# 最新移动客户经理工作计划(十二篇)

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2025-04-17

*移动客户经理工作计划一1：每周要增加2个以上的新客户，还要有2到4个潜在客户。2：一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。3：见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作有可能不会丢失这个客户。4：对客户...*

**移动客户经理工作计划一**

1：每周要增加2个以上的新客户，还要有2到4个潜在客户。

2：一周一小结，每月一大结，看看有哪些工作上的失误，及时改正下次不要再犯。

3：见客户之前要多了解客户的状态和需求，再做好准备工作有可能不会丢失这个客户。

4：对客户不能有隐瞒和欺骗，这样不会有忠诚的客户。在有些问题上你和客户是一直有交流的。

5：要不断加强业务方面的`学习，多看书，上网查阅相关资料，与同行们交流，向他们学习更好的方式方法。

6：对所有客户的工作态度都要一样，但不能太低三下气。给客户一好印象，为公司树立更好的形象。

7：客户遇到问题，不能置之不理一定要尽全力帮助他们解决。要先做人再做生意，让客户相信我们的工作实力，才能更好的完成任务。

8：自信是非常重要的。要经常对自己说你是最好的，你是独一无二的。拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

9：和公司其他员工要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

10：为了这月的销售任务每月我要努力完成1到2万元的任务额，为公司创造利润。 以上就是我这一年的工作计划，工作中总会有各种各样的困难，我会向领导请示，向同事探讨，共同努力克服。为公司做出自己最大的贡献。不过现实来说，我目前还是有着很多的不足之处需要我来解决的，我相信自己能够有着更好的发展，不过前景才是最重要的，我相信自己能够做到最好，这是我应该做好的。以后的道路上，我会走的更远，因为我的人生旅途才刚刚开始，我相信自己会做的更好!

**移动客户经理工作计划二**

20xx年新一年新气象，是充满活力的一年，努力总结去年工作中的不足，巩固好团队今年的管理工作，强有力的提高团队的凝聚力、向心力及执行力，促进团队成员之间的感情，用饱满的青春士气，把今年的业绩做的提升，经过进一步优化管理计划、精神文化建设和营销方案，深入推进天琪团队建设，坚定信心、众志一心、扎实完善今年的各项工作。做好今年的工作意义重大。充分的认识形势问题和任务的目标，完善20xx年，团队新景象，新变化完善完成各项任务，好以下几个方面的工作：

一、日常管理

①分组管理制度：工作中，将团队分成x个小组，经过把人数落实到分组，由小组长进行管理，提高其团队发展。并经过与小组长沟通，更深入的了解到团队每个成员工作上、生活上的情景，工作上进行良性竞争。

②日常一对一管理：工作中，多与团队成员沟通，了解趋于成员的展业情景及宣传中遇到的问题，及时指导，给予他们鼓励和支持。

③工作效率制度：工作中，要销售人员，熟悉自我的岗位职责：

1、千方百计完成区域销售任务；

2、努力完成销售中的各项要求；

3、负责严格执行客户开户手续流程；

4、进取广泛收集市场信息并及时整理上报；

5、严格遵守公司各项规章制度；

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁职责感；

7、完成领导交办的其它工作。

建立团队高效率的工作精神，团队以每个月x日之前完成当月工作情景，经过高效率模式对新员工进行影响，便于后期团队管理。

二、会议管理

团队会议是团队发展的\'重要环节，会议是现代管理的一种重要手段，销售人员对公司的指示精神理解不够，销售心态就不稳定，就不会严格按照终端思路开拓客户，工作效率就大大折扣。

①工作资料：经过会议中回顾和总结昨日的工作，进行业绩分析，认识到其不足，对其批评，共同交流，找到好的方法和途径，解决市场遗留问题，恢复市场肌体，提高工作效率。（资料：新增资产，开户数，客户疑问）

②会议精神：一天之际在于晨，周一是当周的关键日子，经过周一开会对上周工作不足进行批评指正，指正的方式决定了其主要意义，营销主要的成功方法，无异于精神支持和鼓励，使人有更高的上进心。周一对大家工作进行鼓励，调动起进取性，致使工作顺利完成。

