

# 心理学在电力营业厅客户服务过程中的应用

## Application of Psychology in Customer Service Process of Electric Power Business Hall

李鹤

He Li

国网吉林省电力有限公司松原供电公司  
中国·吉林 松原 138000  
Songyuan Power Supply Company of State Grid  
Jilin Power Supply Company,  
Songyuan, Jilin, 138000, China

**【摘要】**随着市场经济的快速发展,近年来出现了不少电力单位,为应对激烈的市场竞争,电力单位需要争夺客户资源。想要留住电力客户,提升客户的满意度,那么电力营业厅需要不断提升客户的服务质量。论文分析了目前中国电力单位的客户服务现状,并从心理学的角度探求电力营业厅服务客户的发展方向。

**【Abstract】**With the rapid development of market economy, there are many power units in recent years. In order to cope with the fierce market competition, power units need to compete for customer resources. In order to retain power customers and improve customer satisfaction, electric power business hall needs to continuously improve customer service quality. This paper analyzes the current situation of customer service in China's electric power units, and explores the development direction of customer service in electric power business hall from the perspective of psychology.

**【关键词】**心理学;电力营业厅;客户服务;应用

**【Keywords】**psychology; electric power business hall; customer service; application

**【DOI】**10.36012/peti.v1i2.850

## 1 引言

现在是市场经济,电力单位的竞争十分激烈,电力单位如果要长远发展,当前的客户服务必须在保证客户服务水平不变的情况下,根据不同的电力营业和电力营业部门之间的联系进行全面升级,实现迅速发展。为此,电力营业厅应从心理学出发,改变服务理念,给电力客户提供高质量的服务。

## 2 心理学与电力单位客户服务的概念

心理学作为一门研究人类心理现象与其影响下的精神能与行为活动的科学,明显强调的是理论性与实践性。其中包含基础心理学和应用心理学两种,心理学不仅试着通过大脑运作来解释个体的基本行为和心理机能,还可以解释个体心理机能社会中的身份地位;此外,心理学还和神经科学、医学、哲学、生物学等密切相关,因为上述学科探究的生理或心理作用会影响到个体的心智。其实,不少人文与自然学科都离不开心理学,人类的心理活动本身和人类的生存环境就密

切相关。心理学的基础研究目的有描述、解释、预测与影响行为,并且应用心理学家还能够提高人类的生活水平。这些目标是心理学领域发展的基础。其中,客户服务对于单位而言是一种价值观,这种价值升级过程是以客户作为基本服务导向,同时在进行单位传导和单位满足的时候,也要保证客户作为第一需求,利用客户单位服务认可度和客户的工作满意度进行全面客户服务的升级,主要目的和核心预算还是要将电力营业厅与客户服务之间的配合进行具体的服务化,实现最高化的具体服务,为确保电力客户的用电需求,通过有效的方式,不仅保障电力客户的正常用电需求,还给他们带来更好的用电体验,让电力客户对电力单位更加认可,这就需要电力营业厅牢牢把握住电力客户的心理。电力营业厅服务客户是为了获得一定的经济效益,推动自身单位发展进步。因为经济的不断发展,大家对生活质量也都提出了更高的要求,相应地对社会服务的要求也越来越高。把握好人们的心理,完善现有的电力客户服务体系,符合人们的用电要求,确保收获一定的经济效益。

### 3 电力客户服务的现状分析

#### 3.1 电力行业的现状

因为改革开放的深入,电力领域有着不少发展机遇,具体表现如下:首先,因为中国经济的发展,社会生产离不开电力,电力单位开始变得格外重要。电能关系到国计民生,必须保证稳定供应,否则将阻碍中国经济的可持续发展,所以市场需求开始刺激电力领域的发展,希望电力行业带来更大的社会效益;其次,现在都在强调可持续发展与绿色发电技术的发展,所以电力生产一定要满足绿色环保的基本条件。当下,中国作为火电大国,火力发电严重污染了环境,所以因为绿色环保理念的出现,开发了不少绿色发电技术<sup>[1]</sup>。可持续发展理念让大家更重视绿色发电技术,为绿色发电带来了无限潜能和广阔的发展前景;第三,中国电力行业的建设和电力行业的系统服务模式建设已经成为当前电力自动化的主要依靠,而中国的电力营业厅始终致力于将电力营业服务转化为电力自动化技术全面控制的独立工作,且投入了大量的资金技术,使电力服务系统模式能够更加地具有科学性,极大提升了客服的工作效率,电力客户的服务团队规模喜人,也更科学地对客服人才进行选拔培训。

