# 与客户谈话工作总结范文(必备42篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2025-05-23

*与客户谈话工作总结范文1一、年内比较满意的工作、好的做法和取得的进步：1、经过市局公司的培训学习，今年9月顺利通过了高级卷烟商品营销师的考试，取得了新的突破，在烟草理论知识和技能提升方面上了一个台阶;2、积极参与“飞鸽qc小组”的各项活动，...*

**与客户谈话工作总结范文1**

一、年内比较满意的工作、好的做法和取得的进步：

1、经过市局公司的培训学习，今年9月顺利通过了高级卷烟商品营销师的考试，取得了新的突破，在烟草理论知识和技能提升方面上了一个台阶;

2、积极参与“飞鸽qc小组”的各项活动，参加了qc小组在市局开展的培训会，对qc活动的整个开展情况和具体操作流程有了全面的了解。20\_年初，成果即将发布，我作为骨干成员也收获颇丰。

3、在客户服务过程中，坚持“以客户为中心”的准则，凡是能为客户解决的问题都在第一时间为客户排疑解答;

4、开展徽映e家的培训工作，手把手教会客户如何使用徽映e家系统，全方位的指导客户利用徽映e家系统对自身卷烟的量、价、存等情况进行时时关注。

二、存在的问题或不足及改进目标：

1、市场拜访和基础工作还比较薄弱。部分农村客户的拜访频率较低，与客户沟通的效果还有待进一步改进;

2、终端建设还不够全面。在明码标价、6s客户现场管理、客户服务感知上，还离标准有很大的差距，准备在新的一年中加强这方面的提升，真正做到s-pdca循环落到实处。

3、“借转贷”工作的参与率较低。在贷记卡办理上，步伐较为缓慢，真正能够办理和使用贷记卡的客户相对较少，从今年办理贷记卡的客户数来看，已经有30多家客户提供了材料，但真正使用的客户却寥寥无几。在20\_年中，积极引导客户办理和使用贷记卡，真正做好客户的理财师。

4、在工作执行力方面还有待进一步提升。在领导布置的工作中，还存在慵懒、散漫、滞后、拖延等不良习惯，主动性较差，往往是为了完成任务而去做某件事，不能全身心的投入其中，发挥自己的长处，使得一些临时性工作存在盲点，不能有效发挥工作效率。在今后工作中，要改变思想、开拓创新、发挥自主能动性，切实提升工作质量和工作效率。

**与客户谈话工作总结范文2**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20xx年就过去了，在担任支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20xx年工作状况汇报如下：

一、20xx年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时光熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，用心参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在必须的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就务必先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时光内透过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销贵族白酒交易中心、xx市电力实业公司、xx市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资、ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每一天对不一样的客户进行日常维护，哪怕是一条信息祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用简单地姿态和亲切的微笑来应对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档。20xx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了必须的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，应对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

（二）是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

（三）是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自我，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向

在新的一年，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改善工作方式方法，用心努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自我的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

**与客户谈话工作总结范文3**

尊敬的XX区邮政银行的各级领导以及信贷部的所有工作人员:各位来宾、朋友们:

下午好!

今天，我怀着一颗感恩的心，第三次参加XX区邮政银行一年一度的客户座谈会，所不同的是，今天我是以客户代表的身份在此发言!所以，心情十分激动，也倍感荣幸!谢谢你们给我这个机会!首先，请允许我作一个自我介绍，我叫杨世先，来自天涯芳草足浴保健有限公司，这一路起来，我感慨万千，不知不觉中我们已伴随着邮政银行走过了第三个年头，这三年来，我见证了自己企业的成长和邮政银行的成长，在邮政银行的支持下，三年间我由一个店发展到了二个店，员工由二、三十人发展到了七、八十人。

三年前，邮政银行的客户由几十百把人发展到了现在的几百上千人，业绩已蒸蒸日上，当然了，在座的各位老总跑得更快，有的已成长为各自领域的知名企业家，在创业的这条道路上虽是八仙过海各显神通，但是创业艰难百战多，企业要想发展、要想做大、做强，资金永远是一道难以跨越的门槛，各位老总都晓得有1万元的资金只能做1万元的买卖，10万元的资金只能做10万元的买卖，那么，如果我们有100万、1000个亿呢，我们可以做多大的生意啊!这个帐我们都算得过来，就拿我自己来说吧!如果银行敢借给我1000万，那我就可以开10家天涯芳草的直营店，只需用1年的时间，我的事业就可以发生质的飞跃，就可以成为人人羡慕的富豪，但是话又说回来，凭什么呢?银行又不是慈善机构，凭啥子他要贷这么多钱给我，不要说1000是10万块钱如果你自身信誉不那么的好，如果你的企业不是有那么好的发展前景，如果你没有抵押物，哪个银行敢把钱借给你，即使是1000钱，在这个世界上，没有比银行更势力的啦，银行是在晴天给你送伞，在雨天收回你雨伞的人，说白了，人家银行只爱有钱人，在我们企业发展遇到资金瓶颈的时候，大家或多或少都在其他银行碰过壁，大银行看不起我们，因为我们规模小，没抵押物，政府虽三令五申要支持小企业的发展，但雷声大、雨点小，操作起来有难度，那是谁，在我们举步维坚、企业面临破产、员工面临失业的时候，是谁向我们申出了援助之手，帮我们渡过了难关!又是谁，在我们选好了项目，租起了厂房，为了扩大经营，万事俱备只欠东风的时候，又是谁给我们送来了即时雨，是邮政银行，是XX区邮政银行，他们没有嫌弃我们，又如春风一般给我们的企业注入了新鲜的血液和生机，是他们创造性地发展了无需抵押的商户互助联保这种不需要房屋抵押的借款方式，救活了多少企业。

因为我们都是初始创业者，很多人都如我一般没有多少资产作抵押，就这样，我们在邮政银行这种润物细无声的支持下，一步步走出困境，一步步发展壮大，这二、三年来，我们各位的企业与邮政银行之间相互依存，携手发展，现在我们在座以及还有很多没有来的企业家，在邮政银行的支持下，有的也是百万身家，有1/5的人也迈入千万富豪之列，企业象滚雪球一样的越滚越大，为国家和社会做的贡献也越来越大，而邮政银行呢?也通过自身的不断努力，细致化、高质量的服务，已由一个在中国金融界不怎么起眼的灰姑娘而渐渐地蜕变为美丽的公主，这是一场双赢的.格局，我们和邮政银行之间你中有我、我中有你，你离不开我、我也离不开你，是鱼和水的关系。在此，我们饮水思源吃水不忘挖井人。我谨代表在座的所有客户向中国邮政银行XX支行致以最诚挚的谢意。

祝愿你们:生意兴隆通四海!财源茂盛达三江，也祝愿我们在座的各位企业家、老总在邮政银行的支持下，生意蒸蒸日上、家大、业大，实现我们自身价值的最大化!最后再次祝愿我们各自的企业以及XX区邮政银行的明天会更美好!谢谢大家!

**与客户谈话工作总结范文4**

从\*\*\*\*年11月30日入司已经三个月时间，在此期间公司领导和同事在工作和生活方面给予我很多帮助。公司客户服务中心刚上线阶段，通过日常工作学习自己对客户服务中心建设和客户服务有了更高的认知，同时积极与领导和同事进行沟通，尽快的融入了东兴证券这个集体。

在试用期阶段自己主要负责完成以下工作：

1、由于公司客户服务中心的客户服务平台正处于开发阶段自己进入公司，利用之前的工作经验自己首先提出客户服务平台功能需求，在\*\*\*\*年12月14日和12月22日组织总部和营业部客户服务中心工作人员对客户服务平台进行测试，同时将测试结果及时反馈给金正公司工作人员，并且与金正公司工作人员进行沟通商讨对客户服务平台的功能完善，并于20xx年1月15日完成功能完善建议提交金正工作人员;

3、每月定时对总部和营业部客户服务中心话务进行抽查质检，并且将话务中存在的问题进行汇总发送给各相关工作人员，并对质检问题进行沟通，同时每月提交客户服务中心质检月报，通过此项工作来提高客户服务中心服务水平;

4、从20xx年1月客户服务中心客户服务平台坐席系统上线之后，开始接听客户，通过在接听客户电话过程中来促进业务知识的学习，同时提高自身客户服务意识;

5、每日组织客户服务中心人员的晨会，通过晨会来了解当时市场资讯，共同学习每日疑难业务知识和新业务知识，同时学习公司近期工作任务与重点;

6、针对客户服务中心工作流程和标准使用语及相关工作对北京营业部相关工作人员进行培训，通过培训学习了解客户服务中心工作流程和提高服务认知;

