# 最新客户经理下半年工作计划范本(六篇)

来源：网络 作者：静默星光 更新时间：2025-05-16

*最新客户经理下半年工作计划范本一一踏上这个演讲台，我就忍不住有些激动。因为就在一年前，我就是在这个演讲台上，在分行新的用工机制的召唤下，畅谈参加竞聘的理由，放飞献身某某的理想，由一名客户经理竞聘为营业部某行主任。而如今，岁月轮回，我又由营业...*

**最新客户经理下半年工作计划范本一**

一踏上这个演讲台，我就忍不住有些激动。因为就在一年前，我就是在这个演讲台上，在分行新的用工机制的召唤下，畅谈参加竞聘的理由，放飞献身某某的理想，由一名客户经理竞聘为营业部某行主任。而如今，岁月轮回，我又由营业部某行主任重新回到了客户经理的岗位。我不知道今天我是以一个成功者的身份，还是以一个失败者的身份站在这里，但无论成功还是失败，我都想对自己某行一年来的营销工作做一总结。一年来的营销甘苦使我总结出来四个字，那就是“诚、勤、细、新”。所谓“诚”，就是要讲诚信。诚信是维系现代市场经济的基石，是与客户相互沟通的桥梁，在与客户打交道时只有真诚想待，言行一致，急客户所急，想客户所想，才能赢得客户的一份信赖，换取客户的一份诚心。

20xx年3月，在一次朋友的婚宴上，我与沧县某化工厂的财务会计相识。初次见面，我便从交谈中得知该厂近几年经营红红火火，发展势头十分迅猛。一个念头立刻从我的脑海里闪过：“如果这家企业能够在我们某某开户肯定能带来一系列可观的效益。”第二天，我便来到这家企业，登门拜访了这位财务会计朋友。人家知道了我的来意后，一方面对我的敬业精神表示赞赏，但也同时对开展业务合作流露出了为难之情，因为他们长期在商业银行开户，对某某知之甚少。第一次上门公关多少有点令人沮丧，但我却没有因此失去信心，因为人家对我挺客气，这就给了我们下一次接触的可能，另外人家确实对某某不了解，这也就又给了我们下一次接触的话题。就这样，从3月到6月，每隔10多天，我总要去这家企业“串一次门”，介绍介绍某某业务，拉拉家常，渐渐地成了这家企业财务科的熟客，以致他们开玩笑说我不像是银行的员工，倒像是保险公司的业务营销员。一次，在“串门”的时候，我无意间听说财务科长这两天正在为一笔拖欠货款的回收而发愁，这是一笔100万元的原料款，欠款方是大港油田，由于款子一拖再拖了3个月，企业的流动资金已出现了紧张状况。于是，我主动找到财务科长，提出了由我一试的请求。

在接下来的一个月里，我利用休假时间，顶酷暑，冒高温，三下南大港，借助多方关系，终于使这笔款项以现金方式收回。在收到款项的那一天，这位财务科长高兴地说了两个想不到：真想不到你有如此大的能量，拖了几个月的货款跑了三次就收回来了;真想不到你作为一个局外人竟能像朋友一样如此真诚热情地给予企业那么大的帮助。接下来发生的事情大家可能想象得到了，这家企业主动将基本结算户挪到分理处，成了分理处的“铁户”，目前日均存款额100万元，月均结算量达300万元。

所谓“勤”，就是要勤谈，勤跑。只有与客户进行经常性的沟通与交流，了解客户的动向，知晓客户的所思所欲，才能及时调整营销策略，捕捉商机，在激烈的商战中抢占先机。今年1月，我从朋友处了解到沧县张官屯乡小白洋桥村有几位皮货加工个体户生意十分兴隆，但却经常因与地处浙江的购货方之间没有达成一种良好的资金结算方式而影响生产。为此，我从这条信息入手，带着朋友多次深入该村，走家串户宣传我行的速汇通业务，终于使他们认识到这一结算方式的优势，辗转30里地将农信社的200万元款项一次性存入我分理处，打了一个“千里单骑拉存款”的漂亮仗，为分理处突破地域限制，向外拓展市场积累了经验。

所谓“细”，就是要细致入微。工作从细微处入手，在做出营销前对客户有充分的了解，要知道自己的客户看重的是什么，需要的是什么，发掘合作的广阔天地，同时要细心观察，见人所未见，想人所未想，捕捉蕴藏在事物背后的新商机。今年“非典”期间，我发现来分理处兑换零币钢崩的客户特别多，我就在想：“客户偏好钢崩而不喜欢纸币应该是出于卫生的考虑，如果这种习惯成为一种趋势，那么商家在这段时期对于钢崩的需求肯定会大大增加，这说不定会为我们的增存提供潜在的商机。”于是那段时间我一有空就去分行领一元的钢崩，吃力地提回分理处储备，果然，在随后的一次营销中，这些钢崩显示出了巨大的威力。在分理处右侧是一家大型商厦，是各家银行必争之地，由于在工行开户，在分理处是零存款。为能在市场中分得一杯羹。在非典时期商厦硬币最为紧缺的关键时刻，我们送零币上门，缓解了商厦找零钱难的压力，让商厦老总很受感动，一下子从其他分行转来存款50万元，从此后，商厦在分理处的存款一直保持在70万元左右，实实在在地为分理处的发展创造了新的契机。