#### 3.2 从心理学角度分析电力客户服务存在的问题

电力客户服务的问题具体体现在:首先,电力客户服务理念存在问题。现在,中国不少电力营业厅注意到客户服务理念较为落后,其传统理念是,电能作为社会必需能源,需要为家家户户供能,所以电力单位需要加大生产电力,符合社会发展的需要。目前的市场导向和市场竞争理念出现了一定的服务意识差的问题,由于经济的迅速转型和经济问题的迅速出现,已经导致电力营业厅的经济效益保证达不到预期的标准。这一系列影响就造成了当前市场竞争力的提高,也会在另一种角度上导致当前的电力营业厅无法达到正常的工作目标,客户服务理念需进一步加强。其次,电力客户服务体系存在问题。电力营业厅的管理体系落后,不能为电力客户服务体系带来优质服务。现在,不少电力单位的管理模式还是传统的计划经济时代风格,管理效率低下,电力客户服务体系没有切实施行,形同虚设。最后,电力营业厅的客户服务能力不够、经验不足,没有办法最大化地实现客户期望。尽管中国电力客服团队已初具规模,但由于人员问题还经常造成工作失误,是因为客服人员的工作能力与职业道德水平不高,降低了客户服务的效果。

### 4 从心理学角度把握电力单位客户服务的发展方向

#### 4.1 客户服务转向高质量且人性化趋势

一方面,电力营业厅应不断提升客户服务质量,不仅要

做好销售服务,还应把握好客户心理,注重输电服务,改进输电系统,升级输电设备,提高输电效率。此外,电力营业厅应积极向电力客户征求意见,了解客户需求,并重视售后服务,请电力客户给电力单位的业务打分,向电力客户征求并采纳合理的建议。同时,电力营业厅还应实现人性化服务,有针对性地服务客户。例如,有些用电客户用电量较大,特别是一些龙头单位,且其用电信誉良好,电力营业厅可以考虑让该类客户升级成VIP,并有针对性地为其提供个性化服务,给他们一定的优惠,切实提升客户服务的效率与水平。

#### 4.2 客户服务的信息化发展趋势

由于经济的支撑,中国科学技术有着飞速发展,同时因为改革开放的深入,电力领域也有着不少发展机遇,而且计算机技术与互联网也有了相应的普及,中国已进入信息化时代,要求电力单位与时俱进,充分发挥信息技术的优势,让客户服务向信息化方向发展。电力营业厅应完善信息系统,记录电力客户的信息,在售后的过程中,征求电力客户的意见,以前是通过电话或短信询问的方式,其实这种方式不会得到客户真正的反馈,而是应该通过调查问卷等方式,且不要求电力客户提供自己的真实信息,否则客户可能会有顾虑,给出的意见不是发自内心的真实想法,从而无法获得真实有效的用电服务信息。在这种情况下,电力营业厅可以考虑建立自己的官网,在网络平台上发起电子问卷调查,请电力客户匿名填写,从而可以随心所欲地对电力单位提出真实的意见看法,表达真实的内心所想。这样,电力营业厅以用户的意见为基础,改进自身的业务,更好地为电力客户提供服务。

### 5 结语

综上所述,电力客户需要重视“客户关怀”,通过有效的方式,不仅保障电力客户的正常用电需求,还为他们带来更好的用电体验,让电力客户对电力单位更加认可,这就需要电力单位牢牢把握住电力客户的心理。同时,为优质客户提供增值服务,评价客户价值,构建基于客户价值为导向的全新客户分类机制,制订差异化的分级服务方案,提升客户服务水平,让客户对服务有所认可,完成客户和供电单位的双赢目标。

#### 参考文献

- [1]田瑞.新形势下电力客户服务创新研究[J].大科技,2016(14):315-316.
- [2]周一粟,周驰.浅谈供电企业客户服务管理的策略[J].科技创新与应用,2016(17):186.