7、在总部和营业部客户服务平台坐席系统上线之后，指导营业部通过坐席系统完成新客户回访工作，并且及时解决营业部外呼人员在外呼过程中出现的问题;8、根据公司领导要求同时为了加强公司各部门业务相通，每日收市后负责搜集整理当日疑难业务，并且每周将疑难业务汇总发送总部经纪业务部各位领导和各营业部客服主管。

通过以上工作任务的完成自己发现在很多方面仍然需要改进：

1、加强业务知识的学习，通过不断的接听客户过程中发现对于公司很多业务知识方面自己仍然需要加强学习，从而才能提高对客户的服务水平;

2、加强团队沟通协作，加入新的集体之后，并且在公司客户服务中心建设阶段必须很好与领导和同事沟通才能保证各项工作的开展与完成，尤其根据公司客户服务中心发展目标，积极加强与各营业部客服主管的沟通;

3、对于公司客户服务中心建设阶段，应该利用自己之前的工作经验与客户服务中心运营管理的认知加强创新能力，寻找合适公司客户服务中心建设的方式方法。

在正式成为东兴证券的一员之后，根据试用期发现的不足认真改进，同时积极完成公司领导分配的任务工作，对公司客户服务中心建设工作作出自己的努力。按期完成总部和各营业部客户服务中心客户服务平台坐席系统的上线工作，认真协助公司各营业部客户服务中心的上线工作，同时认真协助完成对公司客户服务中心制度建设，而且加强对自己今后负责的客户服务中心呼入组的团队建设管理，积极主动配合领导和同事开展各项工作。

**与客户谈话工作总结范文5**

20xx年x月x日星期三

总结：跟客户的沟通方面主要涉及那些问题以及从中了解客户做什么类型的货品，了解客户需要什么类型的服装。

如果客户说是要价位便宜的

1. 客户主要做什么价位的？是做商场特卖还是店内特卖？走商场特卖的话，商场的货品比

较齐，款比较整，人流量也比较大。如果说是店内特卖的话，店内货品比较杂一些，这样比较好卖一些。可以问一下客户是怎么销售方法，可以从跟客户的交谈过程中了解客户那边的销售流程，我们可以吸取一部分经验，这样跟下一个客户交谈的过程中可以举例，把一些成功的经验也可以跟别的客户介绍一下。成功经验共享一下。

2. 问一下客户是做什么年龄段，做什么风格？大淑还是少淑？之前都做什么品牌？这样我

们可以根据客户的年龄段、风格给客户推荐我们自己的品牌，把我们的阿里旺铺发给客户。把该牌子的风格比适合的年龄段给客户介绍一下。

3. 跟客户在交谈的过程中，也要问一下，客户在那个城市做？南方还是北方？这样就可以

知道客户的那边的人群是属于偏大码偏小码，深圳的牌子一般尺码偏大一些，杭州的牌子一般尺码偏小一些，根据公司长做的品牌，查一下这些品牌在那些地区做的比较好。这样可以根据客户所在的地区推荐一些他们当地做的比较不错的牌子。当地做的不错，在当地比较受欢迎，这样也能被当地的广大消费者所接受。这样客户拿回去货品也比较好卖一些。

**与客户谈话工作总结范文6**

顾客表现：通常顾客不会立马下决心购买;常常表现为顾虑、不安，恐怕自己考虑不周而出现差错，并希望有人当参谋。

心理诊断：顾客往往希望他人能为其当参谋，并且这种类型的顾客还会将这种想法较为明确地告诉销售人员，而这种类型的顾客本身又都是比较\*\*的，一旦感觉到了导购以较浓的商业味道推销，便会产生不信任感。

应对技巧：接待这种类型的顾客时，销售人员不可马上直白地推销顾客所需的产品，而应是“暗渡陈仓”，先实事求是地介绍有关产品或服务的情况，让客户自己从中作比较后，再选择产品。

**与客户谈话工作总结范文7**

弹指之间，从20\_\_年进入客户服务这个行业到现在已经八年了，在这八年中，经我手处理过多少投诉，我已记不清了，只知道面对客户投诉，我从最开始心理上的惧怕，到现在情绪上的释然。

公司的服务工作需要我们有对工作不仅要有满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。其实客户就是我们每天都要面对的“考官”，如果我们客服人员每天上岗懒懒散散，毫无精神，甚至言辞冷漠，态度生硬，那换位想一下，你会对工作人员付出应有的尊重吗?有问必答，笑容可掬，彬彬有礼，和蔼可亲，端庄大方，沉着冷静做到无可挑剔，这些是我们的服务规，扪心自问这些规我们做到了多少?客户对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够，哪里又需要改进。其实相信大多数客服人员和我都会有同感，就是每当遇到不讲理的客户时，就在想天底下怎么会有这种人;但每当为客户解决了问题时，心里又会泛起一点小小的成就感。所以做为一名客服人员首先要有一个良的心态，要懂得如何适时地调节自己的情绪，不能让自己的情绪影响工作的效率。

所以不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并将更加认真的做自己份内的事，努力克服个性和年龄的弱点，推开障碍和阻力，抛弃“小我”，轻松上阵。我的信念是活到老，

学到老，要自信一生，也许只有用学习的心态来支撑自己，才能使自己在客服工作岗位上更有活力、更具创意和更加从容一些吧。

**与客户谈话工作总结范文8**

20xx年顾客沟通总结分析报告

20xx年为了更好的完成公司今年的战略目标，为客户提供高质量和高价值的服务，提高顾客满意度和契合度，不断发现经营过程中存在的问题和顾客需求的变化情况，持续满足甚至超越顾客需求，实施全面顾客关系管理，不断完善与顾客的沟通机制，市场部和质量部根据《顾客沟通计划表》的要求传达至各相关领导和部门认真按计划实施，结止12月底，各方面的反馈结果显示，20xx年公司领导和各部门基本完成了沟通任务，沟通工作效果比较显著，有效的促进了公司战略目标的达成。

一、与关键顾客的沟通

20xx年公司高层领导和分公司领导结合公司战略，按照市场发展和业务需要，分别对政府物业、公众服务业、住宅物业及战略合作的关键客户进行了有效沟通，积极响应他们的期望和需求，了解他们对我们的产品满意度和成本控制、服务形象、服务创新等方面的满意度。经过几位领导卓有成效的沟通，反馈的效果非常好，我们公司的发展和企业文化都得到了他们的认同，他们分别表示我们的服务能够满足甚至超过他们的需求，能很好的控制成本并且服务也非常及时和专业，如市中院和市民中心的节能增效的方案还得到了甲方领导的大力表扬，市民中心在两会期间表现出的专业、高效和卓越管理，得到了市领导的肯定和表扬。

**与客户谈话工作总结范文9**

进入\_\_保险已经有x个年头了，真快啊!四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。x年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了\_\_县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这x年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

一、日常工作回顾

来公司工作已经x年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年\_\_评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年x月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们\_\_公司有\_\_单。一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是\_\_单中有将近\_\_多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等~~，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在x月x日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

二、工作中的优点是

有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动!

**与客户谈话工作总结范文10**

客户来访需要和客户沟通的问题：

1. 来中国多久？How long will you stay in China?

2. 来我公司多久？具体几点来？几点走？航班号 How long would you like stay with us? May I know your flight number?

3. 从哪儿接客户？什么时间接客户？约定时间？Where and when would you like us to pick you up?

4. 客户在中国的联系方式？May I know the phone number to contact you in China?

5. 几个人来? Are you coming here alone?

6. 访问计划？想看什么设备？想谈那些内容？May I know your visiting plan? What equipments do you want to see and what would you like to discuss with us?

7. 酒店安排：would you like us to book hotel for you?

**与客户谈话工作总结范文11**

作为一名客服服务人员，首先要保持好自身的心态，才能服务好每一位客户。

在服务的行业当中主要包含于：第一服务决定一切;因为服务是企业的灵魂，服务的好与坏决定了企业的经济利益。这一切的核心都围绕着让客户满意。客户的满意就代表我们赢得消费者的心，我们以自己的诚心、精心、细心、热心、耐心的服务。得到客户的放心、称心、动心、舒心、欢心。为了达到这一切我们企业必须提高自身员工对于服务的培养以及企业产品的提高，这样才能让客户更加满意。第二团队的用心服务决定服务的力度;团队的精神的强大是对付客户的重要法宝，古时候愚公移走太行王屋二山。不单是他的坚持，还有他们整个团队的力量才使他们完成了移山。

如果我们想要提高我们团队的服务心，就要合理设立团队目标要培养团员之间的互爱，互相尊重。还要培养团队协作精神，和多元文化团队的沟通。更重要的就是培养团员的创新能力，这样就能更好的了解客户的需求满足客户，从而我们企业也提高了自身的品牌价值。因为我们培养好了团队的精神，知道只有站在客户的立场上去行动才能赢的双赢的成就。以一份真诚的服务态度和对客户一份亲情的关爱，才能使得我们的客户去信任我们企业的每一位员工。第三服务是成为企业的核心竞争力。

为了让我们企业的产品能在市场上赢得一定的地位，我们就必须与市场去竞争，去迎接市场上每一位客户对我们出的难题，关键就是我们员工对于服务的细节是否能完全掌握。我们采取的措施就是：

1.随时掌握客户的动态，

2.“利他”是我们服务的宗旨.