所谓“新”，就是要创新服务方式，营销不能停留在传统的习惯思维和做法上，要将新的营销理念和服务方式有机地结合起来，最大限度地满足客户日益提高的服务需求。在今年“双节”期间省行组织的“金融套餐”推介营销中，我要求分理处的员工在宣传介绍中要注重产品间业务特点的比较，要与客户的特点相结，与产品的特点相结合，与分理处的特点相结合，改变了过去粗放式的宣传营销模式，创造了一种“以理财方式进行宣传营销”的新思路，如我们针对“两节”期间学生放假、长辈给孩子压岁钱的有利时机，大力营销鼠年生肖卡;针对春节期间股市休市、一部分股民不愿持股过节的有利时机，大力营销7天期通知存款;针对国债发售的有利时机，大力营销教育储蓄等都取得了良好的效果，“如果你不知如何去宣传，那么你就用理财的方式来宣传”已成为分理处员工挂在嘴边的“口头禅”，以致不少客户经常拿着“金融套餐”宣传单找到分理处要求员工帮忙理财，极大地带动了相关业务产品的销售。

一年来，在我的带领下，分理处存款由往年的年均增长400万发展到当年新增1500万，我个人在这期间共为分理处吸收黄金客户存款800余万元，占整个分理处新增存款的50。然而，巨大成功的背后也留有巨大的遗憾，一年来连续忙碌的营销使我忽视了自身综合业务素质的提高，在此次分行新一轮的竞聘中，由于综合业务知识不过硬，我最终未能入围。记得在得知考试结果的那天下午，朝夕相处了一年的分理处的姐妹们都哭了，她们说：“某人，我们真恨你啊!”是啊，我也恨自己不争气。某某是无情的，在今后日益激烈的现代商业银行竞争中，某某需要的是综合业务素质过硬的复合型人才，如果不能紧跟时代的步伐，加倍努力地提高自己，最终面临的只能是淘汰。然而，某某又是有情的，只要我卧薪尝胆，奋发向上，这次的失败将是我下一次起飞的新的平台!

**最新客户经理下半年工作计划范本二**

客户经理自我评价

【篇1：银行客户经理自我评价】

自我综合评价

1、学习能力，新业务 2、外部沟通能力

3、客户专业服务，技术服务以外的服务不足

4、团队协作和团结能力较强，团队激励措施不足 5、持续保持积极向上的工作状态

6、性格强势，不能充分听取同伴的意见 7、不善于寻求协助

1.拓宽信息渠道，善于发现和捕捉市场机会 2.主动引导客户，及时发现客户的替在需求

3.关注同业的优良产品和服务，并不断改进自身的产品和服务

4.关注客户的财务敏感度和服务敏感度，通过合适的渠道向客户提供适用的产品与服务

5.通过提供专业化服务等多种方式加深与顾客的关系，建立友谊 6.注重服务细节，给予客户超出预期的体验

7.认真解读客户资料，深入了解客户的经营或财务状况，及时发现潜在风险

8.区分不同产品和业务的风险属性，制定有预见性、可控性和保障性的应对措施

9.在决定前充分思考和研究，制定多个备选方案，选择最优方案 10.严格按照制度和程序办事

11.领会上级指示精神，抓住要领，付诸行动

12.设产清晰的目标和实现目标的进度表，合理安排时间，按照事件的轻重缓急开展工作

13.让同事也充分了解事情的重要性与紧迫性，依靠团队的智慧与力量完成任务

14.准确把握本团队的行动目标和努力方向，明确自己的职责 15.努力在团队工作中发挥自身的特长

16.乐于和同伴分享自己的工作心得和成果，为他人提供所需要的帮助

17.积极支持配合团队其他成员工作，充分协作

18.主动与他人联系，与团队保持沟通，争取上级和同事的支持 20.善于倾听和换位思考

21.善于发现和欣赏他人的优点

22.积极参与团队活动，主动承担集体事务 23.充分了解变革的背景、意图、目标和内容

24.根据客观环境的变化调整自己的工作方式和方法

25.及时发现、汇报变革中遇到的经验和问题，支持变革顺利开展 26.不苛责他人，多一份理解和宽容 27.用宽广的心胸与同事相处

28.善于调节和控制个情绪，始终保持良好的心态和奋发向上的精神风貌

29.虚心听取批评和意见

30.对待差错或失误，先从自己身上找原因，敢于承担责任 31.保持对新生事物的敏感和不断学习进取的状态 32.乐于请教，不耻下问，主动学习借鉴他人所长 33.坚定理想信息，尽职尽责，廉洁自律 34.经常给自己设定挑战性的目标或标准 35.与同事友好相片，保持融洽的关系 36.从他人努力奋斗的精神中给自己动力

【篇2：银行客户经理自我鉴定】

银行客户经理自我鉴定

xx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落眩竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐, 围绕支行工作重点, 出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的 241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属文秘写作网，放上鼠标按照提示查看文秘写作网更多资料财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基矗

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不

幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影??虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作能力，随着银行改革的需要，我的工作能力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非

【篇3：客户经理自我鉴定范文】

客户经理自我鉴定范文

从值班主任转换成营业经理的那一刻起，我心理便多了一份沉甸甸的不安与责任感。

因为我的工作角色从协助、配合网点主任到自己须独当一面去处理网点的所有业务、会计核算和控制，因此觉得压力大了，肩上的担子也更重了。

为了能更好地担负起营业经理的岗位职责，加强事中监督，我在紧张工作之余，每天都挤出时间努力学习最新的金融理论和业务政策，不断提高和完善自身的业务水平。在日常的学习、工作过程中，以书本为师、以专业部门的能者为师、以身边的员工为师，学习他人所长，补自己所短，得以熟练掌握各项业务要领，做到对会计核算程序心中有数，从容应对网点日常工作中发生的各类问题。在做好自身业务学习的同时，我还针对网点不同柜员的业务素质水平，因人而异，开展有针对性的业务指导，将自己掌握的业务技能和管理经验传授给其他员工。因为我始终相信，打造一个坚持执行制度、能抑制操作风险的团队，需要每一个员工的参与。

