

# 简析电力营销中优质服务的提升与创新

陈国华

内蒙古电力(集团)有限责任公司阿拉善供电分公司 内蒙古 阿拉善盟 750300

**摘要:** 电力企业为我国的社会主义现代化建设和市场经济发展提供了有力的保证,从各个领域的日常工作到我们的日常生存都离不开电力公司的支持,如何搞好电力公司的销售工作和向用户提供良好的售后服务当前新形势下变得非常关键。做好电力企业的销售直接影响着公司的收入,要为公司长远发展需要提升销售能力,给顾客带来最好的服务,增强顾客的服务感,拉近顾客感情,才可以让自己在激烈的社会竞争中立于不败之地。

**关键词:** 电力营销; 优质服务; 提升与创新

引言: 电力营销服务的质量对于供电企业的生存和发展至关重要。而随着中国社会经济的发展和人数的增长,供电市场也更加多样化,供电公司将面对着越来越巨大的竞争压力。因此,供电企业需要不断提高电力营销服务的质量和水平,为市场和消费者提供优质、多层次、多样化的服务。本文将从技术创新、服务创新和渠道创新三个方面,探讨电力营销中优质服务的提升与创新。

## 1 电力营销中优质服务的重要性

随着社会的不断发展,电力营销已经成为了一个不可或缺的重要行业。而在电力营销中,优质服务的重要性也越来越受到人们的重视。优质服务不仅可以提高企业的竞争力,还可以提升客户的满意度,进而促进企业的长期发展。首先,优质服务可以提高企业的竞争力。在电力营销行业中,竞争非常激烈。如果企业能够提供优质的服务,就能够吸引更多的客户,从而提高企业的市场占有率。此外,优质服务还能够增强企业的品牌形象,提高企业的知名度和信誉度,进而吸引更多的客户,形成良性循环。其次,优质服务可以提升客户的满意度。在电力营销中,客户的满意度是非常重要的。如果客户对企业的服务不满意,就会选择其他企业,从而影响企业的经营状况。而如果企业能够提供优质的服务,就能够让客户感到满意,从而增加客户的忠诚度,促进客户的再次购买和口碑传播。这样可以形成良好的客户口碑,提高企业的声誉和知名度,促进企业的长期发展。最后,优质服务可以提高企业的效益。在电力营销中,效益是企业的生命线。如果企业能够提供优质的服务,就能够增加客户的忠诚度,促进客户的再次购买和口碑传播,从而提高企业的销售额和利润。同时,优质服务还能够降低企业的成本,减少客户的投诉和退换货率,从而提高企业的效益和竞争力。所以,电力营销中优质服务的重要性不言而喻。优质服务可以提高企业

的竞争力,提升客户的满意度,促进企业的长期发展,提高企业的效益和竞争力<sup>[1]</sup>。因此,电力营销企业应该重视优质服务,不断提升服务质量,不断满足客户的需求和期望,从而赢得客户的信任和支持,促进企业的可持续发展。

## 2 现阶段电力营销服务创新存在的问题

### 2.1 市场分析组织体系建设不完善

市场分析组织体系是企业市场营销中的重要组成部分,它能够帮助企业了解市场需求、竞争对手和产品定位等关键信息,从而制定出更加有效的市场营销策略。然而,目前许多企业的市场分析组织体系建设并不完善,存在多个方面的问题。首先,许多企业缺乏系统化的市场分析方法和工具。市场分析需要依靠科学的方法和工具来进行,例如市场调研、数据分析、竞争对手分析等。然而,许多企业并没有建立完善的市场分析体系,缺乏科学的方法和工具,导致市场分析的质量和准确性无法得到保障。其次,许多企业缺乏专业的市场分析人才。市场分析需要具备丰富的市场经验和专业知识,能够对市场数据进行深入分析和解读。然而,许多企业缺乏专业的市场分析人才,导致市场分析的质量和准确性无法得到保障。第三,许多企业缺乏有效的市场信息共享机制。市场分析需要依赖大量的市场信息和数据,而这些信息和数据往往分散在不同的部门和岗位中。然而,许多企业缺乏有效的市场信息共享机制,导致信息和数据无法有效整合和利用,从而影响市场分析的质量和准确性。第四,许多企业缺乏市场分析的长期规划和持续投入<sup>[2]</sup>。市场分析是一项需要长期规划和持续投入的工作,需要企业对市场分析的重要性有清晰的认识,并投入足够的人力、物力和财力。然而,许多企业缺乏市场分析的长期规划和持续投入,导致市场分析的质量和准确性无法得到保障。

