

电厂水处理设备销售中的技术推广与客户关系管理研究

白炎青

华电水务工程有限公司，北京 100160

摘 要： 电厂水处理设备是保障电厂安全稳定运行的关键设施，其水处理设备性能直接影响电厂的生产效率和经济效益，其销售涉及技术推广、客户关系管理等多个层面，关系到电厂的长期效益、设备供应商的市场竞争力以及双方的合作共赢。本文旨在深入探讨电厂水处理设备销售中的技术推广与客户关系管理策略，分析创新技术方案、客户需求挖掘、客户忠诚度计划等方面的有效措施，为优化电厂水处理设备销售提供有益参考，以促进电厂与设备供应商的长期合作共赢。

关 键 词： 电厂水处理设备；销售推广；客户关系管理；管理措施

Research on technology promotion and customer relationship management in the sales of power plant water treatment equipment

Bai Yanqing

Huadian Water Engineering Co., Ltd. Beijing 100160

Abstract： Water treatment equipment in power plants is a key facility to ensure the safe and stable operation of power plants. The performance of its water treatment equipment directly affects the production efficiency and economic benefits of power plants. Its sales involve multiple levels such as technology promotion and customer relationship management, which are related to the long-term benefits of power plants, the market competitiveness of equipment suppliers, and the win-win cooperation between both parties. This article aims to explore in depth the technology promotion and customer relationship management strategies in the sales of water treatment equipment in power plants, analyze effective measures in innovative technology solutions, customer demand mining, customer loyalty programs, etc., provide useful references for optimizing the sales of water treatment equipment in power plants, and promote long-term cooperation and win-win results between power plants and equipment suppliers.

Keywords： power plant water treatment equipment; sales promotion; customer relationship management; management measures

引言

电厂水处理设备销售不仅仅是一次性的交易，更是一个涉及技术推广、需求挖掘、关系维护的长期过程。设备供应商需要通过创新的技术方案满足电厂的多样化需求，通过深入细致的客户关系管理增强客户黏性^[1]。因此，深入探讨电厂水处理设备销售中的技术推广和客户关系管理策略，对于提升设备供应商的市场竞争力，实现与电厂客户的合作共赢具有重要意义。

一、电厂水处理设备销售中的技术推广对策

（一）技术培训与支持，提升客户信任

在电厂水处理设备的销售过程中，技术推广不仅仅是向客户传递设备使用技巧，更是一种通过技术创新和应用展示来提升设备吸引力的策略。通过有效的技术推广，销售方能够让客户深刻理解设备的核心技术优势，增强客户对设备的信任，从而推动销售的成功^[2]。

例如，在电厂水处理设备的销售中，技术推广应着重于展示

设备在不同水质条件下的适应性和优化效果。假设电厂遇到水质波动大这一难题时，设备能否保持稳定运行并灵活调节成为客户最为关切的问题。销售团队在推介产品时，除了要详细介绍设备的基本功能之外，更需要用技术数据和真实的案例来说明设备如何能够根据水质条件的变化自动调整运行参数，从而始终确保水处理效果的稳定性。

在技术推广过程中，除了口头介绍之外，还可以采用产品对比和现场展示等方式，让客户切身体验设备的技术优势。比如，可以在客户现场安排设备试运行，直接展示其在实际水处理过程

中的优异表现。通过这种现场演示，客户可以亲眼看到设备的高效运转、节能效果以及维护的便利性，从而更加直观地认识到产品的优势所在。

（二）创新技术解决方案，满足客户多样化需求

在电厂水处理设备的销售过程中，技术推广的核心目标是通过创新技术方案满足客户多样化的需求。随着电力行业对环保要求的提升以及水处理技术的不断发展，客户对水处理设备的需求不再仅限于传统的功能和性能，更期望设备能适应复杂多变的运营环境，提供高效、节能、灵活的解决方案^[3]。销售人员通过深入挖掘客户的实际需求，结合先进的技术手段，设计出符合客户需求的定制化解决方案，能够有效推动设备销售并增强客户黏性。

例如，针对客户电厂锅炉给水的 pH 值和电导率波动较大的问题，销售人员可以向客户重点推荐基于在线离子色谱技术的智能加药控制系统。通过在线实时监测锅炉给水的 pH 值、电导率、阴阳离子浓度等关键指标，结合专家经验数据库和智能算法，实现药剂投加量的精确调节和优化，这不仅可以有效稳定水质，降低设备腐蚀和结垢风险，还可以减少药剂消耗，节约运营成本^[4]。销售人员可以通过现场试用或投资回报分析等方式，让客户切身感受到该系统的优越性能和经济效益，消除客户对新技术的疑虑和顾虑。