3.我们的服务必须要给客户带来快乐，要站在客户立场考虑

4.没有难以服务的客户，要不断为客户提供服务，要让客户知道有我们的存在，让他们得到一定的利益。只要我们的员工真正的掌握了客户的细节，这样才能真正赢得社会上的双赢!

既然我是一名客服服务人员，我就以这些措施来带领我的团队，将我的团队发展成一个可以为客户服务时刻关心客户的需求。以服务客户为主要核心，来提高企业的服务员工的综合素质，从而提高企业的经济利益。

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较 好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中 出现的问题作一个阶段性的，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。 淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客 之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一 位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交 易。

再次，作为客服同时要对自己店内的\'商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户 提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认 识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然 此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面就 本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可 以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方 面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到 及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可 以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助 的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的 哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常 考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧。

**与客户谈话工作总结范文12**

>第一讲：交际场合中的交往艺术

1、使用称呼就高不就低

在商务交往中，尤其应注意使用称呼就高不就低。例如某人在介绍一位教授时会说：“这是…大学的…老师”。学生尊称自己的导师为老师，同行之间也可以互称老师，所以有这方面经验的人在介绍他人时往往会用受人尊敬的衔称，这就是“就高不就低”。

2、入乡随俗

一般情况也许你会习惯性地问“是青岛人还是济南人”但是，当人在济南时就应该问“济南人还是青岛人？”这也是你对当地人的尊重；当你到其他公司拜访时，不能说主人的东西不好，所谓客不责主这也是常识。

3、摆正位置

在人际交往中，要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在人际交往中出现问题，关键一点就是没有摆正自己的位置，也就是说，在人际交往中下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。摆正位置才有端正态度可言，这是交往时的基本命题。

4、以对方为中心

在商务交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，他爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐，

这就叫摆正位置。如果你的客户善于表达，你可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说“你真贫，我们都被你吹晕了”！交往以对方为中心，

商务交往强调客户是上帝，客户感觉好才是真好。尊重自己尊重别人，恰到好处地表现出来，就能妥善地处理好人际关系。

>第二讲：交际交往中的沟通技巧

换一个角度，还可以给礼仪下一个定义，即：礼仪是沟通技巧。

1、语言技巧

现代交往中，大家都明白一个常识“十里不同风，百里不同俗”，不同行业有不同的要求，站在不同的角度看问题，结果可能大不一样。例如从事外事工作的人有一个特点：说话比较中庸，如果你问他们：这场球赛你认为谁会赢？他们不会告诉你谁会赢或者谁会输，而是告诉你都有胜的可能，不偏不倚，模棱两可。这就是职业使这些人形成的语言特点。

2、看名片的技巧

交换名片时，从以下四点可以说明名片持有者的地位、身份以及\*\*外交往的经验和社交圈的大校看名片的技巧看名片的四个要点名片是否经过涂改名片宁可不给别人也不涂改。名片如同脸面，不能随便涂改。

是否印有住宅电话人在社交场合会有自我保护意识，私宅电话是不给的，甚至手机号码也不给。\*\*人讲公私有别，特别在乎这一点，如果与他初次见面进行商务洽谈，你把你家的电话号码给他，他理解为让你到他家的意思，觉得你有索贿之嫌。是否头衔林立名片上往往只提供一个头衔，最多两个。如果你身兼数职，或者办了好多子公司，那么你应该印几种名片，面对不同交往对象，使用不同的名片。座机号是否有国家和地区代码如你要进行国际贸易，座机号码前面应有86这一我国的国际长途区号，如果没有，那么说明你没有国际客户关系，如果没有地区代码，说明你只在本区域内活动。

3、解决问题的技巧

作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调，虽然尽力解决问题了，但也未必尽如人意。这时，就需要我们抓住主要矛盾，找到解决问题的突破口。主要矛盾解决了，次要矛盾也就迎刃而解了。

观念决定思路，思路决定出路。有什么样思想，就有什么样的工作状态。

4、打电话挂机时的技巧

打电话的时候谁先挂？说到这个问题，最容易出现的一个错误回答是对方先挂。假定打电话双方都忠实于这一规定，双方都等着对方挂，结果只能是占用了宝贵的时间，说了一些没用的闲话。因此这一方式没有可操作性。

打电话时谁先挂，交际礼仪给了一个规范的做法：地位高者先挂电话。如果你与董事长通话，不管董事长是男是女，是老是少，下级尊重上级是一种职业规范，此时应该是董事长先挂电话；如果是总公司来电话，不管总公司打电话的人是什么级别，他\*\*了上级机关，此时应该是总公司的人先挂电话；如果是客户来电话，客户是上帝，应该让客户先挂电话。

5、出入电梯的标准顺序

（1）出入有人\*\*的电梯

出入有人\*\*的电梯，陪同者应后进去后出来，让客人先进先出。把选择方向的\*\*让给地位高的人或客人，这是走路的一个基本规则。当然，如果客人初次光临，对地形不熟悉，你还是为他们指引方向。

（2）出入无人\*\*的电梯

出入无人\*\*的电梯时，陪同人员应先进后出并\*\*好开关钮。酒店电梯设定程序一般是30秒或者45秒，时间一到，电梯就走。有时陪同的客人较多，导致后面的客人来不及进电梯，所以陪同人员应先进电梯，\*\*好开关钮，让电梯门保持较长的开启时间，避免给客人造成不便。此外，如果有个别客人动作缓慢，影响了其他客人，你在公共场合不应该高声喧哗，可以利用电梯的唤铃功能提醒客户。

>结语

交际交往是一门艺术。在与人交往的过程中，同样的目的，不同的实现方式，往往会导致天壤之别的结果，为了使交际交往活动达到预期的最佳效果，在交际交往过程中，应该铭记以下几点：

使用称呼就高不就低、入乡随俗、摆正位置、以对方为中心。交际交往也是一门技巧。掌握这些技巧——语言技巧、看名片的技巧、抓住主要矛盾、谁先挂电话、出入电梯的标准顺序，能使你避免言语、行为有失；能使你在最短的时间获得对方更多的信息；能使你在众多的矛盾中找到解决问题的突破口。

**与客户谈话工作总结范文13**

同志们：

这次会议的主要任务是：全面贯彻党的xx大、xx届三中全会和中央经济工作会议以及全国环保工作会议精神，深入贯彻落实科学发展观，准确把握当前环保科技面临的形势与挑战，部署20xx年工作任务，为探索中国特色环保新道路提供强大科技支撑，进一步开创我国环保科技工作新局面。下面我讲三点意见：

一、20xx年主要任务

20xx年是深入贯彻落实科学发展观的一年，也是实现“”环保目标和任务的关键一年。环保科技工作的总体思路是：深入贯彻落实科学发展观，大力实施科技兴环保战略，全面落实全国环保工作会议部署和要求，夯实工作基础，科学谋划思路，增强创新能力，为探索环保新道路提供强有力的科技支撑。重点抓好以下六个方面的工作：

(一)未雨绸缪，科学谋划“”科技发展思路

“”已过大半，今年是实现环保科技规划目标的关键之年、攻坚之年。我们既要客观评估规划执行情况，又要及早谋划“”工作思路。评估规划执行情况要实事求是，体现科技特色，分析总结规划实施的成功经验和存在的主要问题，提出后两年加快规划实施的针对性措施。一是要全面总结分析科技规划确定的10个优先领域、33个重点主题和60亿投入的落实情况、科技成果的产出情况以及对环境管理的支撑情况等。二是要全面评估环保标准规划所确定体系的科学性、适用性和完整性，认真总结近年来出现的流域特别排放限值、标准族等经验做法。三是要充分肯定环境技术管理体系建设规划的首创精神，侧重借鉴国外发达国家的做法，研究规划的阶段目标和保障措施的落实情况。