我经常和网点负责人、主任进行业务上的沟通，探讨如何规范柜员的业务操作。要求柜员处理业务时要操作定型和坚持自我复核，实施重

点检查监督，促使柜员养成良好的业务操作习惯。营业经理是会计核算控制的关键环节，这也就要求我在日常工作中，必须时刻保持警惕和树立风险防范意识。对容易发生差错的同志，我不断提醒，使其在工作中引起重视;对一些因业务不熟而发生差错的同志，就耐心帮助其熟悉业务;对复杂业务和有可能出差错环节，就事先做好预警工作，到柜员的岗位当面指导。通过严格规范操作，实施重点检查监督，狠抓差错原因分析，加强管理监督，培养柜员养成良好的业务操作习惯。

案件防范是我们会计结算的永恒主题，也是营业经理的首要任务，把握好风险点，就能防范案件的发生。对权限卡、重空凭证、印章、重要物品等案件易发部位每天我都坚持重点监控，重点检查，决不走过常把自己权限卡的密码保管好，每次授权都用一块挡板挡住密码。每月的案防会议都认真的和大家一起总结网点存在的不足，提出整改方案。加强案例分析，对自己和员工进行警示教育，杜绝案件发生。

与慷慨激昂、代表着我行一线营销人员百舸争流般的精彩的营销案例相比，在营业经理身上，可以看到的是另外一种截然不同的风采――那就是默默耕耘、充满自信。我所在的网点，营业经理是最忙碌的一个。但，忙而不能乱，面对为了坚持制度而被个别客户误解、中伤，我们充满了自信。因为我们肩上承载着工行的广大客户、总省行、市分行党委的信任。业务我们没有理由不精通，制度我们没有理由不执行。

当上营业经理以来，我的快乐是网点无差错、无案件发生。苦的是怕工作中还存在许多不足，辜负了领导的信任。今后我将不断完善自己，争当一名优秀的营业经理

本文来自:范文之家【http://】详细出处参考：http:///neirong/jia/yi/20\_/0929/

**最新客户经理下半年工作计划范本三**

20\_\_年郴州客服工作坚持在省、市公司领导下，围绕汪总提出的“一推二精三降四提升”客户工作指导思想和邓总的“服务第一、营销第二”的经营思路开展客户服务工作。08年客服工作将按照“54433”的工作方针开展工作：即建立五个体系，狠抓四项指标，提升四支队伍，落实三种服务方式，组织三方面竞赛。

(2)对长期存在的投诉难点、热点问题，实施“重大投诉问题督办制度”，20\_年将重点解决“\_\_\_\_”(请余莎填写)。

3、培训体系

建立以市、县(区)二级培训管理体系，市公司客户服务部为第一层培训体系，对市县培训工作起到统筹管理作用;县分公司培训专干为第二层培训体系，负责本业务单元全体客服人员的综技能的培训工作，为执行层。各培训层面要经过多种培训形式如：集中到市级培训机构进行培训、经过电视电话会议系统进行培训、各业务单元培训专干分散培训、到各业务单元进行交叉学习、市客服部送训到基层等方式将08年服务人员培训工作落到实处。

4、考核管理体系

全面规范、完善客户服务质量百分制考核，考核对象包括业务单元、客服中心主任、自有营业厅、合作厅、客户助理、市公司部室等。考核指标主要有：用户离网率、会员客户流失率、用户投诉率、用户满意度等等。

5、业务规范管理体系

以《中国联通湖南分公司客户服务培训手册》为标准，在各服务渠道实行统一客服接触面的服务标准，如营业渠道服务标准，包括营业环境标准、营业设施标准、服务礼仪标准等;客户经理服务标准，如客户经理服务形象、服务口径、服务礼仪等。并且在08年制定统一的业务办理流程，如营业前台缴费流程、办理入网业务流程，客户经理接等钻石卡客户的接流程等，从制度(组织结构、权限、制度等)、标准、原则、考核等方面军进行规范。

二、狠抓四项指标(省公司的指标要求)

1、用户离网率指标

用户离网率仍然是业务单元的考核指标，对离网率较大、排行靠后的业务单元将在每月的《客服月报》中进行通报批评，并扣相应绩效分数;同时cg网部将与客户服务部共同承担离网率的职责。离网率=(净增发展用户数-净增开账用户数)本月开账用户数

2、会员客户流失率指标

为引起各业务单元对会员流失情景的重视，每流失一个会员将对每个业务单元的总经理及客服中心主任各罚金10元户。会员流失率也是通信助理的考核指标。

3、用户投诉率指标

万名用户投诉率的控制指标是40人次万人，如有业务单元的投诉指标高于控制值将扣除相应的分数。

4、用户满意度指标

用户满意度标准值为80分，对业务单元、客服中心、客户助理等的满意度考评将采取一票否决制，当月低于80分的将直接不能参与当月的评优评先。

三、提升四支队伍

1、客户中心主任及营业厅主任队伍

(1)对于客户中心主任及营业厅主确定实行报批制度及任职资格审定及考核制度;

(2)制定客户中心主任及营业厅主任的考核制度，对客服工作中的关键指标准进行考核。市客服部参与各业务单元客服中心主任以及营业厅主任的月度个人绩效考。

(3)定期组织各县区分公司客服管理人员进行综合管理本事方面培训，以提升整体客服管理工作水平。

2、客户经理队伍

(1)实行执证上岗，岗前应参与相关业务知识、服务技巧、通沟技巧方面测评，经过测评方可发证上岗。

(2)制定客户经理考核管理办法，规范客户经理工作资料，统一客户服务标准。

(3)经过服务人员星级评定方式为客户经理供给晋级通道，对工作本事强，综合业务素质优季的客户经理供给晋级通道，对工作态度消极，业务本事差的客户经理进行降级处理，以此奖优罚劣。