③会议文化：会议中增加才艺展示，把个人优秀的一面展现出来，彰显其自信和人格魅力，鼓舞其团队士气，增强其团队向心力和凝聚力。

三、人员招聘

销售团队组建，人员招聘是重要的部分，不断地补充新力量，团队才能更好的发展。招聘分一下三个方面：

①网站招聘：经过助理在智联网招聘，招募优秀成员。

②人才市场招聘：结合人才大市场，进行招聘。

③校企合作：这个是创新招聘的一中新方式，目前还没有成功，经过与学校领导进行沟通，开办期毕业生校企合作，在毕业生毕业前进行培训，了解其优秀成员，招募到公司（在与xxx学院进行中）

四、区域培训

在公司的组织的培训下，团队内部进行新员工开户培训强化方案。

①新员工开户流程及企业文化代训；

②销售技巧及话术培训（swot分析教材，客户面谈沟通的技巧，银行网点开发维护）；

③从业资格考试培训（证券基础知识，证券交易知识）。

五、网点开发及维护

目前有xx银行和网点，xx小区网点，经过网点巡查和银行行长了解其客户经理工作情景，加强其维护和业绩促成。

经过完成上述工作，使我认识到一个优秀团队应当具有优秀的管理本事，不断强化的团队服务意识，遇事养成个人经常换位思考的本事，良好的协调、沟通本事，及时发现、解决问题的本事，准确分析、确定、预测市场的本事，对于管理者坚持管理信息及时、对称的本事，良好的语言表达本事，较强的创新本事。以提高团队工作效率和工作质量为标准，这样才能不断增强团队工作的号召力、凝聚力和战斗力。

**移动客户经理工作计划三**

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体状况分解到每月，每周，每日;以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的\'工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的职责心，提高销售人员的主人翁意识。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和推荐，业务潜力提高到一个新的档次。

根据今年在出差过程中遇到的一系列的问题，约好的客户突然改变行程，毁约，车辆不在家的状况，使计划好的行程被打乱，不能顺利完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。

以上是我的销售工作计划，不妥之处，请各位领导和同志们批评指正。

**移动客户经理工作计划四**

1、带着一颗“爱心”去工作。保持良好的礼节礼貌，要从服务他人的角度出发，让客户觉得你是真心地关心他，缩短经纪人与客户之间的距离，对客户思想形成正确方案的引导。

2、做好宣传，严格执行公司的服务规范，做好来电咨询和新客户的预约开户工作。定期联络客户做好客户的维护工作。

3、做好沟通汇报，工作无小事，对重要事项做好记录并传达给公司相关负责人员，做到不遗漏、不延误。

不断提升职业道德，掌握证券从业规律，拓展证券知识，提高自己的证券业务水平。

1、多学习、学习先进的证券业务理论，学习公司同事的宝贵经验，学习专业知识。

2、多琢磨、以便构建良好的客户关系。证券经纪人只有与客户之间相处得融洽，相处得愉快，才能更好更深入的完成任务!

3、多反思、多总结。自我反思是提高业务素质的基本途径。对于自己证券从业工作中的成功或失败，要及时总结，不断为自己今后的工作积累经验。从而不断进步，自己超越自己。在以后的日子中。我将勇于进取，不断创新，努力完成公司分配的工作和任务，争取取得更大的进步!望公司领导和同事多多帮忙和指正。我认为最重要的一点就是激励制度：那同样是家族企业，同样是“给自己干”的制度，为何有的干得好，有的干得差?xxx认为，家族企业的制度主要包括两个方面，一个是激励制度，它体现财富的分配规则，在经济学里，就是“为谁干”的问题。激励制度做得好，人们就愿意努力干。二是管理制度，主要解决“生产什么”和“怎么生产”的问题，体现财富生产的效率规则。激励制度的核心是调动人的积极性，管理制度的核心是使激励制度调动起的干劲科学化、高效率。

没有合理的激励制度，再好的管理制度也没有意义，但仅有好的激励制度，管理制度不科学，企业也很难成功。激励制度鼓励人们努力工作，激发人们心中向善的东西，主要是为大好人制定的，它使大好人工作更努力、更有创造性和自主性。而管理制度则是假设人都是自私的，从管理“坏人”的角度入手，它使坏人干不了坏事，被迫不断去干好事，长此以往把坏人变成大好人。在管住坏人的同时，也使大好人不至于在利益的诱惑下去干坏事，成为更好的人。因此，激励制度增加了大好人，管理制度减少了坏人。如果都像上面所说的，我相信没有干不好的工作。没有完不成的任务。

