

石化企业客户资源管理研究

薛 亮（一重集团大连核电石化有限公司，辽宁 大连 116113）

摘要：随着经济的发展，石化企业面临着巨大的竞争压力，加强客户资源管理，能够实现石化企业效益最大化，并且能够帮助企业提高综合竞争实力。但是在实际的经营中，企业客户资源管理仍存在一系列的问题。本文从客户资源管理的概念和意义出发，分析了客户资源管理存在的问题，并提出了相应的策略，以提高企业客户资源管理水平。

关键词：石化企业；客户资源；管理研究

0 引言

随着国际石油市场的竞争加大，导致国内许多石化企业利润出现负增长的趋势，由于科学技术的发展，使得各企业之间的技术和产品质量的差距明显的减少，企业开始由产品为导向转变为客户为导向，客户资源管理成为企业竞争的主要动力，而客户资源管理在炼油企业、销售企业、石化企业都不断的被重视，客户资源管理能够更好的促进石化企业利润的增长和企业的发展。因此，为了不断的增加国内石化企业的竞争力和综合实力，满足石化企业的发展要求，石化企业要重视客户资源管理，不断的加强客户资源管理方法，建设更加适合市场经济发展的客户资源管理模式。

1 客户资源管理的概念

客户资源管理是以客户为中心的理念，客户是企业发展的核心也是企业发展的重要资源。因此企业要将客户放在企业发展的首位，深入分析客户的要求，研究营销活动中客户的行为，将客户进行细分，并且不断的提升石化企业的服务质量，在维护原有客户的基础上，发掘新客户，提升客户的忠诚度，从而实现企业价值最大化。

2 石化企业客户资源管理的意义

2.1 有利于石化企业掌握市场信息进行科学的决策

石化企业进行客户资源管理，有利于企业进行决策。在进行客户资源管理的过程中，通过与客户进行沟通、建立客户的档案与合作时，能够从客户手中获取大量的，有价值的市场信息，帮助石化企业对产品、销售等方面进行改革和创新，从而满足不同客户的需求，发掘潜在用户，并且获取针对性的市场信息，能够帮助石化企业进行科学的决策。

2.2 有利于降低石化企业的运营成本

石化企业在进行客户资源管理时，通过构建客户资源管理信息档案来整理客户的相关信息，在进行客户资源整理时，可以大大的减轻人力劳动的时间，缩短了劳动时间，降低了企业的成本投入。另外客户资源管理系统可以根据客户的要求来制定合理的价格，从而降低了人工成本，降低了企业的营运投入，增加了企业的利润。

2.3 有利于防止客户资源的流失

石化企业传统的客户资源管理中，客户资源主要掌握在销售人员的手中，一旦发生人员离职的现象，将会导致客户资源的流失。进行客户资源管理能够有效的防止客户集中在销售人员手中，将客户的信息与客户资源管理系统对接，便于进行工作的对接，防止客户的流失对企业造成的经济损失。

3 石化企业客户资源管理存在的问题

3.1 石化企业客户资源相对较分散

石化企业由于没有建立系统化的客户资源管理体系，导致客户资源大都掌握在客户经理手中，难以实现客户资源的共享，也不能进行有效的客户资源分类和管理。同时，由于企业之间人员的流动，容易导致客户资源被分散和流失，严重影响了石化企业的营销发展。另外石化企业虽然拥有较为先进的科学技术，但是企业中相关的技术设备较为落后，信息化建设滞后，严重的影响了客户资源进行数据化管理，使得客户资源不能进行有效的分类，客户资源信息共享也成为了难题，不利于企业的长远发展和企业效益的实现。

3.2 石化企业实际经营中存在客户资源问题

石化企业员工在项目出差期间搜集的客户信息和数据都需要统一的管理，但是这部分信息较为零散，缺乏统一的管理和储存手段，导致了这部分数据的丢失；其次，由于员工对客户缺乏深入的了解和分析，在进行市场调查和挖掘潜在客户时，缺乏足够的数据的支撑，导致企业损失潜在客户，无法对客户进行差异化管理和分类；另外，对于企业中已经存在的部分客户，企业也缺乏系统的制度进行管理，由于没有相应的制度支撑，导致缺乏对大客户应有的服务与关怀，使得大客户的合作周期缩短，出现流失客户，对企业的营销和发展起阻碍的作用。

3.3 客户维护方式急需改进

石化企业在进行客户资源管理的过程中，将管理的重点放在企业的大客户上，没有严格的遵循客户维护的原则，忽视了企业的普通客户，因此急需企业进行客户维护的方式。在石化企业的经营管理过程中，如果由于挽留某些大客户而丧失了企业潜在的更多的大客户，会严重影响石化企业的营销战略，因此石化企业应该严格的遵循客户资源管理的制度，在保证大客户不流失的基础上，要深入挖掘潜在客户，保证客户最大的原则，并且要以客户为中心，满足不同等级客户的要求，不断的提升服务的质量，发挥客户是企业发展的动力的作用，实现企业效益的最大化。

3.4 石化企业缺乏严格的技术监管手段

企业进行客户资源管理是通过信息化数据对客户的信息进行管理和分类，但是在实际管理的过程中，虽然在系统中设置了加密软件和保密的措施，但是却缺少严格的技术监管手段，在管理人员操作出现问题或者病毒入侵电脑，导致客户数据丢失的情况下，石化企业无法进行复原，也无法对病毒进行监控和预防，导致了客户资料存在安全隐患，严重的影响了企业正常的经营运行。