(4)加强客户经理队伍的综合素质的培训，为客户经理供给学习提升机会，定期组织客户经理进行服务礼仪、沟通技巧、业务知识等方面的培训，提升人员的综合业务本事。

3、前台营业人员队伍

(1)实行执证上岗，岗前应参与相关业务知识、服务技巧、营帐操作等方面考试，经过考试方可发证上岗。

(2)以营业人员服务规范为基础，统一服务标准。

(3)经过服务人员星级评定方式为营业人员供给晋级通道，以此奖优罚劣。

(4)加强驻店经理队伍建设，07年在规模较大的\'合作营业渠道由公司派驻了驻店经理对营业网进行现场管理，取得初步成效，08年将对驻店经理的管理办法进行进一步规范。

(5)在提升自营渠道营业人员队伍的同时，异常加强合作渠道营业人员的队伍建设。建立经合作渠道营业人员组织的经销商服务质量监督小组，可对自营服务渠道的服务质量进行检查监督。

(6)加强营业员队伍的综合素质的培训，为营业人员供给学习提升机会，定期组织营业人员进行服务礼仪、营业操作技能、业务知识、团队精神等方面的培训，提升人员的综合业务本事。

4、维系及投诉处理队伍

在自有营业厅和有实力的合作厅设置专人负责受理用户销户和投诉，进而在营业前台培养一支能挽留客户离网和受理用户投诉的队伍。市公司将组织各自营厅、合作厅从营业人员选拔适宜人选并定期组织培训，对从事该岗位的营业人员设置岗位津贴。

四、落实三种服务形式

1、分品牌：分品牌制定服务规范和要求

2、分级别：分高、中、低端制定服务规范和要求

3、分目标市场：

关客服的各文件。对执行不进取、执行延时、执行不力、违规操作等现象将在每月的《客服月报》中通报批评，并酌情扣除相应的绩效考核分数。

二、针对本地市场特点，遵循省市公司的服务工作要求，制定本地服务方案并组织实施

要求各业务单元在省、市两级现有的客户服务框架下，根据本业务单元内用户的特征和现有客服资源，进取思考、勇于创新制定一套适合本地执行和实施的服务方案，有效提升本业务单元的服务效果和质量。业务单元的表现情景将纳入服务质量竞赛考核。

三、服务费用的管理

客户服务费用的管理坚持“申报审批原则”，凡列支客户服务费的项目必须有方案、有预算、有总结才能获得报账。对于客户服务费支出主要有：

1、回馈费用：

(1)礼品(由市公司统一采购，业务单元按需使用，每季度发放一次)

包括：积分礼品、生日礼品、服务活动礼品等。

(2)活动费用：业务单元上报活动方案，经市公司审批后方可执行。2、其他相关服务费用：如投诉处理、终端售后等由业务单元负担，但需经客服部审核使用。

四、要求坚持四支队伍的稳定

在四支队伍的建设上(客户中心主任及营业厅主任队伍、客户助理队伍、前台营业人员队伍、维系及投诉处理队伍)，人员流动对促进竞争是有效的，但培养出一名优秀的客服人员是需要较长时间的积累。为确保客服人员素质的稳定和稳步提高，要求各业务单元在客服人员人事调动时，必须报备客户服务部和人力资源部，经审批同意才能执行。

五、围绕四项指标开展客户工作

各业务单元应以四项指标为工作出发点，有效控制离网率、降低会员客户流失率、控制用户投诉律、提升用户满意度。对全年四项指标(用户离网率指标、会员客户流失率指标、用户投诉率指标、用户满意度指标)综合排行后三名的业务单元，将取消业务单元参与团体评优评先的资格。

...x年已经过去，承载着我们太多梦想和期待的...年将翻开崭新的一页，当一个个“回顾专题”蜂拥在新年伊始，我们心里所想的却是今后的路到底该如何走。新的一年，新的机遇、新的挑战摆在我们面前。共同的职责，共同的期待，共同的使命——翻开新的日历，许下新的愿望，作出新的计划。

我们青云西区域处在市中心位置，共有客户数19630户左右，其中固话用户9300左右，小灵通用户10000户左右，宽带用户400户左右，商铺客户(含中小型企业等)220户左右：我们将这些客户群进行了细致的划分，每位客户经理都有比较全面的客户资料。在“元旦”期间，我们组织客户经理在“恒盛城市花园”、“建鼎华城二期”、“阳光城”等住宅小区进行”我的e家”、“商务领航”等电信转型业务的宣传。在...年我们不但要努力发展新的业务，更要加大客户存量保有，尽量避免客户的流失，对高端客户进行24小时保姆式服务，跟其他电信运营商比技术、比服务、比亲和力，不定期向客户进行礼品赠送、新业务资费介绍。

...x年，强化执行将是业务转型的主旋律。做为客户经理我们必须要强化客户导向，树立品牌意识，全方位为用户供给网络平台、应用开发、系统集成的服务;加大“我的e家”“世界通”等新业务的推广。用转型业务，拉动全年区域内预算任务，完成公司领导下发的各项硬性指标任务。在客户经理的奖金考核办法上结合公司考核指标，做到能者多劳，杜绝“大锅饭”现象;加大kpi考核，让每位客户经理都有职责感、使命感，因为我们是中国电信的员工或受聘于中国电信的员工。所以，我们必须这样要求。

客户经理计划应有条不紊地开展，既是客户关系管理的重点，也是网络建设发展的需要，更是客户经理提高综合素质，实现既定客户经理计划、目标的重要途径。所以，如何有客户经理计划地开展经营工作是当前每个客户经理、也是网络建设中的一个重要课题，结合卷烟商品营销知识的学习，本人认为应当侧重从指标分解，细化市场着手开展有客户经理计划地工作。