针对滤池反洗效果差、滤料损耗大等问题，销售人员可以向客户推荐新型高效纤维球滤料，其比表面积大、吸附容量高、反洗周期长，可大幅提升滤池运行效率和滤料使用寿命，降低反洗水量和频次。销售人员可以通过客户现场小试或第三方权威机构的测试数据，充分展示新滤料的技术优势和应用效果，让客户对新技术产生兴趣和信心。同时，销售人员还可以为客户提供滤料性能对比分析、配套改造方案等深度服务，切实帮助客户实现滤池的优化升级，建立长期互利的合作关系。

二、电厂水处理设备销售中与客户关系管理对策

（一）建立客户档案，精准把握客户需求

在电厂水处理设备销售中，精准把握客户需求的关键在于建立完善的客户档案。销售团队需要全面收集和深入分析客户的各项信息，从而真正洞悉客户的实际需求，制定出更加个性化和有针对性的销售策略。基于客户档案的销售方式能够帮助销售人员准确识别客户当前面临的问题，预测客户未来可能出现的需求变化，进而实现精准的产品推介和高效的服务^[5]。建立客户档案不是一蹴而就的，而是需要贯穿于销售的每一个环节，从初次接触到建立长期合作关系，都需要持续不断地细化和完善客户信息，以确保数据的时效性和准确性，为精准销售提供坚实的基础。

在建立客户档案的过程中，销售人员需要重点关注以下几个方面：一是客户的基本信息，包括电厂的地理位置、装机容量、发电工艺、水源水质等，这些信息有助于销售人员全面了解客户的业务规模和技术特点，为后续的设备选型和方案设计提供参考；二是客户的组织架构和决策流程，包括电厂的股权结构、管

理层级、采购决策权限等，这些信息有助于销售人员明确客户的关键决策者和影响者，有针对性地开展营销沟通和关系维护^[6]；三是客户的技术需求和痛点，包括电厂现有水处理设备的运行状况、存在的问题、改进的方向等，这些信息是销售人员识别客户需求、提供针对性解决方案的关键；四是客户的商务需求和预算，包括电厂的采购计划、预算规模、商务条件等，这些信息有助于销售人员制定合理的价格策略和商务方案，提高成交的可能性。

在客户档案的建立过程中，销售人员要注重信息的全面性、准确性和时效性。一方面，要通过多种渠道收集客户信息，如公开资料搜索、实地考察、客户拜访、业内交流等，力求全面系统地掌握客户情况；另一方面，要对收集到的信息进行认真核实和甄别，剔除不准确、不真实的信息，确保档案内容的可靠性；同时，还要建立档案定期更新机制，及时补充和更新客户动态信息，特别是客户需求变化的信息，确保档案始终处于最新状态^[7]。

（二）定期回访与沟通，保持长期联系

定期回访与沟通，保持长期联系是电厂水处理设备销售中客户关系管理的重要策略。销售人员应该树立“售前、售中、售后一条龙”的服务理念，充分认识到客户关系管理的重要性。电厂水处理设备销售周期较长，涉及的技术细节繁多，客户需要长期的技术支持与服务。因此，销售人员应该与客户保持密切的沟通，及时了解客户的需求变化，解答客户的技术难题，提供优质的售后服务，从而赢得客户的信赖与支持。

为了更好地开展客户回访与沟通工作，销售人员应该制定周密的回访计划，根据不同客户的特点，采取灵活多样的回访方式。对于新签约的客户，可以在设备安装调试完成后的一个月内进行首次回访，了解设备运行情况，征询客户意见；对于设备已经稳定运行的老客户，可以每季度或每半年进行一次例行回访，及时掌握设备的运行数据和维护保养情况，提供必要的技术指导和服务支持。在回访过程中，销售人员要认真倾听客户反馈，对客户提出的问题和建议及时跟进处理，让客户感受到公司的重视与关怀。

除了常规的回访活动外，销售人员还应该主动与客户保持日常联系，通过电话、邮件、微信等方式与客户进行沟通交流，了解客户的最新动态和需求变化。针对客户反映的技术问题，销售人员要协调公司内部的技术资源，组织专业人员及时提供解决方案，必要时可以派遣技术人员到现场进行诊断和处置^[8]。同时，销售人员还要定期向客户传递公司的最新产品信息和技术资讯，介绍水处理行业的发展动向和前沿技术，帮助客户全面了解公司的产品体系和服务能力，巩固双方的合作基础。

在与客户的长期互动中，销售人员还要注重人际关系的维护，通过真诚、专业、贴心的服务，与客户建立起良好的个人关系和情感纽带。可以在节日或客户生日时送上问候和祝福，表达公司对客户的关心和重视；可以不定期地拜访客户，与客户面对面交流，增进彼此的了解和信任；可以适时邀请客户来公司参观考察，让客户全面了解公司的实力和文化，增强客户对公司的认

