

电力企业营销优质服务分析

王博

(国网新疆电力有限公司哈密供电公司 839000)

摘要:国民经济的快速发展与进步,使得人们生活质量和水平都有大幅度提升。因此人们对于各个行业的服务标准提出了更高的要求。在发展潮流中,电力行业逐步成为促进国家进步发展的重要动力之一,其中供电企业的电力营销服务也得到了人们的关注及重视。对于供电企业而言,优质的电力营销服务能够促进企业利益最大化,也能够不断地促进企业的良性发展与成长。此外,优质的服务也为良好的企业形象的建立打下了基础。所以供电企业采取有效措施不断地提升电力营销服务水平是非常重要也是必要的。而当前供电企业的营销中存在着一些问题,直接影响了服务水平,也阻碍了企业发展。文章根据当前在供电企业中电力营销服务存在的问题进行分析,并提出了提升服务的解决策略,为了能够更好地促进供电企业的发展。

关键词: 供电企业;电力营销;优质服务;分析

1 电力企业营销中存在的问题

现阶段,由于存在制度、人员、设施以及观念等方面的原因,供电企业在进行电力营销时,存在着一些问题,影响着电力企业营销服务质量水平的提升,本部分对电力营销中存在的问题进行剖析。

1.1 电力营销制度规范有待完善

当前,在一些供电企业中,大都是存在一些电力营销制度规范的,但很多制度规范都是不够完善的,这主要可以表现在以下两个方面:第一,电力企业所具有的电力营销制度规范与电力企业的实际情况不够贴切,不能够很好地满足电力企业实际营销工作的需要。第二,在电力营销制度规范中,对于直接的责任主体不够明确,这导致出现问题以后,无法准确地找到第一责任人,这不利于电力营销服务水平的提升。

1.2 高水平高素质的电力营销人员稀缺

对于供电企业来说,高水平高素质的电力营销人员,是开展营销工作的重点和关键,运用专业素质较高的人员开展营销工作,能够提升营销的成功率。但就目前的实际情况而言,电力企业中依然缺乏高水平高素质的营销工作人员。电力营销人员大都对电力相关知识不够了解,这使得他们存在无法对客户的问题进行解决的现象,这不但对电力营销能否成功具有重要影响,也影响着电力营销的服务水平与服务效率。

1.3 相关电力营销设施不够完善

电力营销设施的不完善也是影响电力营销工作的重要因素,一方面,在工作人员进行电力营销时,由于电力企业服务对象是比较广的,电力营销网点也是较为分散的,因此,要想实现电力营销服务质量和水平的提升,提升营销工作的效率,必须为电力营销人配备车辆等硬件设施,但在很多企业中,是不能满足电力营销硬件需求的。另一方面,实现电力营销信息化,能够大大提升电力营销工作的效率,但由于硬件设施的不完善,影响着电力营销信息化推进。

2 电力公司营销优质服务的重要性

我们知道,电力行业是特殊行业,所以电力公司的服务也是特殊服务。电力公司的用户消耗和电能生产是同步的。电力公司还需要向用户提供服务。不断开发新产品和服务,以便为电力市

场和用户提供高质量、多样化和高水平的服务。供电企业电力营销的优质服务,是运用各种正确合理的方法为用电用户提供高效的服务,确保用户满足用电需求,同时还需要不断提高供电企业的形象和市场竞争能力,以保证供电企业可以获得更多的经济效益。由于优质服务是一种新的营销手段,因此可以在提高电力服务水平的基础上提高用户满意度,也为树立良好的企业形象打下基础。另外,优质的服务还可以促进企业增强实力,也可以保证企业的不断进步与发展。优质的服务是电力公司发展的命脉,是电力公司拓展市场的重要途径,也是打造电力公司品牌的重要途径。随着中国经济的发展和电力公司的改革,中国许多电力公司已经开始改变方法,面向市场,树立了“以发展为导向,优质服务”的经营理念,因此,为电力企业开发高质量的服务是为了改善市场。竞争力的要求是企业发展的需要。

3 电力公司营销优质服务的对策

高质量的电力营销服务对供电公司的顺利发展有很大的影响。它们在提高营销效率的基础上,也可以确保企业的长久稳固发展。尽管在当前市场经济的影响下,营销服务过程中仍然存在一些问题,但是当前迫切需要采取一些解决策略来提高营销服务水平。

3.1 建立完善的电力营销体系

为了更好地提高电力营销服务水平,有必要建立完善的电力营销体系,完善原有的传统体系。我们还必须优化电力营销的功能范围,并将客户服务和业务发展作为重要的电力营销任务。此外,应根据用户需求加强市场营销的售前服务,在完善的电力营销体系的基础上,加快供电企业的发展。

3.2 提高员工的专业素质

企业电力营销过程的关键是员工的专业素质。因此,供电企业需要加强对专业素质的重视,在此基础上,可以进行一系列的培训以提高其技能。员工需要树立正确的服务意识,确保工作中良好的服务态度,积极解决用电问题。此外,员工需要具备足够的专业营销知识和正确的营销理念,以确保工作顺利进行。

3.3 完善营销设施

为了解决电力营销硬件设施不足的问题,首先,电力公司应

(下转第40页)