当前开展的客户经理计划工作制，就是围绕经营销售有客户经理计划地开展工作，其中心就是目标细化，制定销售任务的分解客户经理计划。作为客户经理，首先应在每月的月末、月初认真回顾本月的经营销售业绩，找出成功的经验、失败的因素，异常是在主观上查找原因，进行客观分析，予以总结、归纳。并在下月的客户经理计划工作中，予以改善，运用营销观念，克服消极因素，发扬进取的、正确的因素，扬长避短，不断促进经营工作走向新局面;其次，对于市场的变化，要密切注意动向，从中观的角度看待市场季节变化、环境影响、消费需求。从微观的角度掌握顾客消费心理、消费结构和消费水平的变化，注意全面把握;最终，应当从烟草公司可供货源、品种与市场需求结合看待市场的满足状况与存在的需求，包括潜在的需求，进取予以发掘、引导。全方位、多层次促进销售，从而将每月工作目标、销售客户经理计划分解与市场状况、实际经营有效结合起来，促进有客户经理计划地工作的合理开展、落实。

有客户经理计划地开展工作，重在任务分解、市场细化，关键在落实。学习《卷烟商品基础知识》的人都明白这样一个概念：市场=人口+购买力+购买欲望，换言之，市场等于顾客。因为顾客本身就具备了市场的三要素，既具备了人口的条件，又具备了购买力和购买欲望。据此，我们断言：市场就是顾客(群体)，顾客就是市场，顾客就是最基本的市场，也就是我们划分的基础市场，更是必须牢牢掌握的基础的市场。作为客户经理应当将任务分解、市场细化与辖区消费环境、消费群体甚至是终端顾客等综合情景结合起来研究。经过每一天销售情景总结、数据分析，结合市场信息融会贯通地运用营销理念，进行深层次地分析、汇总，对客户的现状、可能出现的变化、以后的发展前途，都要有准确的确定和预测。并能够采取针对性措施，调整相应的营销策略和服务方式，发挥营销功效，引导消费。经过经营户牢牢抓住终端顾客，努力促进销售、提高结构。最终，分解、落实并完成工作客户经理计划，实现经营工作目标。

作为一名卷烟销售人员，如果没有工作客户经理计划和基本目标，是永远不可能到达胜利的彼岸的。每个人，每一项事业都应当有基本目标、工作客户经理计划和必胜信念，而不少人往往是做一天和尚撞一天钟，目标模糊，那么如何到达目标、实现客户经理计划自然是心中无数了。

一位成功的销售人员介绍经验时说：我的秘诀是把目标数表贴在床头，每一天起床就寝时都要把今日的完成量和明天的目标量记录下来，提醒自我朝目标奋斗。由此可见“有志者事竟成”，只要肯下功夫，任何客户经理计划和目标都能经过努力得以实现。

**最新客户经理下半年工作计划范本四**

20xx是市场竞争更加激烈的一年，作为主抓市场经营工作的副总我的工作职责是：及时把握市场变化趋势，研究市场经营策略，组织制定切实可行的市场经营计划、方案并组织实施，努力协助总经理完成公司的各项经营目标和任务。

今年一至十月份，我们的经营指标跟上了形象进度，业务收入完成形象进度81.7%，三季度kpi得分97.75，从目前的请况看，今年可完成总体指标。

一年来,为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对200\*年咨询公司对客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\*\*区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执本资料权属文秘公文第一站严禁复制剽窃行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81.79 %，列全省第二。

我们还很注重营销人员、客户经理的培养，经常安排有营销经验、工作业绩好的人员为大家讲授工作方法和技巧，使大家明白了只有做好服务才能搞好营销的道理，提高了营销员、客户经理与用户的沟通能力，经过多次、反复的培训，使营销队伍特别是\*\*区营销队伍的营销能力有了很大提高。一至九月份中心区的收入增幅8.27%，今年有望完成9%的任务指标,扭转了连续三年负增长的局面，为全市各区及两县的发展带了一个好头。

4、搞好渠道建设，借助外力推进公司的发展

渠道的建设一直是工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司“乡乡有合作，村村有代办”的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基础。按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

5、加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在“精细”二字上下工夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

6、深入实际，调查研究，及时发现问题并解决问题

一年来我经常深入到实际工作中去，在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。今年三月份，我在金山屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对\*\*公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平本资料权属文秘公文第一站严禁复制剽窃较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对帐单、话单的解释能力，对全体营业员(包括合作营业厅的营业员)分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

一年以来，在省公司的正确领导下，在总经理和班子成员的支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了较好的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾御能力有待进一步加强;二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急燥情绪，领导艺术有待进一步提高;三是决策不够果断，指挥尚欠力度，工作有时放不开手脚，能动性和创造性有待进一步发挥。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心通过学习，在工作实践中加以克服和改进。

针对自身及工作中存在的问题，下一步我的工作将从以下几个方面入手：

1、搞好绩效管理工作，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。

2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。

3、在业务宣传、营销推广工作中要提高整体规划能力，认真作好计划，用好用活成本，保证各项工作有序地开展

4、加强管理，避免漏洞，保证各个部门工作目标的一致性，进一步提高执行力。

**最新客户经理下半年工作计划范本五**

年初到大客户部报到的情景还历历在目，转眼已将近有一年的时间了。回顾一年的工作，这300多天是在紧张而忙碌、辛劳但充实中渡过的。一年来，我实践了我初到大客户部时的诺言：那就是——以身作则，与大家一起同甘共苦，共同进步。在公司领导的关心帮助下，在兄弟部门的大力支持下，在大客户部全体同仁的共同努力下，大客户部的各项工作都取得了新的进展，年中被ww大客户部评为营销服务先锋团队，本人也尽心尽职地履行了岗位职责，下面我分三个部分进行述职，请大家批评指正。