同感和归属感。

总之，定期回访与沟通，保持长期联系是电厂水处理设备销售中客户关系管理的重要举措。销售人员要立足客户需求，以专业、真诚、贴心的服务态度，与客户建立起密切的沟通联系，时刻把握客户动态，及时解决客户问题，为客户创造更大价值，从而赢得客户的长期信赖和支持，为公司的市场拓展和业务发展提供强大动力^[9]。只有坚持以客户为中心，切实履行客户关系管理职责，才能在激烈的市场竞争中赢得先机，实现销售业绩的持续增长。

（三）客户忠诚度计划，激励长期合作

随着电力行业市场的逐渐成熟和竞争的加剧，客户的需求和期望不断发生变化，单纯依靠一次性销售已无法确保企业的长期发展。因此，企业需要通过制定个性化的计划，奖励客户的持续购买，通过多维度的服务来深化合作关系。

电厂水处理设备供应商在设计客户忠诚度计划时，要充分考虑电厂客户的行业特点和实际需求，制定切实可行的方案和措施。一方面，要根据客户的采购规模、合作年限、信用等级等因素，对客户进行分类和分级，针对不同类型和级别的客户，提供差异化的服务项目和优惠力度，让客户切实感受到供应商的重视和尊重。另一方面，电厂水处理设备供应商还应把握客户设备使用中的关键节点和潜在需求，前瞻性地满足客户可能产生的各类需求，让客户享受到无微不至、面面俱到的服务^[10]。设备安装调试阶段是一个关键时期，供应商需要委派经验丰富的工程技术人员

员常驻现场，手把手地传授设备安装调试要领，确保设备实现最佳性能；在设备初期运行阶段，供应商更应该通过开通全天候技术服务热线等方式，第一时间响应客户各类技术问题；设备进入大修或技术升级改造期的时候，供应商则要为客户量身定制先进合理的技术改造方案，并提供配套的一揽子服务，助力客户实现设备性能的提升换代；面对客户对于备品备件和易耗品采购的需求，供应商要甄选品质卓越的产品，确保设备始终以最佳状态稳定运转。这些贯穿设备全生命周期管理的大小细节，无一不体现着供应商对客户需求的深切洞察与及时响应，由此传递出“与客户荣辱与共，时刻在您身边”的服务理念。

三、结束语

电厂水处理设备销售是一个系统工程，涉及技术、营销、服务等多个环节。设备供应商要立足客户需求，以创新的技术方案和优质的服务为核心，构建与客户的长期合作关系。通过技术培训、现场演示等方式进行有效的技术推广，用定制化的解决方案满足客户的多样化需求。同时，建立完善的客户档案，通过定期回访与沟通保持与客户的紧密联系，以客户忠诚度计划激励客户的长期合作。只有在技术创新和客户服务上持续用力，设备供应商才能在竞争激烈的市场中脱颖而出，实现自身的长远发展，并与电厂客户携手共创美好未来。

参考文献：

- [1] 张慧娥，莫润锦. 电厂化学水处理技术及设备的选择 [J]. 河南科技, 2014(8X):34.
- [2] 贾文豪. 电厂化学水处理设备的防腐工艺 [J]. 数码—移动生活, 2023(6):341.
- [3] 方颖斐. 电厂化学水处理设备腐蚀问题处理措施探讨 [J]. 山西化工, 2023, 43(7):69-71.
- [4] 张辉. 环保水处理设备制造商的大客户经营策略研究——以天元康宇公司为例 [D]. 津：南开大学, 2010.
- [5] 张金玲. 郑州市 Z 公司农村污水处理设备市场营销策略优化研究 [D]. 河南：郑州大学, 2023.
- [6] 杜艳冰. DL 公司污水处理项目运营管理研究 [D]. 新疆：石河子大学, 2019.
- [7] 杨荣军. PLC 技术下污水处理站管控智能生产平台分析 [J]. 设备管理与维修, 2023(17):151-153.
- [8] 张鹏. 专利临时保护期内获得的产品后续使用时的专利权用尽——深圳市斯瑞曼精细化工有限公司诉深圳市坑梓自来水有限公司、深圳市康泰蓝水处理设备有限公司侵害发明专利权纠纷案 [J]. 中国发明与专利, 2018, 15(7):113-115.
- [9] 马骏. 董知非. 设备采购应综合考量产品性能与售后服务 [J]. 汽车维修与保养, 2012(12):72-72.
- [10] 蔡谊冰, 张漫, 代铁辉. 代铁辉: 倾听消费者声音 以优质服务打动人心 [J]. 中国商人, 2023(5):36-37.