## 2.2 营销手段和营销途径落后

许多电力公司在营销方面仍然采用传统的营销手段和途径,导致他们的市场份额和品牌形象受到了严重的影响。首先,许多电力公司仍然依赖传统的广告宣传,如电视广告、报纸广告和广告牌等。然而,这些广告的效果已经大大降低,因为现代消费者更倾向于使用互联网和社交媒体来获取信息和交流。因此,电力公司应该更多地关注数字营销,例如搜索引擎优化、社交媒体营销和电子邮件营销等。其次,许多电力公司的营销途径也很有限,只依赖于单一的营销途径,比如门店营销和电话推销。这些渠道不仅效果不佳,而且成本也很高。相反,电力公司应该开发更多的销售渠道,例如在线销售和移动应用程序等,以满足现代消费者的需求。最后,电力公司的营销策略也需要更加创新和个性化。现代消费者越来越注重个性化服务和定制化产品,因此电力公司应该更多地关注消费者的需求和喜好,并开发相应的产品和服务,以提高市场份额和品牌形象。

## 3 电力营销中优质服务的提升与创新策略

### 3.1 建立科学的管理制度

科学的管理制度可以帮助电力公司提高服务质量,提高客户满意度,提高品牌形象,并为公司的可持续发展奠定基础。科学的管理制度的建议有:建立完善的服务标准和流程是提供优质服务的基础。服务标准应该明确、具体、可操作,流程应该简单、顺畅、高效。服务标准和流程应该经过不断地优化和改进,以适应市场和客户的需求;建立客户反馈机制可以帮助电力公司及及时了解客户的需求和反馈,并及时采取措施改进服务质量。客户反馈机制可以包括电话、邮件、在线客服等多种渠道,同时电力公司应该建立专门的客户服务团队,及时响应客户反馈;建立绩效考核机制可以激励员工提供优质服务,同时也可以对员工的服务质量进行评估和改进。绩效考核机制应该公平、公正、透明,同时应该与公司的战略目标和客户满意度紧密关联;员工是提供优质服务的关键<sup>[3]</sup>。因此,电力公司应该进行员工培训和提高,提高员工的服务意识、服务技能和服务质量。培训和提高可以包括内部培训、外部培训、在线培训等多种形式;客户满意度调查可以帮助电力公司了解客户的需求和满意度,并及时采取措施改进服务质量。客户满意度调查可以包括电话调查、邮件调查、在线调查等多种形式。

### 3.2 优化服务流程,简化办事流程

优化服务流程和简化办事流程是提高客户满意度和提高服务质量的重要措施。优化服务流程和简化办事流

程可以帮助电力公司提高效率,减少客户等待时间,提高客户体验,并为公司的可持续发展奠定基础。建立一站式服务平台可以帮助客户集中办理多个业务,避免客户在不同窗口之间来回奔波,减少客户等待时间。一站式服务平台可以包括线上服务和线下服务,线上服务可以包括网站、APP等,线下服务可以包括营业厅、自助服务设备等。简化办事流程可以帮助客户更快速地办理业务,减少客户等待时间。简化办事流程可以包括缩短办理时间、减少办理环节、简化办理手续等。同时,电力公司应该建立智能化的办事流程,利用先进的技术手段,提高办事效率。提供预约服务可以帮助客户避免排队等待,提高客户体验。预约服务可以包括电话预约、网上预约等多种形式。同时,电力公司应该根据客户需求和服务特点,合理安排预约时间和服务人员,确保预约服务的顺畅和高效。提供自助服务可以帮助客户自主办理业务,减少客户等待时间。自助服务可以包括自助缴费、自助查询、自助开户等多种形式。同时,电力公司应该提供简单易懂的自助服务界面和操作指南,确保客户能够方便地使用自助服务设备。建立客户服务中心可以帮助客户集中反映问题和需求,提高服务效率。客户服务中心可以包括电话服务、在线客服、投诉处理等多种形式。同时,电力公司应该建立专业的客户服务团队,提高服务质量和客户满意度。

### 3.3 开拓新型电力营销业务

开拓新型电力营销业务是提高公司竞争力和市场占有率。智慧能源营销是指通过智能化、互联网化等手段,实现电力资源的优化配置和智能调度,提高能源利用效率和降低能源成本。电力公司可以通过开展智慧能源项目、推广智慧能源产品、提供智慧能源服务等方式,开拓智慧能源营销业务,提高公司的市场竞争力和盈利能力。电力质量监测是指对电力质量进行实时监测和分析,为客户提供电力质量改善方案和服务<sup>[4]</sup>。电力公司可以通过提供电力质量监测设备、开展电力质量监测项目、提供电力质量监测服务等方式,开拓电力质量监测业务,提高客户满意度和公司收益。电力安全服务是指为客户提供电力安全管理、防范和应急处理等服务。电力公司可以通过开展电力安全培训、提供电力安全检测、开展电力安全应急演练等方式,开拓电力安全服务业务,提高客户满意度和公司形象。电力咨询服务是指为客户提供电力技术、政策、市场等方面的咨询和解决方案。电力公司可以通过建立电力咨询服务团队、开展电力咨询项目、提供电力咨询服务等方式,开拓电力咨询服务业务,提高客户满意度和公司收益。电力环保服