(二)健全体系，进一步提高污染减排的科技含量

20xx年是完成“”减排任务的冲刺年。要全面落实\_节能减排综合性工作方案，组织科研力量进行攻关，不断提高污染减排的科技含量。要针对目前实现污染减排目标的严峻形势，面向污染源头控制、总量削减、达标排放和改善生态环境等环节的科技需求，逐步建立比较完备的污染减排环保科技支撑体系。要全面开展污染物分析方法标准制修订工作，重点开展污染减排“三大体系”建设急需的污染源监测监控、信息交换传输、监测仪器设备、环境标准样品、监测数据质量控制等标准和技术规范的制订工作。特别要适应开展氮氧化物排放削减和控制的需要，尽快制订氮氧化物排放标准，出台氮氧化物污染防治技术政策。要开展污染防治技术调查评估，筛选重大节能减排技术，重点开发钢铁、石化、有色、建材等高污染行业的污染物削减技术，攻克一批技术难题，为实现污染减排目标提供技术支持。

(三)力争突破，全面提高水污染防治的科技支撑

水专项的成败关系到我国水污染防治能否实现重大突破。要按照让江河湖海休养生息的战略要求，围绕重点流域水污染防治规划和饮用水源地保护规划确定的任务和目标，根据\_批复的水专项实施方案的总体部署，加强领导，狠抓落实，确保水专项开好头、起好步、布好局，力争拿出突破性技术成果。要通过实施水专项，搞清水污染对经济、社会发展的主要制约因素，基本阐明我国区域性、流域性重大水环境问题形成的机理和机制，以解决关键技术为核心，攻克一批具有全局性、带动性的饮用水安全保障技术、水污染治理关键共性技术，并通过开展区域、流域水污染治理技术集成与示范，全面推进水污染防治工作。

当前，专项组织实施处于非常关键的开局起步阶段，今年将有11个项目、118个课题启动实施。各地环保部门要发挥牵头作用，加大组织实施工作力度，采取切实措施，为顺利推进专项实施工作提供有力保障。要按照\_统一要求，加强组织领导，落实机构人员、保障条件和配套资金，切实把重大项目组织好、实施好。

(四)完善标准，提高重点行业企业污染防治技术水平

今年要在完善标准体系上下功夫，在强化技术引导中见成效。要全面评估现行的环境质量标准及其实施体系，完善水和大气环境质量标准，更新土壤环境质量标准。要按照科学、合理、先进、全面的总体要求建设新的污染物排放监控标准体系，加强相关标准之间的协调、联动、配合，重点制修订钢铁、有色、化工等行业排放标准、最佳可行技术导则和污染防治技术政策，提高排放控制技术水平。要针对环境敏感流域区域制定特别排放限值，特别是要尽快启动三峡库区化工行业排放标准编制工作。监测管理职能调整后，标准工作更要加大监测标准、规范的组织制修订力度，一如既往地为监测管理提供技术支持。

要继续筛选发布先进污染防治技术示范名录和鼓励发展的环境保护技术目录，发布12-15项重点行业工程技术规范。加大新技术新工艺推广示范力度，开展污染治理市场化试点，引导企业开展自主创新，提高污染治理水平。要继续扩大绿色采购产品种类，更新绿色采购清单。要积极推进清洁生产，发展循环经济，对传统产业实行生态化技术改造，从生产源头和全过程减轻环境污染，提高资源、能源利用效率。鼓励环保科研院所、企业、各类高校和环境科学学会、环保产业协会等，广泛开展环境科技成果推广活动。继续落实环境保护重点实验室和工程中心建设规划，通过各种途径建设一批重点实验室、工程技术中心、环保科普基地，研发推广环保产品和治理技术，创造更加富有成效的产学研技术创新体系，不断提高污染防治技术的整体水平。

(五)开展调查，为解决影响群众健康的突出环境问题提供支持

要按照理清思路、科学决策、把握重点、夯实基础、加强宣传的总体思路推进环境与健康各项工作向前发展。一是按照《国家环境与健康行动计划》的总体部署，充分提炼和运用环境健康战略研究的成果，编制环保系统未来十年环境健康发展规划。二是以大气环境与健康为内容开展环境与健康宣传周活动，会同\_办好第四届国家环境与健康论坛，广泛开展理论和技术交流，提高社会各届环境健康意识，争取更加广泛的理解与支持，扩大环保部门开展环境健康工作的社会影响。三是继续加强环境健康基础工作，组建环保部门环境与健康专家委员会，开展重点地区环境污染与健康损害状况调查，继续完善污染物环境健康风险名录。

这里我要特别强调，淮河流域环境健康调查要进一步加快工作进度，全面完成流域环境污染状况调查，完善环境与健康综合监测体系，争取早日向\_提出结论报告。\_领导非常重视这项工作，下了很大的决心，投入了巨大财力，如果搞不好，不仅时间耽误了，财力损失了，更重要的是关系到环保部门的形象，影响到环境健康工作的长远发展，出不了成果，我们将愧对国家与人民!希望沿淮四省的同志们和项目牵头单位的同志们一定要树立强烈的危机意识，进一步统一思想，提高认识，振奋精神，努力工作，向党和人民交出一份满意的答卷。

(六)立足环保，增强应对气候变化的工作能力

参与应对气候变化是环保部门的一项主要职责。根据国家气候变化领导小组的工作分工，环保部门主要负责有利于应对气候变化的环保工作。去年，部里对这项工作进行了职能调整，明确由科技司归口负责。这项工作的基础很薄弱，比如哪些是有利于应对气候变化的环保工作，环保部门参与应对气候变化的抓手是什么等问题，都需要大家认真思考和研究。要尽快成立部应对气候变化领导小组和专家委员会，制定并颁布关于加强应对气候变化工作的指导意见和落实应对气候变化国家方案的行动计划，明确环境保护部应对气候变化工作的方向和重点。今年要按照部党组提出的“夯实基础、立足环保、做大做强”的总体部署，理顺工作机制，整合内部资源，强化归口管理部门统筹协调职责，积极参与气候变化对外谈判，参与审核清洁发展机制(cdm)项目，开展气候变化基础研究。地方各级环保部门对此一定要高度重视，有充分的思想准备，进一步加强组织领导，形成上下合力，初步打开工作局面。

二、提几点要求

(一)抓住机遇，进一步加强环保科技机构队伍建设

今年是地方机构改革年。各级地方环保部门要进一步加强对环保科技工作的领导，在机构改革中，要把科技兴环保战略落实到加强科技、标准、技术等管理职能上，落实到加强科技机构队伍建设上，以适应日益繁重的科技管理任务的需要。

从根本意义上讲，经济靠科技，科技靠创新，创新靠人才。人才特别是杰出人才是最宝贵、最重要的战略资源。要通过环保人才培养规划，建立有利于激励自主创新的科研人才评价和科研成果奖励制度。要重视发现和培养一流科学家和学科带头人，环保系统要多出院士级领军人才。要大力培养青年科技人才，打破论资排辈的陈规陋习，鼓励年轻人勇于探索、勇于创新、勇于超越，让更多优秀青年科技人才脱颖而出。要进一步扩大环保科技奖评选范围，对更多的优秀科技成果实行奖励，调动广大科研人员的积极性。

(二)深化改革，提高环保科研院所综合竞争能力

目前环境科研院所整体能力相对较弱，相当一部分院所力量较弱，高水平的研究成果较少，科技创新能力差，还不能完全适应所面临的形势和任务的要求。仍然有一部分环境科研机构的工作游离于环境管理和污染治理之外，主要精力搞环评创收，而不是搞科学研究，有的甚至出现了违法腐-败的问题。有一定面向市场能力的研究院所“小富即安”的思想比较浓厚，项目层次和科研水平上不去。这些问题，已经成为环境科研院所做大做强的阻碍，必须引起各级领导的高度重视并通过深化改革逐步解决。

环境科学研究是社会公益性研究，环境科研机构总体上讲是非营利性科研机构。今后环保科研院所科技体制改革要按照国家的有关要求进一步狠抓落实，加快进度。部直属、省及力量较强的重点城市科研院所，要通过重组、改造、整合，在调整结构、分流人员的基础上，按非营利性机构运行和管理。以环境技术开发和工程为主的应用型环境科研机构，包括部分省级和重点城市环境科研院所要转制为科技型企业。地市级环境科研机构除少数科研力量较强外，多数以环境评价、测试服务、科技咨询等为主的院所，包括确定为非营利性科研机构中从事环境科技咨询业务的部分，原则上要转制为企业性质的环保科技中介服务机构。“站所合一”的地市级环境科研机构应以监测业务为主。能否作为非营利科研机构取决于自身特点和当地环保工作需求。要通过改革，优化调整资源整合，使科研院所真正以科研为中心开展相关工作，切实做大做强，提高综合竞争能力。

(三)加大投入，夯实环境科技创新能力基础

科技投资是战略性投资，要舍得在科技上花钱。近年来，财政部、科技部在环境科技、标准等方面给予我部大力支持。各级环保部门也要紧紧抓住拉内需、保增长带来的发展机遇，千方百计筹措资金，加大对环保科技的投入，增强环保科研院所的基础能力。要鼓励和引导企业加大环保技术和产品的研发投入，增强保护知识产权意识，维护市场公平竞争，保护企业自主研发的积极性。

要加强同科技、发展改革等部门的沟通和对接，争取建设国家实验室、重点实验室和野外观测台站等大型科技基础项目，为科学研究、技术创新和野外实验提供物质基础。各省、自治区、直辖市环保部门要抓好1-2个为环境管理服务的公益性科研单位建设，建立省级环境科研重点实验室和工程技术中心。

(四)解放思想，不断开创环保科技工作新局面

**与客户谈话工作总结范文14**

各位企业家，同志们、朋友们：

在~~即将来临之际，~~在这里召开辖区企业家迎春座谈会，与各位企业家们欢聚一堂，畅叙情谊，共商杨叶发展大计。首先，我代表镇~~及全镇3万人民，对各位企业家的到来表示热烈的欢迎，对大家多年来对~~发展给予的关心、支持和帮助表示衷心的感谢。同时，我们也向大家拜个早年，祝在新的一年里工作顺利、万事顺心!