第二条各营销团队均应制订本团队的管理及薪酬标准实施细则报渠道管理部，经批准后执行。

第三条营销团队应在每年初制订出年度工作计划，根据当地市场情况制订营销方案，并与相关合作银行签订当年的营销合作方案。新成立的团队，必须在筹办时列明一年内的工作计划与目标开户数。

第四条渠道管理部负责对各营销团队营销方案等文件进行指导和审核。营销团队的`年度营销方案、人员招聘、考核办法等必须上报，经过总部相关部门会签审核后方可执行。报批流程：营业部将请示传真→经纪业务综合室→渠道管理部（注明必须会签的部门）→经纪业务综合室协助走完报备流程→主管副总裁等公司领导批示完毕→经纪业务综合室传真会签意见，流程结束。

第五条营销团队在制定明确的工作目标与计划后，应把工作分解给区域经理或客户经理。定期检查工作进度，根据业务进展情况对计划进行回顾，及时改正工作中的不足。

（一）客户经理在开展工作时，必须记录工作日志，团队负责人不定期对工作日志进行抽查，及时了解人员工作动态。

（二）营销团队内部成员之间应有明确的分工，在开展业务时要密切配合，开发客户和服务客户要紧密结合。

（三）根据工作进度与时间安排，有步骤地实施计划，逐一落实工作目标。

（四）客户经理在各网点的调整、调动应服从营销团队的统一安排。

第六条营销团队要定期撰写月度、半年、年度业务分析报告，分析业务进展情况，及时调整工作思路，以便顺利完成工作计划。

第七条营销团队负责人负责本团队营销人员的日常管理，并协调好组员之间的合作关系。客户经理必须服从本团队负责人的统一领导和管理。

第八条营销团队必须执行严格的考勤制度，专人记录每日的考勤情况，当月考勤按公司的相关规定比照执行。具体内容如下：

（一）客户经理必须准时上下班，不迟到、早退；不得无故旷工；不得无故擅自离岗，其上班时间与其所在网点的上下班时间一致。

（二）客户经理实行每天8小时工作制度，其他时间按自愿加班原则处理。

（三）客户经理必须参加本团队组织的培训、营销等活动。外出展业、访问客户原则上应该向团队负责人员说明，并填写《营销人员出访单》（见附件），详细列明目的地、被访人及联系方法，交负责人员，负责人员应在事后进行抽查或全查。

（四）团队负责人应对辖区内的人员出勤情况进行巡查，向客户经理所在网点的相关负责人了解人员动态。

（五）客户经理请事假、病假等必须提前向团队负责人请假，同意后方可休假。

第九条营销团队必须制定严格的例会制度，团队负责人必须每周召集一次工作例会，每月一次月度总结例会。例会主要对工作进度进行回顾，解决工作中出现的问题，交流竞争对手的情况，及时对工作方法进行调整。

第十条营业部的营销团队必须每日召开晨会，晨会内容包括：

（一）通报当日市场信息，研判市场走势；

（二）由团队负责人对公司的最新精神进行传达，对新产品、新业务作简明介绍，布置新的工作任务；

（三）团队工作进度汇报；

（四）学习营销案例，交流营销体会；

（五）激励团队士气等。

第十一条营销团队负责人负责本团队电脑设备、办公设备、宣传用具等实物的全面管理。

第十二条客户经理具体负责所服务网点实物的保管。

第十三条营销团队应设专人负责实物管理的具体工作，制订《实物管理明细表》，逐笔登记物品出入库情况，办理人员变动的实物交接手续。

第十四条实物的损毁、丢失或被盗等形成的损失由相关责任人承担。

第十五条客户经理的业务统计：

（一）营业部每月根据crm系统中的数据及客户经理薪酬标准计算出每位客户经理本月度业务明细数据，汇总表格由营业部财务部复核。

（二）营业部财务部在收到相关数据后，应核算出每位客户经理本月度的薪酬，并编制《营业部客户经理薪酬月报表》，由主办会计、副经理（经理助理）和经理逐级审核签字后，作为为营业部财务部发放薪酬的依据，同时报经纪业务综合室备案。