4 石化企业客户资源管理研究的方案

4.1 加强信息化数据安全性管理

加强石化企业信息化数据安全性管理,能够预防企业客户资源信息丢失的状况,也能保证企业客户信息的安全性。首先,企业要构建系统完善的数据结构设计和数据备份机制,同时要设立数据管理人员,明确管理人员的职责,确保客户资源数据的安全。其次要建立完善的技术监管手段,对客户信息数据的各项权限进行监控,防止发生数据外泄的现象,通过完善的技术监管,保证石化企业客户资源管理的安全和高效的运行,提高了企业的管理效率,保证了企业对客户的服务质量和技术帮助。

4.2 建立营销服务支持平台

营销服务支持平台是石化企业进行客户资源管理系统中最重要的一环。营销服务支持平台能够向石化企业提供最新的市场信息,并且通过对客户的分析和评价,根据客户的不同需求,制定不同的销售计划和宣传手段,同时还可以根据不同市场的要求,制定不同的营销策略,利于石化企业挖掘潜在的客户资源;其次还能够为客户提供支持和服务,根据不同客户的要求,为客户进行售后跟踪、现场记录以及备份管理等服务,帮助企业提供市场竞争的地位,促进石化企业的长远发展。

4.3 建立客户分类管理档案

石化企业在进行客户资源管理时,要将企业客户进行分类管理,将客户按照重要程度进行分类,重点关注主要客户的需求,并且将客户进行细分,按照客户的资料、消费情况、职业和位置等标准进行划分,并且将划分好的客户进行深入的分析,对企业的客户进行差异化的管理,根

据客户的不同性质,提供不同的服务和产品来满足客户不同的需要,从而实现了市场资源的合理配置,达到双赢的效果,实现了客户资源最大化以及企业经济价值的最大化,提高了企业的竞争实力。

4.4 打造专业化的营销队伍

良好的客户资源管理离不开优秀的、专业化的营销队伍,因此石化企业要注重对营销队伍的培训和考核,根据团队的特性,创新培训的方式,将产品推广与员工培训相结合,在进行推广的过程中,锻炼员工的营销专业能力,不断的提升营销团队的额整体素质。另外要激励员工进行客户的开发和挖掘,不断的扩大企业的客户群体。

5 结论

随着国际石油竞争压力的增大,国内石化企业也面临着巨大的压力,进行客户资源管理,能够帮助石化企业在保留原有客户的同时,深入挖掘潜在的客户,实现客户的资源共享,防止客户的流失,不断的提高自身的竞争实力。但石化企业目前客户资源中仍存在问题,急需进行客户资源的管理。本文从加强信息化数据安全性管理、建立营销服务支持平台、建立客户分类管理档案、打造专业化的营销队伍等方面提出了研究对策,促进石化企业资源管理的水平。

参考文献:

- [1] 伽晓方. 大数据时代石油化工产品客户关系管理的创新[J]. 中国化工贸易, 2019, 11(3): 1-2.
- [2] 高新伟, 李振. 油品销售企业客户优化管理模式探析[J]. 华东经济管理, 2009.

(上接第 42 页)专业的人员能够使得机械机电设备安全管理质量得到很大的提升。首先,相关企业需要建立完善的竞争上岗制度,特别是应该做好人才招聘环节的考核,要求其具备合格的技术标准,从而确保管理人员能够将各项管理工作落实好,不留下管理死角,使得机械机电设备安全性得到进一步提升。其次,要求相关企业生产过程中能够开展更多在岗人员技能培训工作,通过培训提升在岗工作人员专业性,使得这些人员可以充分掌握与设备安全使用有关的内容,确保人员操作不出现问题,在此基础上定期对在职人员进行考核,检验其操作的规范性是否符合要求。

2.3 做好设备维护检修工作

企业应该将机械机电设备维护检修工作,这对于设备安全管理质量提升有着重要意义。特别是在新时期背景下,想要确保机电安全管理成为一项常态化的工作,企业应该把控好以下几项内容:第一,完善维护检修制度,制定全面的设备维护检修标准,从而使得设备管理变得更加科学化;第二,企业应该做好安全检查工作,从而确保机械机电设备运转的稳定性,特别是日常生产过程中,要求相关企业管理人员能够定期地深入到生产现场对设备进行检查,避免设备存在的安全隐患升级成安全事故;第三,做好维护保养该工作,要求企业的管理人员能够发挥出自

动化管理的作用,通过信息工具对机械机电设备进行实时监控,一旦发现问题应该第一时间进行停机保养,防止设备因为高负荷运转出现损坏现象。此外,企业应该将使用年限较长的设备更换,应为这些设备大多存在着零件老化问题,不仅维修困难,而且安全性较差。所以,管理人员应该及时超出设备老化问题所在,及时更换更多性能良好的设备,进而确保企业生产效益能够得到增加。

3 结束语

总而言之,在露天磁铁矿开采过程中,机械机电设备应用广泛,其不仅可以提升企业的生产效率,同时还能提升开采质量。本文分析了当前矿山开采过程中机械机电设备安全管理的主要问题,并提出解决这些问题的方略,希望能够为矿上开采企业提供参考意见,帮助其建立体系化的安全管理模式。

参考文献:

- [1] 刘建新. 浅谈矿山生产中机电设备的安全管理[J]. 机械管理开发, 2019(2): 146-147.
- [2] 邹国辉. 浅谈矿山机电设备维修常见问题与对策[J]. 科学技术创新, 2019(17): 160-161.
- [3] 赵中一. 探究矿山机电设备安全管理的现状及对策[J]. 能源与节能, 2019(05): 58-59.