参加今天座谈会的有班子全体成员。今天座谈会主要有三项议程：一是请~~同志通报我镇经济和社会事业发展情况并部署的主要工作思路;二是请~~同志致辞，三是大家座谈发言。

下面，请~~同志通报我镇度经济和社会事业发展情况并部署度的主要工作思路。

下面，请~~同志致辞。

下面，开始座谈。请各位企业家多提宝贵意见和建议。

首先，请~~同志发言。

下面，请~~同志发言。

下面，请~~同志发言。

这次迎春座谈会开得喜庆热烈，大家欢聚一堂，喜迎新春，豪情满怀。在座谈会上，大家听取了~~同志通报我镇20经济和社会事业发展情况并部署20的主要工作思路，同时大家敞开心扉、畅所欲言，建言献策，为杨叶的发展提出了许多宝贵的意见和建议，使我们再次感受到了“热爱”、“奉献”的诚挚之心。在新的一年里，我们恳切希望各位企业家一如既往地支持杨叶建设，为~~的发展出谋献策;~~也将一如既往地努力做好各项服务工作，为企业发展创造良好的环境，共同谱写~~发展新 篇章!

祝各位企业家新春快乐、身体健康，合家幸福、万事如意!

**与客户谈话工作总结范文15**

>1、对比法

所谓“对比法”，指的是通过将自己的产品与同类产品的有效比较，在效果、价格等方面产生较为明显的区别，而让客户真正的产生兴趣达成合作。

例如，你是一个销售头孢抗生素的中小企业的销售人员，面对一个经销商进行产品销售。经销商经常会设置一些陷阱让你往里跳。他们总是会针对你的品种说悦康的、或者威奇达的比你的价格比你的有优势，并且返利服务比你们好等等之类的事情。这个时候，有经验的业务人员会很快识破并化解这样的陷阱；而不是太有经验的人往往是不知道该如何应对，最终让客户得逞后失去合作的机会。

其实，这样的问题并不是什么很棘手的问题，核心因素是因为我们不够专业，不了解同类产品和厂家的具体情况而出现的。如果我们是一名专业的抗生素产品营销人员，\*时很清楚头孢抗生素的高端厂家如上海先锋、中档强势企业如鲁抗、悦康、哈药、辅仁等，以及中低档的威奇达等产品的规格、价格、\*\*等情况。并且，你可以将你企业本身产品的优势和对方的劣势能进行一个清晰的对比，从而无形中用专业的知识和数字在对比中提升你所在企业的价值，才可以较为轻松的说服客户。

所以，我们必须清楚，做好业务人员首要的一点必须做一个专业才产品顾问和专家。全面系统的掌握自己产品的优缺点之后，还必须了解行业动态以及同类产品的相关信息。这样，当遇到客户说你的产品贵的时候，可以举例与自己产品属于\*\*级别的产品进行对分析，从而打消客户的疑虑，摆脱客户设置的陷阱，提高沟通的成功率。

>2、举例法

此外，在业务开展过程中，还会经常遇到客户怀疑进行合作后是否可以将市操作好的问题。这个时候，采用举例法，用他身边可以感受很清楚的例子就可以得到很好的解决，使得客户打消怀疑和摇摆不定，加快做出积极的决定。

其实，这招“举例法”我们\*常使用的比较多，这里就不在赘述使用的问题了。需要提醒一点就是所举例子的真实性和可对比性的问题，这点很关键。如果你要面对的本身就是一个小客户，而你总是举一些如何帮助大客户成交的例证，是不会得到客户的认同的。而在所举例子的空间和地域选择上，最好选择举例客户不远且真实的客户，让他有较为强烈的认同感，才有助于合作。否则，忽视了上面的问题，反而会与初衷背道而驰，让客户觉得在被欺骗，而引起客户的反感从而失去下一次见面沟通的机会！例如，你所沟通的客户本身就是一个经营口服药的OTC渠道客户，你却硬要将你的临床针剂品种推销给他，还列举了一堆本县、本乡等他比较熟悉的人做的如何好，注定是不会取得什么好的结果的。

因为，要让一个人从一个熟悉的渠道转到一个不熟悉的渠道做产品，那难度是相当人的，成功率也是相当低的。

>3、避实就虚法

避实就虚是在兵法上说，就是避开敌人重兵防守的区域，转而在敌人防守薄弱环节实施攻击，从而为最后的胜利奠定坚实的基础。对于我们业务人员同客户的沟通，同样也是适用的`。

此种方法讲究的核心是通过客户对所表述产品的兴趣程度而定。如果客户对所将产品表示了浓厚的兴趣，则通过专业的知识和灵活的沟通技巧促使客户达成合作；如果客户本身因为自身原因或者对你推荐的某一个或一类产品不感兴趣，则应该立刻停止关于该产品话题的沟通，转向客户比较感兴趣话题的沟通。甚至要立即停止沟通，找其他合适的机会再说。防止因为过于“执着”而让客户产生逆反心理，将你所有的产品都否定掉。

这个方法考验的是业务人员对客户信息的把握情况，以及谈话过程中对客户心里的把握。可以察言观色，同时也要具备较好的沟通表达能力。\*时要多研究一下人的心理，以及不同性别、年纪、家庭背景、性格等喜欢什么样的话题，有什么样的爱好，这才能在及时切换话题的时候有话可说、化解尴尬，从而为以后的进一步跟进打下基础！

>4、围魏救赵法

“围魏救赵”也是孙子兵法的一招。原指战国时齐军用\*\*魏国的方法，迫使魏国撤回攻赵部队而使赵国得救。后指\*\*敌人后方的据点以迫使进攻之敌撤退的战术。

此招用在应对客户方面，指的是通过对客户周围人员的关系营造，来间接影响客户本身，从而达到与客户成交的目的。例如，我们经常说的公关营销，大致就是这个道理。再简单一点的讲，就是的当我们无法直接与客户沟通完成合作的时候，只要认清客户有足够的实力可以将产品操作好，完全可以多话心思在与客户直接相关的家人或者朋友身上，从而依靠这些与客户具有很近关系的人的说服力，最终使得客户倾向我们而完成合作。

在时机的选择方面，客户的家人放在首位，他们是影响客户的最直接因素。我们可以通过对客户孩子（如果比较小的话）购买一些小礼物什么的，来俘虏客户的孩子和爱人；当然，也可以利用女人爱占便宜的天性，选择一些礼物或者荣誉方面的东\*\*公关客户（指女性客户）或者客户的爱人；当然，我们也可以借助\*\*民族传统的孝心，经常看望客户的父母；同时，如果客户本身因为特殊原因身体不适而住院什么的情况出现，也是我们绝佳的公关机会，这些务必把握。

**与客户谈话工作总结范文16**

管理沟通总结

经过6个星期的学习，时间虽短，但是感觉学到不少的东西，受益匪浅，这些东西在我将来的事业会起到很大的作用。下面的就是我觉得是我学到最宝贵的东西。

一． 沟通的重要性 通过这门课程的学习，让我知道了沟通的重要性。沟通是人类集体活动的基础，是人类存在的前提。可以说没有沟通和群体活动，人类早就灭绝了！正是沟通才形成了原始人群和部落，不断进化形成了人类社会。在现代管理中，沟通是现代管理的命脉，没有沟通或者说沟通不畅，管理效率就会损失甚至断送。由此可见，沟通是人们生存、生产、发展和进步的基本手段和途径。不懂得沟通，或者不重视沟通，我们将不会取得很大的成功。良好的沟通才会拥有良好的人际关系，更有利于自己的身心健康，从现在起，我们要更加重视沟通。在生活中，要不断的学习沟通的技巧，不断的去与人打交道，让良好的沟通成为一种习惯。

