接获取住户电力消费者各种各样诉求,控制社区社会舆论的传播。

4.7 公开全透明地处理问题

公开全透明是检验客户满意率的重要因素。在处理客户问题时,供电企业能够创建处理客户投诉的网络平台或系统,并把客户问题、处理进展、处理方式与处理结论公布在平台上。长期采用此方法不但可以获得客户的认可,还能够提升公司的服务质量,防止客户举报。通过全透明地公开所有问题处理步骤,能够为其他客户给予显著的参照,防止类似问题的再次出现。

4.8 分类管理并完善企业电力客户信息库

不管是地方关键企业或是外场企业,供电企业都应得到国民工资待遇。电力服务质量能够减少企业投诉的次数,帮助企业发展。重中之重是对企业电力用户信息库的信息开展分类、管理和优化。这中的“分类”并不是基于关键和外部的分类,反而是基于企业电力用户投诉缘由分类。在统计分析分析的基础上,供电企业的用户服务部门需要制作不同投诉的次数、现有企业的种类、集中化投诉的时间点等图像^[5]。为供电企业搞好用电量前提前准备给予关键信息。由于企业电力用户所需要的电力服务通常包含电力设施设备建设、需求扩张所带来的设备设备的替换等。所以,电力用户业务部门、服务部门与物资存储部门之间必须产生有效的协调机制。

4.9 提升高品质服务和奖惩措施

工作人员在为用户提供服务时,必须确保服务质量,培养高品质服务的习惯。从事人员法律意识薄弱是服务安全的安全隐患。只有用心组织员工学习国家政策法规,严格依照《国家电网公司供电系统服务规范》实行,严格遵循服务规范,高效工作沟通,为客户提供专业高效的服务。供电公司检查人员提升对经营场所的监督检查,对电气设备安装、电能计量、用电量检查、水电费抄表、审查等执行情况及全过程开展汇报^[6]。同时,提升企业内部结构服务监管,健全管理制度和奖惩措施,要求经常性对高品质服务开展暗查,发现问题立即处理,内部结构改正某些员工执行不力的行为,以高品质服务妥善解决员工,逐步完善电力工程企业外界统一高品质服务良好的形象。

4.10 提升供电企业各部门间的联动能力

不管他们在投诉中抱着什么样的心理,电力用户都面临处理电力问题的危机感。供电企业要针对电力用户投诉共同的心理,提升内部结构职责部门之间的连动能力。关联性所引起的需求是供电企业想要快速反应电力用户的投诉,处理电力用户的具体用电量问题。因此,供电企业需要在线客服部门的职责定位,通过企业内部结构信息平台的建设,减少各部门联动的交易成本。融合电力用户投诉的主要缘故,供电企业可以采取矩阵组织结构,通过项目制来回馈电力用户的需求^[7]。

4.11 健全供电服务体系

在电力改革趋势下,企业需要创建供电服务体系,并依据体系规定做事。工作人员在所有工作过程中都需要接受消费者检查和监督,在圆满完成单位内工作的内容同时还能保证供电服务的质量,恰好满足了群众对供电服务新的要求。怎样改进供电服务体系,首先建立员工工作指导、监督制度和供电服务体系。改进供电服务体系还需要提升供电服务步骤、供电企业管理水准、服务质量和工作效率。

5 结束语

综上所述,在经济和科技的多重驱动下,电力工程工业的发展经营规模慢慢扩张。在这种社会背景下,供电所需要更高的标准和服务水准来满足人们需求。供电所实质上是一个销售电力工程产品的企业,在日常工作中必须以营销服务管理为突破口。现阶段供电所的营销服务形式多样,给营销服务的管理增添了一定的难题。对供电企业营销服务管理水准的探索和构想具有关键的意义。

参考文献:

- [1]钟帅.降低供电企业客户服务投诉率的措施探讨[J].现代营销(下旬刊),2019(10):175-176.
- [2]杨永桢.多措并举降低供电服务投诉[J].农电管理,2019(10):58.
- [3]韩长官.新时代电网企业开展优质服务的策略[J].内蒙古煤炭经济,2018(20):70-71+73.
- [4]杨玉婷.基于客户投诉视角的供电服务提升策略研究[J].科技经济导刊,2019,27(25):208-209.
- [5]李倩,赵振宇.浅析如何提升服务质量避免电力客户投诉率[J].通讯世界,2019,99(05):222-223.