一、20xx年主要工作回顾

1、积极参加各项营销活动，主要发展指标超额完成。

20xx年，大客户部紧紧围绕业务收入和主要发展指标开展营销、服务和管理工作。1—11月份业务收入完成5604.5万元，流失率1.09%，为ww区大客户部门中最低。固定电话完成5250户，完成全年指标的 100.10%;宽带完成全年指标的173.73%;小灵通完成5023只，主要发展指标超额完成。我们还积极参加公司和市场营销部组织的开门红、全家福营销、宽带提升以及节假日设摊宣传等营销活动，特别是小灵通、宽带阶段性团购任务以及季度冲刺竞赛活动，我们都能及时制订详细的部门考核办法和通报制度，保证了每次营销活动的顺利完成。

为完成上述目标任务，我们一方面抓好主要业务的发展工作，积极开展主动营销，努力激发增量;另一方面抓好保存量工作，伺机策反异网用户，确保存量不流失和少流失。在激增量、促新量方面，我们切实了解客户通信需求，通过抓发展来激增量促新量。固话方面，进一步开展拆机并网工作，跟踪好搬迁单位，做到一个也不丢。我们还重视潜在大客户的培养，与开发区管委会保持了密切联系。

数据方面，我们重点做好了长江引航中心和中石油两个全省性数字电路组网业务，受到省公司大客户部领导的好评;完成了电子政务网一期的客户协议签订工作;与中石化、劳动就业管理中心等签订了全市adsl 组网业务;在cc船厂、职业技术学院等发展了学子e行卡。小灵通方面，在职大、自来水公司等单位进行了小灵通团购，在dj三公司、yz局等单位组建了商务灵通网。我们还与yy电信局共同走访了解××yy工业园区客户投资及通信需求情况，目前，××进驻yy园区的银行、政府部门等单位均已使用我们的数据业务。

在保存量方面，一方面我们通过信息反馈、经营分析、客户走访、交付服务和渠道管理等基础工作的落实来保住用户，保住存量。我们坚持每周一期信息和案例汇编，及时向有关部门和领导反映市场竞争动态和客户信息。坚持每月一次全体员工参与的经营分析工作，有部门总体分析和专题分析，也有客户经理个人分析，帮助和指导客户经理主动进行客户的收入、异网等经营情况的分析。我们加强客户走访频次，用心经营客户关系，认真做好交付服务和回访服务，用良好的服务来取得客户的信任，不让客户有离网的借口。我们全面清理了大客户成立以来所签订的合同协议，要求每一个客户经理关注好自己客户的协议执行情况以及有效期情况，避免客户在协议到期后转网的风险。

我们还加强了渠道管理系统的学习、使用和考核，通过对渠道系统中异网情况的分析、跟踪，实行派单营销，同时对一些竞争激烈的用户和显性流失用户，我们部门负责人、班长都能及时上门了解情况，制定应对和反抢计划，我们成功地对pa保险、qs汽车、hl集团等客户进行了反抢。针对一些客户关系薄弱、异网竞争激烈的客户，我们主动释放风险，与用户签订了ip业务。我们还与用户签订综合协议，进行固话、长话、数据业务的捆邦优惠销售，提高用户单项业务退网的成本。另一方面，我们加强绩效管理工作，发挥绩效杠杆的作用。我们详细制定了绩效管理办法，业务收入和存量收入占绩效考核60%，转变了一些客户经理重发展轻收入的现象。

2、认真学习虚心请教，以身作则廉洁自律。

我是大客户部工作岗位上的新兵，为了尽快进入角色，我一方面向担任过大客户部领导的同事们虚心请教，经常与部门的支撑经理、客户经理进行业务技术探讨，另一方面我随同h主任、客户经理一起参与项目谈判和与客户的沟通，向他们学习谈判、营销技巧，并从大客户管理系统等渠道努力学习相关知识。通过理论学习、实践参与，业务素质有了较大提高。

在工作中，我严于律己，时时处处以一个党员的标准严格要求自己，要求员工做到的自己先做到。有着强烈的事业心和责任感，工作认真负责。我经常与同事们一起加班加点，与他们同甘共苦;员工工作中生活上有困难，总是千方百计想方设法为他们解决。我坚持做到遵纪守法、廉洁自律，部门重要事情都经过民主管理小组讨论决策，做到不单独设宴，不单独送礼。

3、加强团队建设，营造奋发向上的良好氛围

一是加强学习培训，营造浓厚的学习氛围。组织安排参加各种培训学习，同时通过班长和老客户经理的传教帮带，使她们快速进入角色，适应新的岗位。我们还召开客户经理座谈会，交流工作和学习中的困难，学习好的案例。我们组织了三次面试模拟考试，为客户经理参加岗位技能认证考核取得良好的成绩做了精心的准备。

二是互帮互助，发挥团队力量。面对激烈的市场竞争，一些客户经理心理准备不足，有畏难情绪。我们部门主任、支撑经理与客户经理共同应对市场竞争，参与客户谈判，采取有效办法，阻止了其他运营商一次又一次的进攻。针对客户的大型通信需求，我们还成立项目小组;客户经理碰到困难，从部门领导、支撑经理、班长以及其他班组的客户经理都会予以支持和帮助。我们还得到了后端部门的支撑，组建了虚拟团队，共同走访用户，充分体现了部门、公司团队的力量。