二． 大胆的表现自己

我从小就很害怕再群众中讲话，面对无数双眼睛，就会令我无比恐惧，全身就会紧张起来，脑子一片空白。在别人的眼里，我很内向，是个不太敢说话的人。我一直因为害怕让我感到羞愧，我的内心无数次呼喊，我要突破自己，克服这个困难，可是还是一次次的失败。当我看到别人在讲台上大胆说话，台下一片鼓掌，我特别佩服台上的人，同时对我的内心也是一种震撼，我希望在

**与客户谈话工作总结范文17**

客关电话通知总结

1、打电话时要清楚缓慢的先道出自己是谁，再确认对方的身份。

2、将事情主体通知好后，即使客户说清楚了，没多加询问，也应详细告知办手续的时间、地点、所带材料及注意事项。

3、房子登记两人名字时，要提醒两人的身份证都要带，同时带一张银行卡，有一人来办理即可。

4、客户询问了，不能多加隐瞒，乱说话，他们会反感；若没问我们也无须多说，我们的目的只是将业主约来办手续而已。

5、在打电话前最好是对所有的事都有所了解，如万分之一，万分之二的比例到底是怎么算，要有个统一的概念。——提前了解

6、当业主情绪激动、气愤时，不要将他所说的责备话放在心上，他并不是在说你，等业主发泄够了，你再次道出自己的目的，问他何时有空过来办理手续。

7、打电话时，有些业主可能听不大清楚，这时讲话要大声些。

8、对方因信号不好而短线，应继续给业主打，若打了两个还是接不通，则迟点再打。

9、答应稍后给对方回复，应说道做到。

10、当对方让你以短信的形式通知给他时，你可说：“十分抱歉，我这边是座机发不了短信，要不等您稍后方便的时候我再给您打电话。”（对方在开车）

11、当对方将话题绕远时，要注意把话题绕回来。（对方一直在讲房产证的事）

**与客户谈话工作总结范文18**

在自己的工作岗位上也是非常努力的在坚守，同时也是不断地让自己在这份工作上去慢慢成长，就希望自己能够越工作越在这份岗位上找寻到真正的自己。对此也是在现目前的工作岗位上有着属于自己的工作感悟。

对于自己现在的这份客服工作，我也是感受到自己在这份工作上有慢慢在成长，慢慢的更适应这份工作，并且在一些工作的效率和反馈上表明出自己确实是得到了逐步的成长。从刚开始的完全不知道应该要如何去展开客服的工作，到现在已经是各方面都可以非常熟练的去完成，这些都是我逐渐努力所收获得来的。对此我也是感觉到非常的满足，更是对这份工作有坚定下去的信心。

客服的工作也就是一种服务性质的工作，而我的性格也正好是较为简单，随和的，所以在与客户交流起来也是较为简单，基本上都能够将一些问题，或是其他的一些事件都处理好。在这段时间的工作上自己也是在渐渐的让自己与这份工作逐渐融合，并且让自己可以将每一项任务都完成好，同时我自己也是有非常努力的试图让自己在工作期间找寻到自己非常想要的东西，我感觉这份工作给了我一定的归属感，并且让我的生活变得更加的多姿多彩。

从这份工作中所收获到的成长，更是非常多的，同时我也是非常的期待自己能够在下一阶段拥有更多的更好的成长，也让自己可以为自己下阶段的工作做出非常大的努力。目前身为公司的一员，我更是感受到自己渐渐在这期间都有非常大的收获，同时更是在这期间我感受到自己有非常大的成功。我的这些努力也是做好了在工作上所负责的任务，同时也让我自己在这期间有非常多的收获。

工作之余我更是非常努力的想要让自己在这期间找寻到应该奋进的方向，同时我也慢慢的在属于自己的未来上不断的前行与奋进。当然我也非常的希望自己能够在接下来的努力中去慢慢的成长，更能够将现在的这份工作完成好的。在近期的工作中我所收获到的成长，我也希望自己是可以都好好的珍藏，并让我可以在每天的工作上都得到最棒的成长，当然我个人更是非常的期望自己能够继续在这份岗位上坚持，更是做好自己身为员工真正应该做的事情。

接下来我更是非常的期望接下来的我可以有所改变，能够更好的去展开自己的工作，同时我还是会努力保持自己对于工作激情，将自己的分内工作都完成好，并且达到公司领导的要求。

**与客户谈话工作总结范文19**

>1、使用称呼就高不就低

在商务交往中，尤其应注意使用称呼就高不就低。例如某人在介绍一位教授时会说：“这是……大学的……老师”。学生尊称自己的导师为老师，同行之间也可以互称老师，所以有这方面经验的人在介绍他人时往往会用受人尊敬的衔称，这就是“就高不就低”。

>2、摆正位置

在人际交往中，要摆正自己和别人的位置。很多人之所以在人际交往中出现问题，关键一点就是没有摆正自己的位置，也就是说，在人际交往中下级要像下级，上级要像上级，同事要像同事，客户要像客户。摆正位置才有端正态度可言，这是交往时的基本命题。

>3、入乡随俗

一般情况，也许你会习惯性地问：“是青岛人还是济南人？”但是，当你人在济南时，就应该问：“济南人还是青岛人？”这也是你对当地人的尊重；当你到其他公司拜访时，不能说主人的东西不好，所谓客不责主，这也是常识。

>4、以对方为中心

在商务交往过程中，务必要记住以对方为中心，放弃自我中心论。例如，当你请客户吃饭的时候，应该首先征求客户的意见，他爱吃什么，不爱吃什么，不能凭自己的喜好，主观地为客人订餐，这就叫摆正位置。如果你的客户善于表达，你可以夸他说话生动形象、很幽默，或者又有理论又有实践，但你不能说“你真贫，我们都被你吹晕了”！

交往以对方为中心，商务交往强调客户是上帝，客户感觉好才是真好。尊重自己尊重别人，恰到好处地表现出来，就能妥善地处理好人际关系。

交际交往中的沟通技巧 换一个角度，还可以给礼仪下一个定义，即：礼仪是沟通技巧。

**与客户谈话工作总结范文20**

一、团结一心，个人业务取得突破性发展

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础。20\_\_年始，我公司根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用\_\_会、客户答谢会等多种销售模式，抓住新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

\_季度，全体营销干将更是鼓足干劲，振奋精神，奋勇前进。有\_位伙伴更是跻身全省前\_\_名销售精英的行列，获得了省公司\_\_大奖，这不仅仅是物质上的奖励，更是对我们辛勤付出的肯定，为我们树立了新的榜样。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请\_\_专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，全司员工已达\_\_人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

二、奋勇拼搏，团体业务稳中有升

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费\_\_万元。其中：短期意外险保费\_\_万元，短期健康险保费\_\_万元，团体年金险保费\_\_万元，较之上年增长\_\_万元，占据了\_\_团体人身保险市场的\_\_强，提前\_个月完成了全年任务目标。\_季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

**与客户谈话工作总结范文21**

各位朋友、各位同仁：

大家好!

今天是十月十日\_，即辛亥革命纪念日。在这个特殊的日子、特别的城市，在这景色秀丽、郁郁葱葱的中山陵风景区，我们召开企业销售客户座谈会。今天我们这个会议室，可以说是精英荟萃、群贤毕至、高朋满座。对各位在百忙中参加我们这次座谈会，我感到非常高兴，借此机会，我谨代表我们公司#，对各位朋友的到来表示热烈欢迎和衷心的感谢。

这次把大家请来的目的，就是深化友谊、加强协作、共谋发展。对此，我讲四句话：

第一句话：十分感谢。过去的十年，是我们企业不断发展壮大的十年。 至 年，我们连续四年实现优质产品生产，销售收入在8 个亿以上;连续6 年跨入省民营企业10 强。对于一个边建设、边生产的企业来说，这是一个很不容易达到的成就。这个成就的取得，可以说在很大程度上是在座的各位朋友及所代表的公司大力支持、鼎力帮助的结果，因此我代表我们公司向你们说声：衷心的谢谢!