一定要不断地在日常的管理工作当中对一些不可控的因素进行分析,应该不断地深化自己的管理意识,真正的保障好财务安全,尽量减少财务运用过程中的损失和失误,将风险降到最低。例如,在企业运行和发展的过程当中,财务则是企业运营当中的经济命脉,将对企业的发展产生直接的影响。所以,对于财务管理相关人员,一定要不断地加强思想预防,可以通过培训等诸多方式不断地提高管理人员的职业素养和专业手段,构建先进、高效、科学的财管体系。应该不断的建立和财务相关的管理制度,在此引导下对业务流程进行规范,对企业内的关系进行清理,更好地明确各层各级管理人员的主要职责。通过这样的方式可以让人员在开展工作的过程当中做到各司其职,债权分离,防止一些矛盾和纠纷的产生,更好的保障财务安全。

(四) 建立预警机制, 强化风险警惕

除了以上几个方面之外,也应该针对财务安全构建预警机制,最大化的对风险进行警惕。企业在实际运营的过程当中主要就是为谋取更多的经济利益。所以,企业为了保障好财务安全一定要建设好风险预警,这是在控制与防范工作当中非常重要的一个环节。例如,在建立预警机制的过程当中,首先应该对财务管理进行完善,对财务系统当中的可能潜在的风险及危机进行有效的收集,当发现存在危机、管理不足、缺口时,一定要对运行系统进行优化建议,要根据企业的实际运营数据资料作为依据,保障运行系统可以变得更加科学和客观,可以对财务管理工

作开展指明方向。在财务管理这项工作过程当中,通过有效的预警体系的构建可以辅助企业实现合理、科学的投资、筹资,保障在发生危机时可以及时地进行预警,将风险降到最低,真正的做到防患未然,让企业的财务安全得到最大化的保障,真正的做到财务的防范和有效控制。

结论:综上所述,在当前的经济发展背景下,不断的加强企业当中的财务风险类型分析和控制、防范对策的研究是非常重要的。这样可以更好地保障企业当中的财务安全,确保企业在运营和发展的过程当中更加稳定和安全。所以,在这一过程当中,应该调整财务结构、结合企业实际、深化风险意识、建立预警机制。真正的强化风险警惕,保护好企业当中的财务安全。

参考文献:

- [1]程成.国有企业业绩评价方法改进展望[J].合作经济与科技,2020(12):122-123.
- [2]张顺杰,吴晶晶.企业财务危机预警系统存在的问题及对策研究[J].哈尔滨学院学报,2020,41(06):65-67.
- [3]刘抗英.大数据背景下的财务信息管理系统风险估计[J].现代电子技术,2020,43(11):79-82.
- [4]张昌兵,楼鑫雯,黎月.金融供给与高端制造业耦合协调发展关系实证检验——基于高端制造业上市企业财务数据[J].工业技术经济,2020,39(06):146-153.

(上接第 38 页)

根据营销工作的实际需要,配备车辆等完整的硬件设施。其次,应配备完善的设施,以促进电力营销信息化。根据电力公司的实际情况,构建电力营销信息化系统。通过使用大数据和其他技术分析和研究电力用户的需求,并在此基础上做出适当的调整。更新营销策略,推广电力营销信息服务,提高电力营销服务质量和水平。

3.4 更新供电企业的营销服务理念

由于供电公司的运作会涉及很多复杂的工作,因此有时工作人员的疏忽将直接导致无法及时处理和解决的用户问题。因此,供电公司需要改善服务管理并建立良好的监督机制,以确保所有工作职能和职责都能得到落实。供电企业可以增加意见书和意见书的形式,促进企业与用电者之间联系的改善,也可以更好地促进营销工作的发展和进步。在营销服务管理过程中,可以适当地进行问卷调查,并对结果进行分析和总结,以促进服务工作效率的提高。

4 结束语

作为中国的基本能源,供电公司为广大公众服务。在当前社会发展形势下,电力工业作为社会服务的基础产业,其电力营销活动的顺利开展,与电力公司自身的利益和社会力量在服务质量

等方面有着密切的联系。为了更好地发展和进步,供电企业需要不断加强对电力营销服务的重视。在服务中发现问题后,应及时处理。同时,我们必须改变传统的营销观念,促进管理方式的创新,还必须建立和完善相关系统,以提高电力营销服务的水平,以确保最大程度地满足电力用户的需求。只有这样,我们才能不断促进企业发展,实现经济效益最大化。为了确保在电力营销中扎实推进优质服务,电力公司应在发展过程中积极转变电力营销观念,采取可行的电力营销策略。为了在人民心中树立良好的企业形象,增强公司竞争力,必须采取有效措施,提高电力营销服务质量,提高电力营销服务质量和水平,实现长效发展,最大限度地满足社会群体对电力服务的多样化需求,提高电力服务质量,促进电力公司经济效益稳定增长,带动国民经济整体持续发展。

参考文献:

- [1]祁凤婷.提升供电企业电力营销优质服务策略分析[J].科技创新与应用,2015(30):179.
- [2]曹聪,焦晶慧.供电企业电力营销优质服务策略提升研究[J].科技创新导报,2018,15(14):188-189.
- [3]黄菁菁.现代供电企业电力营销优质服务策略提升研究[J].企业技术开发,2016(09):54-55.