务是指为客户提供电力节能、减排、环保等方面的服务。电力公司可以通过开展电力环保项目、推广电力环保产品、提供电力环保服务等方式,开拓电力环保服务业务,提高客户满意度和公司社会责任感。

### 3.4 加大宣传力度

在电力营销中,加大宣传力度是非常重要的。通过宣传,可以让更多的潜在客户了解电力公司的产品和服务,提高品牌知名度和美誉度,增加市场份额,从而提高公司的盈利能力。而如果宣传不足,可能会导致公司产品和服务无法被客户了解和认可,影响公司的市场竞争力和盈利能力。媒体宣传是指通过报纸、电视、广播等媒体渠道,向公众传递电力公司的产品和服务信息。电力公司可以通过制作广告、发布新闻稿、参加电视节目等方式,加大媒体宣传力度,提高品牌知名度和美誉度。随着互联网的普及,网络宣传已经成为电力营销中不可缺少的一部分。电力公司可以通过建立官方网站、开展社交媒体营销、发布电子邮件营销等方式,加大网络宣传力度,吸引更多的潜在客户。活动宣传是指通过举办展览会、讲座、体验活动等方式,向公众展示电力公司的产品和服务,增强客户体验和互动。电力公司可以通过举办各种有趣的活动,吸引更多的潜在客户,提高品牌知名度和美誉度。口碑宣传是指通过客户的口碑传播,向更多的潜在客户推荐电力公司的产品和服务。电力公司可以通过提供优质的产品和服务,积极回应客户反馈,增强客户满意度和口碑,从而提高公司的市场竞争力和盈利能力。在加大宣传力度时,内容要真实可信,不能夸大其词或做虚假宣传。要适合目标客户群体,不能盲目跟风或一刀切。要合理安排,不能过于频繁或过于集中,以免导致客户疲劳。要及时跟进和评估,以便及时调整宣传策略和方式。加大宣传力度是电力营销中非常重要的一部分,可以帮助电力公司提高品牌知名度和美誉度,增加市场份额,提高盈利能力。在加大宣传力度时,电力公司需要注意宣传内容的真实可

信性、宣传方式的适宜性、宣传时间的合理性、宣传效果的评估等方面,以便更好地实现营销目标。

### 3.5 建立网络区域营销

随着互联网技术的发展和普及,网络营销成为了企业拓展市场、提高销售业绩的重要手段。电力行业也不例外,建立网络区域营销是电力营销的重要发展方向之一。网络区域营销是指利用互联网技术和平台,以区域为依托,将电力产品和服务推广到目标客户群体,实现销售和服务的全过程。传统的电力销售渠道主要是通过销售人员进行线下推广,但是这种销售方式存在着成本高、效率低、覆盖面窄等问题。而建立网络区域营销可以通过互联网平台,将销售渠道扩大到全国甚至全球范围,大大提高了销售效率和覆盖面。网络区域营销可以通过互联网平台,将电力企业的品牌形象和服务理念传播到更广泛的客户群体中,提高品牌知名度和美誉度。

结语:综上所述,基层供电公司要为了促进企业的更好发展,就必须意识到安全经营与管理的关键意义。把安全生产管理工作纳入到全环节运行之中,及时发现安全生产中出现的各种隐患问题,并提出具体预防和处理方法,使安全问题能够得到有效处理。在这一流程中,不论是基层职工或是企业管理者,都要具有很高意识,通过采取的培训手段提高职工的安全意识。在今后的实施中,要把安全摆在关键地位,严格依据有关规范和技术标准实施各项任务,使各环节的安全可以获得保证。

### 参考文献

- [1]朱建红.精细化电力营销服务管理及其提升策略[J].企业改革与管理,2018(23):102-103.
- [2]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.
- [3]吴荣菊.加强电力营销优质服务的有效对策[J].科技资讯,2019,17(01):125-126.
- [4]王坤福.新形势下电力市场营销体系问题研究和探讨[J].中小企业管理与科技(上旬刊),2020(12):90-91.