第二句话：未来更好。我们的标准，就是构建效益矿山、安全矿山、生态矿山、文化矿山、和谐矿山;我们的精神，就是责任、尚德、远见、创新;我们的服务，就是讲诚信、讲质量、讲感情、讲共赢。这些理念，我们不单早已提了出来，而且实实在在地贯穿到了我们公司的发展规划和具体工作过程，目前已经打下了很好的基础，未来的建设和发展中，我们将逐步提升建矿水平，确保产品产量、产品质量、产品服务全面满足各位朋友、各位客户的生产要求、心里要求、情感要求。

第三句话：合作共赢。没有共赢就不能合作，没有合作就没有共赢。我们公司与公司之间是合作伙伴，个人与个人之间是很好的朋友。作为合作伙伴和好朋友，我们有共同的愿望、共同的梦想、共同的利益，为了这些共同点，我们一定要携起手来，继续发扬过去的优良传统，亲戚般走动、朋友般交往、兄弟般沟通，精诚合作、互信合作、和谐合作、持续共赢。

第四句话：好事做好。这次我们的座谈会，是一次难得的群英相聚机会、谋划合作机会、深化友谊机会，是一件大好事，希望我们此行把过程协调好、把感情融洽好、把工作谋划好、把目标实现好，把你们的好意见、好建议留给我们，把我们的印象、好形象带给你们。谢谢大家!

祝愿各位身体健康、家庭幸福、事业长青!

**与客户谈话工作总结范文22**

销售客户座谈会，\*\*能源公司的新契机

——加强沟通，增进友谊，深化合作，共谋发展

201\*年11月28日，能源公司销售客户座谈会，在宁夏\*\*集团四楼多媒体会议室隆重召开，会议历时两个半小时，此次会议由能源公司总经办副总经理游\*\*主持。集团总裁孙珩\*、常务副总裁李建\*、党委副书记徐\*祥、投资控股公司总经理潘建\*、经营公司经理赵学\*、政策研究室主任李\*等集团领导出席本次会议;能源公司总经办领导、宁东和芦花基地和清洁能源公司直接管辖销售的相关负责人也参加了本次会议。

能源公司董事长孙彦昌热情洋溢的致欢迎辞中，他诚挚的向各位到来的贵宾表示谢意，在一阵阵热烈的掌声中，会议正式拉开了序幕。 之后，能源公司总经理许光辉就能源公司的发展规划作了详细的介绍，并就发展前景及发展过程中存在的问题给予客户答复，且表明在今后的合作中要加强沟通，增进友谊，深化合作，共谋发展;接着，集团投资控股公司总经理潘建国就集团五年的规划及在建项目，向贵宾一一介绍，勾勒出宝塔五年后的宏伟大图，让大家更进一步的了解宝塔。尤其重要的是孙珩\*总裁发表的讲话，详细介绍了我集团今后的发展规划，勾勒出与我方合作的远景，宝塔发展到今天与大家是分不开的，宝塔发展了，自然要相应的回报大家，加深了客户对我集团的认识，增强客户同我公司合作的信心和认可度。

会后在\*\*宾馆的宴会厅就餐来宾觥筹交错，畅所欲言。之后，

由能源公司领导携销售部员工陪同贵宾参观了芦花基地，清洁能源公司，宁东基地。当地的解说员引领贵宾们看到了电脑监控成品油产出的过程，接触到宝塔作为现代化企业与时俱进的一个状态，在当地解说员的引领下，贵宾们了解到宝塔的产能，装置的\'种类等，参观途经一栋栋员工宿舍楼耸立着，还有标准的足球场等员工生活所需的娱乐设施，无疑显现了一个大企业应有的对员工的人文关怀，也显示了宝塔的实力所在，让宾客们信赖宝塔蓬勃发展的潜力。

招待晚宴在鹤泉湖察合台厅举行，由中石油内蒙公司的魏冉\*处长和包头宁\*的乔家\*总经理给呈上的烤全羊剪彩后，晚宴正式开始了。在来宾品尝宝塔特色餐饮的同时，我宝塔的艺术团陆续的献上回族和维吾尔族等有民族特色的节目，异彩纷呈，赏心悦目，让五湖四海的贵宾领略少数民族的风土人情，尽展鹤泉湖的旅游区特色。由蒙古少女献上纯洁的哈达，向贵宾表示美好的祝福，主持人热情的给在座的贵宾们献歌祝酒，宴会厅中充满了歌声笑语。晚宴最后进行的篝火表演，贵宾们环绕篝火，舞随情动，左手拉右手，今后的友谊会更长久，今后的合作也会如这团篝火红红火火。

从邀请客户前来参会，会议顺利的召开，到鹤泉湖活动进行的这几个阶段，每个环节紧紧相扣，销售部成员团结一致，能源公司车队和办公室互相配合，丝毫不敢怠慢，本着作为宝塔人的热情，我们精心安排好每个贵宾的食、住、行，让贵宾感受到宝塔人的热情和情谊的真切。

璀璨的烟火盛开在鹤泉湖的上空中，来宾们尽兴而归的那份喜悦，让我们销售部的成员倍感欣慰。在烟火绚烂的天空下，我们共同祝愿宝塔的发展蒸蒸日上!

宁夏\*\*能源化工有限公司

销售部

**与客户谈话工作总结范文23**

4月22日，山东省企业文化部长经验交流座谈会暨聊城新凤祥集团企业文化现场会现场。

来自山东省各市企业文化社团组织代表和重点企业主要负责人、文化工作相关负责人以及中青年企业文化研究专家、教授、媒体代表近百人齐聚新凤祥，共谋企业文化创新发展。

山东省政府研究室理论专家宋向平，山东省企业文化学会常务副会长兼秘书长朱文秋出席会议并讲话。新凤祥集团党委副书记张传立应邀出席并致欢迎词。

会上，新凤祥集团人力资源管理中心总监王丽霞以《文化重塑助推企业战略转型与发展》为题作了主题演讲。中铁十四局集团、临沂兴大集团、源动力集团、聊城市第四人民医院等企业代表先后作了经验交流发言。省政府研究室主任宋向平、泰山管理学院新儒家管理模式研究中心主任白立新、北京智益德管理咨询有限公司董事长王谦修等专家，与各企业文化部长就90、95后知识型员工群体个性化的特点，如何改进企业文化建设的方法和方向;新时期企业该如何厚植工匠文化，培养具有工匠精神的新型员工等共同关心的话题，进行了互动交流、答疑解惑。

下午，与会人员走进新凤祥党群活动中心、有色金属产业现场、凤祥食品产业的研发中心、加工中心和旗舰店，全面了解企业构建“从农场到餐桌”全产业链食品安全管控体系 。

**与客户谈话工作总结范文24**

>1、记住对方的名字

记住对方的名字，可以让人感到愉快且能有一种受重视的满足感，这在沟通交往中是一项非常有用的法宝，记住客户的名字，比任何亲切的言语起作用，更能打动对方。

>2、了解对方兴趣爱好

摸透对方的心理，是与人沟通良好的前提。只有了解掌握对方心理和需求，才可以在沟通过程中有的放矢，可以适当的投其所好，对方可能会视你为他们知己，那问题可能会较好的解决或起码你已成功一半。例如，可以跟老年人谈健康养生，和少妇谈孩子和宠物，如果客户喜欢谈足球，就可以跟他谈谈近期的重大赛事。

>3、与客户聊天避免专业用语

专业的词，通俗的说。一味地使用专业用语，很容易使人产生华而不实、锋芒毕露的感觉。

>4、避免否定对方的.行为

初次见面的客户会害怕他人提出细微的问题，来否定自己的观点，因此，客户经理应当尽量避免，出现否定对方的行为，这样才能建立良好的人际关系。

>5、了解对方所期待的评价

人们都希望别人对自己的评价是好的，所以客户经理要想客户之所想，说客户想听的话，做一个善解人意的人。

>6、注意自己的表情

一个人心灵深处的想法，往往会形诸于外，在表情中显露无遗。客户经理要保持职业化的笑容，倾听时保持专注的神情。

>7、留意客户下意识的动作

交换名片的时候，如果客户的手发抖，表明他很紧张，这就不是套近乎的好机会，可以先聊些别的话题帮助客户放松。

>8、适当赞美客户

比如，得知客户为一个项目三个春节没回家时，客户经理就可以赞美他：“你真是真正的现代企业家，您的敬业精神堪称业界一流。”

>9、拉近与对方的身体距离

距离产生不了美，只会产生疏离感，所以和客户交流的时候，客户经理要找机会靠近客户。

>10、倾听，还是倾听

沟通中，要充分重视“听”的重要性。你能善于表达出你的观点与看法，抓住客户的心，使客人接受你的观点与看法，这只是你沟通成功的一半；那成功的另一半就是善于听客人的倾诉。会不会听是一个人会不会与人沟通，能不能与人达到真正沟通的重要标志，做一名忠实的听众，同时，让客人知道你在听，不管是赞扬还是抱怨，你都得认真对待，客户在倾诉的过程中，会因为你认真倾听的态度所感动，会对你的人格加以认同，这才会为你下一步的解释工作奠定良好的基础。