三是开展丰富多彩的活动，提高凝聚力。经常开展一些散心活动、联谊活动，有意缓解员工思想压力。我们参加了ww大客户部组织的拓展训练，利用休息日组织外游，举办员工家属联谊会，与其他客户群开展才艺比赛，为客户经理提供舞台，多层次、多方位地进行了员工与员工之间、员工与家属之间的沟通和交流。

四是在员工敏感的绩效考核问题上，我

们不仅将考核结果公开，还与客户经理进行沟通，帮助分析原因，寻找目标市场。

目前，员工思想稳定，同事间互相关心帮助，关系融洽和睦，共同营造了一个良好的工作环境。

二、存在问题

1、员工的业务素质还需要进一步提高。特别是要在组合营销策略、主动规划客户通信需求等方面下功夫。

2、在保存量工作上还需要制定有效的针对性营销措施。

我们将进一步加强业务培训，探讨有效的营销和反抢措施，发展我们的业务，留住我们的客户。

三、20xx年工作思路

20xx年，大客户部将以客户需求为中心，紧抓客户现实需求，挖掘潜在需求，树立合作共赢和拓展营销的观念，提升客户价值，为大客户提供个性化、差异化服务以及定制化方案，加强业务知识的培训，全面提升大客户服务水平，提高大客户满意度和忠诚度，努力保持××大客户市场的持续发展。

业务收入方面：要尽力控制因竞争性因素造成的流失;要通过组合营销保存量、发展新业务促增量、反抢对方业务量;制定老用户ip化计划，逐步释放风险。要以保存量为重点工作，有针对性实施组合营销、合作捆绑、增量优惠等多种营销策略。

营销工作方面：我们要大力发展宽带业务，要抓行业龙头，通过党政军行业的电子政务网、烟草连锁、社保e通、道路监控，金融保险证券业的银行网络升级、备份提速等来做好宽带的营销工作。我们还要抓好拆机并网工作、大力发展虚拟网，关注拆迁和新建企业。

队伍建设和基础工作方面：要着重做好员工队伍素质的提升工作。加强培训和考试，要加快提高客户经理应对市场竞争的水平和能力。要加强团队和班组建设，开展班组竞赛活动，调动每一个员工的积极性，经常为客户经理提供学习交流沟通的平台。要加强绩效管理工作，加强对业务收入、存量收入、流失率、及用户满意度的考核，不断完善绩效考核办法，并加强与员工的沟通。要加强渠道建设管理，进行有针对性的派单式营销，并进行详细的分析和效果评估。

20xx即将到来，虽然我们面临着更加严竣的挑战，但我和我的同事们将在公司领导班子的正确领导下，坚定信念，团结拼搏，开拓创新，为创造××电信新的辉煌业绩贡献自己的力量。

述职人：

20xx年xx月xx日

**最新客户经理下半年工作计划范本六**

年初到大客户部报到的情景还历历在目，转眼已将近有一年的时间了。回顾一年的工作，这300多天是在紧张而忙碌、辛劳但充实中渡过的。一年来，我实践了我初到大客户部时的诺言：那就是--以身作则，与大家一起同甘共苦，共同进步。在公司领导的关心帮助下，在兄弟部门的大力支持下，在大客户部全体同仁的共同努力下，大客户部的各项工作都取得了新的进展，年中被大客户部评为营销服务先锋团队，本人也尽心尽职地履行了岗位职责，下面我分三个部分进行述职，请大家批评指正。

一、x年主要工作回顾

1、积极参加各项营销活动，主要发展指标超额完成。

x年，大客户部紧紧围绕业务收入和主要发展指标开展营销、服务和管理工作。1-11月份业务收入完成5604.5万元，流失率1.09%，为 ww区大客户部门中最低。固定电话完成5250户，完成全年指标的100.10%;宽带完成全年指标的173.73%;小灵通完成5023只，主要发展指标超额完成。我们还积极参加公司和市场营销部组织的开门红、全家福营销、宽带提升以及节假日设摊宣传等营销活动，特别是小灵通、宽带阶段性团购任务以及季度冲刺竞赛活动，我们都能及时制订详细的部门考核办法和通报制度，保证了每次营销活动的顺利完成。

为完成上述目标任务，我们一方面抓好主要业务的发展工作，积极开展主动营销，努力激发增量;另一方面抓好保存量工作，伺机策反异网用户，确保存量不流失和少流失。在激增量、促新量方面，我们切实了解客户通信需求，通过抓发展来激增量促新量。固话方面，进一步开展拆机并网工作，跟踪好搬迁单位，做到一个也不丢。我们还重视潜在大客户的培养，与开发区管委会保持了密切联系。数据方面，我们重点做好了长江引航中心和中石油两个全省性数字电路组网业务，受到省公司大客户部领导的好评;完成了电子政务网一期的客户协议签订工作;与中石化、劳动就业管理中心等签订了全市adslvpn组网业务;在cc船厂、职业技术学院等发展了学子e行卡。小灵通方面，在职大、自来水公司等单位进行了小灵通团购，在dj三公司、yz局等单位组建了商务灵通网。我们还与yy电信局共同走访了解××yy工业园区客户投资及通信需求情况，目前，××进驻yy园区的银行、政府部门等单位均已使用我们的数据业务。在保存量方面，一方面我们通过信息反馈、经营分析、客户走访、交付服务和渠道管理等基础工作的落实来保住用户，保住存量。我们坚持每周一期信息和案例汇编，及时向有关部门和领导反映市场竞争动态和客户信息。坚持每月一次全体员工参与的经营分析工作，有部门总体分析和专题分析，也有客户经理个人分析，帮助和指导客户经理主动进行客户的收入、异网等经营情况的分析。我们加强客户走访频次，用心经营客户关系，认真做好交付服务和回访服务，用良好的服务来取得客户的信任，不让客户有离网的借口。我们全面清理了大客户成立以来所签订的合同协议，要求每一个客户经理关注好自己客户的协议执行情况以及有效期情况，避免客户在协议到期后转网的风险。我们还加强了渠道管理系统的学习、使用和考核，通过对渠道系统中异网情况的分析、跟踪，实行派单营销，同时对一些竞争激烈的用户和显性流失用户，我们部门负责人、班长都能及时上门了解情况，制定应对和反抢计划，我们成功地对pa保险、qs汽车、hl集团等客户进行了反抢。针对一些客户关系薄弱、异网竞争激烈的客户，我们主动释放风险，与用户签订了ip业务。我们还与用户签订综合协议，进行固话、长话、数据业务的捆邦优惠销售，提高用户单项业务退网的成本。另一方面，我们加强绩效管理工作，发挥绩效杠杆的作用。我们详细制定了绩效管理办法，业务收入和存量收入占绩效考核60%，转变了一些客户经理重发展轻收入的现象。

