# 客户经理好人好事

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-06-05

*阚得胜2024年毕业后一直在昌平烟草工作，经过前三个月的轮岗实习后在营销网建科定岗，一直做客户经理工作至今。走上客户经理岗位后，阚得胜进一步意识到客户经理是烟草公司联系零售客户的桥梁，是烟草公司的形象代言人，是提供服务的主体，是一线队伍的核...*

阚得胜2024年毕业后一直在昌平烟草工作，经过前三个月的轮岗实习后在营销网建科定岗，一直做客户经理工作至今。

走上客户经理岗位后，阚得胜进一步意识到客户经理是烟草公司联系零售客户的桥梁，是烟草公司的形象代言人，是提供服务的主体，是一线队伍的核心力量，他铭记客户经理分析客户动态、了解客户需求、提供增值服务、加强情感交流、培育名优卷烟、引导社会消费、传播行业政策、收集市场信息的职责，他深知自身肩负的重任，严格要求自己努力当好烟草专卖法规的宣传员、卷烟新品牌的推销员、烟草公司与零售客户沟通的信息员、卷烟经营知识的辅导员和为客户排忧解难的服务员，在走访客户中，他加强与客户沟通交流，积极为客户排忧解难，努力提高客户的赢利水平，提高客户的满意度和忠诚度。

在阚得胜曾经所服务的霍营网格里，有一位卷烟零售客户，他年逾半百，经济来源主要靠经营食杂店，外加一个小烟摊，他的卷烟月销量不足80条。当阚得胜第一次拜访零售客户蒋时，见他的烟柜上布满灰尘，里面横七竖八地仅摆有都宝、红梅、白沙等等几个品牌，最贵的也不过是零售价8元的白塔山。当时，客户看到阚得胜去拜访他，态度很不友好，见此情景，阚得胜真有些心寒，但

“一切从客户出发、一切为客户着想、一切对客户负责、一切让客户满意”的号召在他的耳边回响，帮助零售客户是他义不容辞的责任！于是，不管客户对他的态度如何，他一如既往地帮助客户整理柜台、摆放卷烟、宣传品牌，并根据该店的地理位置和客流量，建客户增加品种，订购一些中高档卷烟。刚开始时，客户总是没好气地说“我不要，高档烟卖不掉的。”客户越倔，阚得胜越想设法说服他！通过阚得胜的诚心服务、耐心开导、细心分析和真心帮助，人心都是肉长的，固执三个月后，终于动心了，但又无可奈何地对阚得胜说：“我想订购一些中高档烟，一是没有钱，二是担心卖不出去。”阚得胜当即许诺：“我帮您想办法，您就订您的，其他的不用担心。”至此，蒋老板开始尝试着经营中高档卷烟了，只要阚得胜一有空，就去为他出谋划策、协助帮忙，不到一个月，客户就尝到了甜头，而今，客户都是主动订购中高档卷烟，卷烟获利大大提高。如今这位客户虽然已经不在北京经营，回老家开店，但是还是会和阚得胜联系，学习一些经营方法，把客户经理当成了自己的良师益友。

客户经理每天与零售客户打交道，烟草的政策宣传、明码标价、品牌培育、……，阚得胜工作的开展都与零售户的配合和支持分不开。这些年与客户的互动关系不错，除了通过参加公司组织的各种技能技巧培训，并且在日常工作中积极实践外，认为，还要做到换位思考，站在客户的角度来思考问题，对于零售客户来说，能挣得到钱，获得利益才是最主要的，因此，说平时拜访客户时，尽可能地为客户做一些力所能及的事情，帮他们解决一些疑难问题，“平时做工作时就要让客户感受到，你所做的事情在为他着想，这样客户就会很好的配合和支持你的工作。虽然这种效果可能一时不明显，但一旦有任务需要客户配合时，与客户良好的互动关系作用就显现出来了，开展起来就会很轻松。”

当然，在工作中，也会遇到一些客户的不理解。去年，阚得胜网格里的一个食杂店档位由五档降为四档，阚得胜去拜访，店老板看到他就抱怨：“你怎么把我的档位降下来？你为什么要这样做？”当天拜访第一个客户，被劈头盖脸一通抱怨，心里很不是滋味，但他很快调整自己：“很抱歉，可能是我档位测评没宣传好，对你指导不到位。不是我把你的星级降下来的，你的订烟数量、品种多少、卷烟陈列、营销配合程度等等，都会影响星级测评。你这次星级下降主要是订购品种少的原因。”随后结合店里的上柜品种和销售特点，耐心向老板推荐新品，直到客户感到满意。“服务客户，要做好说简单也不简单，需要平时认真敬业，时刻为客户着想。”

正是能够在平时多为客户着想，这几年的考核中，负责的网格，客户的反映普遍良好，跟着他一起走访市场的新同事，上面来调研的人也都认为负责的片区市场能明显感觉到一些不一样的地方。

“我所做的事都很平凡”阚得胜总是说是应该做的，进入烟草至今已经六年，一直兢兢业业。部门领导和同事说他“做事认真，细心，是学习的榜样；公司的好员工，客户的好经理”。“其实自己所做的事情都是很平凡的。”

对待工作，说自己无论想得通还是想不通，都会认真去做，“敬业、认真，把自己的事情做好，是一种起码的职业道德，说白了，要对得起拿的这份工资，要知道感恩。”认为自己在烟草这样一个成长的公司，学到很多知识、技能，而且在不断进步。平时，把大部分时间都投入到工作中，老黄牛般勤勤恳恳，默默地做着自己的工作，认真负责地服务于零售客户。

阚得胜作为一个入职六年的老员工，已经有很丰富的实践经验，他说只要同事们特别是新员工有需要，他在很愿意把自己的经验与他们分享，并自己能力所及的范围内给予指导。很谦虚，他说这几年公司新人，思想活跃，自己从他们身上学到了很多东西，他们促进了自己写作水平、理论知识等方面的提高。

通过这些年工作，说自己认识到保持一种平常心态的重要性。“任何荣誉和成绩都只代表着过去，公司对每个人都有很多机会，但个人的成长还得靠个人努力，要有平常心。”而说到今后的打算和目标，阚得胜希望继续学习提升自己的理论水平和业务能力，以适应形势发展的需要，在达到条件时，力争考取营销师证书。他说：“如果网建像现在这样的发展下去，而自己仍停留在目前的水平，可能最终会适应不了网建的发展，因此理论水平和能力有必要继续提高。”

这就是阚得胜，烟草行业最基层的一个员工，他不会说什么激动人心的豪言壮语，没有什么令人自豪的丰功伟绩，他只是热爱自己的岗位，热爱自己身边的同事和客户，日复一日，年复一年地在本职岗位上默默奉献着，为烟草事业的发展，挥洒自己的青春和热血。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！