与客户沟通技巧总结3篇扩展阅读

与客户沟通技巧总结3篇（扩展1）

——与客户沟通及洽谈技巧3篇

**与客户谈话工作总结范文25**

>1、网络销售中沟通多用感叹词

\*时我们与朋友或客户面对面交谈的时候可以通过微笑、动作、语气等方式了解对方的心理状态变化，很容易知道对方是生气、高兴还是说笑。但是在网络沟通的过程中，由于我们无法看到对方的表情和动作，只能靠文字表达，如果我们仍然按照\*常说话的方式在网上交谈的话，可能会得到一些不可预期的效果。下面来举个比较简单的例子：

顾客：你好，请问这件衣服有红色吗？

客服：没有

顾客：那请问这件衣服可以便宜点吗？

客服：这个是最低价格，已经不能便宜了。

就上面一段简短的对话来看，假如遇到心情舒畅或者不计较的顾客看了心里没什么感觉，或许会勉强的因为价格相对较低、特别喜欢这件商品等原因“被逼”决定购买该商品，但类似这样的沟通方式能完成二次销售的不多；相反，如果遇到一些心情不好，对语言比较执着的客户就会感觉心里很不舒服，因为这样的回答和服务会给人一种“僵硬”的感觉，也就是说你没有用“心”沟通，所以有的顾客可能更愿意选择其他地方购买，即使其他地方的价格比这边高一点。

那么，我们应该如何解决这个问题呢？最简单的方法，我们可以多使用一些感叹词。例如“哟”、“啊”、“呀”、“呢”、“啦”、“嗯”等词语，另外，在淘宝使用的最多的一个词语“亲”也是我们必不可少的称呼。下面我们尝试把客服的回话加上感叹词语，对比下跟原来的回答有什么不同：

“亲，这个是最低价格，已经不能便宜了哦！”

虽然这样回答的还不是最好的，但是与原来的恢复相比之下，已经增加了感\*\*彩，即使顾客还不能面对面的与销售人员沟通，只要我们能适当的运用这种方式与用户沟通，很容易就会让顾客觉得这个客服是有礼貌的，而且很容易把距离拉近，只要把双方的距离拉近，我们要做什么都容易。当然，其实这种方法也属于催眠式销售的一种沟通方式。

>2、网络销售中沟通多使用表情

在与客户沟通过程中，不管使用的是QQ、MSN、TM、旺旺还是其他网上沟通工具，都有一个聊天表情库，我们可以在交谈的过程中适当的使用聊天表情以增加客户对销售人员的好感。但我们需要注意，不能随便发一些与聊天主题不匹配或者\*\*观的表情，更不能泛滥的发布表情，如果每个回复都使用表情，对方反而会感觉我们没有用心对待，甚至还会影响销售人员在顾客心目中的形象。

>3、网络销售中沟通多使用“勾引法”

我们在销售过程中，很多时候我们都会遇到想购买，但是还没有决定在什么地方购买的客户，这样的客户都是我们的潜在客户，所以我们是绝对不能放过的，那么我们应该如何“勾引”这样的客户在我们店铺消费呢？

碰到这类客户如果我们能够够适当的“刺激”一下就很容易成交。例如我们了解客户真正想要但还处于考虑阶段的话，我们可以尝试跟客户说“该种商品已经剩下最后两件了哦！”或者说“该商品正在促销阶段，现在购买有小礼品赠送”等话语，这个时候大部分客户心里都会有错乱的感觉，而且很可能就决定立刻购买。但我们在使用这种方式的时候，必须注意要在适当的时候使用，使用的不适当或者使用频繁反而会让客户烦厌。

还有的客户可能是由于闲逛和咨询，对待这样的客户我们可以先从了解客户意向的话题开始，不要一味的灌输商品的好处或者店铺的好处，只要了解用户的实际意向，我们可以推荐一下相关商品，侧面或者正面提出顾客的需求，利用顾客自己的需求来刺激顾客的购买欲。

不管我们使用哪种方法，我们还必须知道“顾客永远不喜欢被命令，也不喜欢被灌输”这个道理。所以我们在跟客户沟通的时候需要注意这些技巧。其实不管我们通过网络与顾客沟通也好，朋友之间聊天也好，都可以使用以上的方式交谈，虽然可能是一些浅显的技巧，但如果要利用的好，还需要我们慢慢的积累经验。

**与客户谈话工作总结范文26**

20\_年4月21日上午，市经信委组织召开了绵阳市产业联盟理事长单位经验交流暨工作总结座谈会，市经信委相关业务科室、绵阳市15家产业联盟理事长单位参加会议。

会上，各理事长单位踊跃发言，介绍了联盟运行情况及先进经验，并就联盟发展中遇到的具体问题与市经信委相关科室进行了深入交流。

市经信委党组成员、副主任王欣出席会议并讲话，他指出：各理事长单位在联盟核心共性技术攻关、产业链配套、技术交流合作等方面发挥了关键作用，有力促进了产业转型升级。希望各联盟继续秉持开放合作态度，着眼全省、全国，壮大、优化队伍;进一步修订完善章程，加强组织的联结性、紧密性。市经信委要继续加强与联盟的沟通交流，积极为联盟发展争取政策支持，依托联盟借智借力，壮大专家智库。

**与客户谈话工作总结范文27**

4月22日，全省企业文化部长经验交流座谈会暨新凤祥集团企业文化现场会在聊城召开。来自我省知名企业、高等院校、企业文化研究机构相关负责人近90人参加了会议。

会议由山东省企业文化学会主办，新凤祥集团承办。新凤祥集团党委副书记张传立代表承办方在座谈会上致辞发言，山东省企业文化学会常务副会长兼秘书长朱文秋代表主办方致辞并主持会议。

张传立在致辞中讲到，新凤祥集团始终把企业文化作为引领企业持续健康发展的灵魂力量，特别是近几年，通过深入推进党建和文化建设融合，企业的凝聚力、向心力和品牌影响力持续提升，有力地助推了企业战略转型升级。

现场会上，新凤祥集团人力资源管理中心总监王丽霞以《文化重塑助推企业战略转型与发展》为题作了交流发言。王丽霞从新常态下的宏观经济转型，以及思想价值多元化的外部环境下，分享了新凤祥集团从意识高度统一、意识到行为转变、行为创造业绩三个维度，以文化重塑助推企业战略转型与发展的经验做法。

新的历史时期，新凤祥人遵循“产业为本，资本为器，文化为魂”的宗旨，全面推进食品产业、有色金属产业与金融服务深度融合，倾力打造凤祥食品和祥光有色金属双千亿产业，加快由“大”企业向“伟大”企业转型，培育具有全球视野、代表中国的新凤祥产业群，成为负责人和受人尊重的企业集团。

座谈交流期间，临沂兴大投资发展集团有限公司董事长、党委书记相荣涛、中铁十四局集团有限公司政研会秘书长刘慧云、源动力集团高级文化顾问于永军、聊城市第四人民医院院长、党委书记武建胤、山东华胶饮品有限公司副总经理薛洪刚等部分企业分别就各自在企业文化建设过程中取得的经验、存在的问题，以及对企业文化建设的认识和看法做了交流发言;泰山管理学院新儒家管理模式研究中心主任白立新、北京智益德管理咨询有限公司董事长王谦修等专家就“90、95后知识型员工群体个性化的特点，如何改进企业文化建设的方法和方向”“新时期企业该如何厚植工匠文化，培养具有工匠精神的新型员工”分享了观点。同时与会企业文化部长还就有关问题与专家进行了互动交流。

此次会议的召开，加强了我省企业文化部长间的互动交流学习，为我省企业文化建设有效落地提供了强大的`思想理论支撑，引起了与会代表一致的好评和强烈的社会反响。

会议期间，与会代表还先后参观了新凤祥集团党群活动中心、祥光铜业电解车间、凤祥食品加工中心、凤祥食品研发中心、凤祥食品旗舰店等场所。

**与客户谈话工作总结范文28**

华南客户座谈会发言稿精选

尊敬的张总、王书记、马总，中油的各位领导，各位客户朋友，上午好！

我是XX，来自金发科技股份有限公司。很荣幸受华南公司的邀请参加此次座谈会。

金发科技1993年成立，主营改性塑料，在广州、天津、上海、江苏、四川拥有五个生产基地，改性塑料产量达到62万吨，预计产量将达到65万吨，是目前国内最大的改性塑料生产企业，也是全球改性塑料品种最为齐全的企业之一。主要产品有PP、ABS、PS、PA、PBT、PC等。其中PP年需求量约25万吨，ABS年需求量约8万吨。

近年来，我们自主研发的完全生物降解塑料、碳纤维及其复合材料、耐高温尼龙、无卤高效阻燃剂等一批具有世

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！