教，以身作则廉洁自律。

我是大客户部工作岗位上的新兵，为了尽快进入角色，我一方面向担任过大客户部领导的同事们虚心请教，经常与部门的支撑经理、客户经理进行业务技术探讨，另一方面我随同h主任、客户经理一起参与项目谈判和与客户的沟通，向他们学习谈判、营销技巧，并从大客户管理系统等渠道努力学习相关知识。通过理论学习、实践参与，业务素质有了较大提高。

在工作中，我严于律己，时时处处以一个党员的标准严格要求自己，要求员工做到的自己先做到。有着强烈的事业心和责任感，工作认真负责。我经常与同事们一起加班加点，与他们同甘共苦;员工工作中生活上有困难，总是千方百计想方设法为他们解决。我坚持做到遵纪守法、廉洁自律，部门重要事情都经过民主管理小组讨论决策，做到不单独设宴，不单独送礼。

3、加强团队建设，营造奋发向上的良好氛围

一是加强学习培训，营造浓厚的学习氛围。组织安排参加各种培训学习，同时通过班长和老客户经理的传教帮带，使她们快速进入角色，适应新的岗位。我们还召开客户经理座谈会，交流工作和学习中的困难，学习好的案例。我们组织了三次面试模拟考试，为客户经理参加岗位技能认证考核取得良好的成绩做了精心的准备。

二是互帮互助，发挥团队力量。面对激烈的市场竞争，一些客户经理心理准备不足，有畏难情绪。我们部门主任、支撑经理与客户经理共同应对市场竞争，参与客户谈判，采取有效办法，阻止了其他运营商一次又一次的进攻。针对客户的大型通信需求，我们还成立项目小组;客户经理碰到困难，从部门领导、支撑经理、班长以及其他班组的客户经理都会予以支持和帮助。我们还得到了后端部门的支撑，组建了虚拟团队，共同走访用户，充分体现了部门、公司团队的力量。

三是开展丰富多彩的活动，提高凝聚力。经常开展一些散心活动、联谊活动，有意缓解员工思想压力。我们参加了ww大客户部组织的拓展训练，利用休息日组织外游，举办员工家属联谊会，与其他客户群开展才艺比赛，为客户经理提供舞台，多层次、多方位地进行了员工与员工之间、员工与家属之间的沟通和交流。

四是在员工敏感的绩效考核问题上，我们不仅将考核结果公开，还与客户经理进行沟通，帮助分析原因，寻找目标市场。

目前，员工思想稳定，同事间互相关心帮助，关系融洽和睦，共同营造了一个良好的工作环境。

二、存在问题

1、员工的业务素质还需要进一步提高。特别是要在组合营销策略、主动规划客户通信需求等方面下功夫。2、在保存量工作上还需要制定有效的针对性营销措施。

我们将进一步加强业务培训，探讨有效的营销和反抢措施，发展我们的业务，留住我们的客户。

三、x年工作思路

x年，大客户部将以客户需求为中心，紧抓客户现实需求，挖掘潜在需求，树立合作共赢和拓展营销的观念，提升客户价值，为大客户提供个性化、差异化服务以及定制化方案，加强业务知识的培训，全面提升大客户服务水平，提高大客户满意度和忠诚度，努力保持××大客户市场的持续发展。

业务收入方面：要尽力控制因竞争性因素造成的流失;要通过组合营销保存量、发展新业务促增量、反抢对方业务量;制定老用户ip化计划，逐步释放风险。要以保存量为重点工作，有针对性实施组合营销、合作捆绑、增量优惠等多种营销策略。

营销工作方面：我们要大力发展宽带业务，要抓行业龙头，通过党政军行业的电子政务网、烟草连锁、社保e通、道路监控，金融保险证券业的银行网络升级、备份提速等来做好宽带的营销工作。我们还要抓好拆机并网工作、大力发展虚拟网，关注拆迁和新建企业。

队伍建设和基础工作方面：要着重做好员工队伍素质的提升工作。加强培训和考试，要加快提高客户经理应对市场竞争的水平和能力。要加强团队和班组建设，开展班组竞赛活动，调动每一个员工的积极性，经常为客户经理提供学习交流沟通的平台。要加强绩效管理工作，加强对业务收入、存量收入、流失率、及用户满意度的考核，不断完善绩效考核办法，并加强与员工的沟通。要加强渠道建设管理，进行有针对性的派单式营销，并进行详细的分析和效果评估。

即将到来，虽然我们面临着更加严竣的挑战，但我和我的同事们将在公司领导班子的正确领导下，坚定信念，团结拼搏，开拓创新，为创造××电信新的辉煌业绩贡献自己的力量。

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！