第十六条营业部负责对营业部营销团队的考核工作。考核分工作职责考核和业绩考核两部分。工作职责考核主要对客户经理日常工作的执行情况和客户服务工作标准的执行情况进行考核。业绩考核主要对其所开发的客户数量、所辖客户创造的净收入和客户资产总量进行考核。

第十七条考核按月、季、年为周期来进行。业绩考核每月进行一次，决定当月客户经理的业务提成数额；每三个月综合考核一次，决定客户经理级别的升降；年终对客户经理进行一次综合考评，调整客户经理的级别。

第十八条营业部交易管理岗应对团队的人员档案、客户经理营销客户确认单据、各类统计报表等资料进行整理，分别以电子文档汇总管理，原始资料进行存档形式保存。以下各类资料的存档形式相同。

第十九条营业部应与聘用后的人员签订劳动合同（期限一年），与兼职人员签订营销合作协议（期限一年）。劳动合同和营销合作协议签订完毕，合同原件留档备查。

第二十条对于客户经理的招聘工作，营业部应指定专人负责检查各种证件的真实性，建立客户经理的管理档案（包括应聘及聘用后所需的个人一寸免冠照片、个人简历、身份证复印件、学历证书复印件、担保书、担保人身份证复印件、劳动合同或营销合作协议、合同期内的各期考核情况和奖惩文件等），所有档案应妥善保管。

第二十一条营业部交易管理岗要对客户经理每月的营销客户明细、营销业绩建立电子档案进行管理分析，对《xxx客户经理营销客户确认单》等单据进行妥善保管，编制流水号，每月整理归档。

第二十二条营销团队每月的业务月报，包括业务开展数据及分析说明、人员变动、人员工资薪酬报表等资料要存档保管。

第二十三条对拟聘客户经理的岗前培训、考查结束后，由营业部根据拟聘客户经理的表现和考核情况，对其进行综合考评，对考评合格者予以试用，并办理相关试用手续。对拟聘客户经理的资料要留档保存，以做人才储备参考使用。

第二十四条为了便于管理，营业部应建立《员工培训档案》，并采用电子化管理。《员工培训档案》由培训组织部门指定专人在培训项目完成后填写，记录员工参加培训的时间、内容、考核结果等有关信息，以作为公司培训管理、员工绩效考核和干部任免的依据。

第二十五条对于报批、报备到公司或者渠道管理部的各类资料，营业部必须妥善保管，重要资料放入文件柜，做好表头，编制流水号，以便能快速查找。档案的查阅原则是团队负责人以上人员、公司相关部门人员、客户经理可以要求查阅与本人相关的资料。

第二十六条本指引适用于营业部。

第二十七条本指引由公司渠道管理部负责解释、修订。

第二十八条本指引自公布之日起施行。

**移动客户经理工作计划五**

1、走访客户制度化，增进沟通促进共赢

建立走访客户制度，旨在进一步加强与客户之间的交流和沟通，为客户提供更优质的服务，向社会展示邮政部门崭新的形象和高层次的服务水平。为了把走访工作做实，不流于形式，明年将把这项工作作为制度纳入服务规范。走访客户时，走访人需详细填写《客户走访日志》，每月末交负责人核实处理情况，并填写意见。在走访过程中，注重与客户开展面对面交流，积极倾听客户的意见和建议，把握客户需求的新导向，切实为改进服务收集材料和依据为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果。

2、积极推行客户经理制，规范大客户开发与管理流程。

在过去一年走访客户过程中遇到一些问题，比如，由于走访人之间缺乏交流和沟通，出现被走访人的重叠性，客户的难点问题以及意见、建议的处理没有得到很好监督，等等。为此实行走访人督办制度，即遵循“谁走访谁督办”的原则，如由于客观原因不能当场答复的，或不属于本部门职责范围的问题应向客户说明原因并详细记录下被访用户的资料、用邮困难以及对方提出的意见建议，送交相关专业局处理，并协调督促实施，事后将处理结果告知客户;负责人负责对《记录表》的收集整理工作，每季度以报表的形式将走访结果报相关领导，并对近期走访工作进行梳理，并对客户意见建议的处理结果进行分析、评议。

3、对大客户实行分级管理，开发统一版本的客户关系管理系统

为了不断地深化、优化服务质量，大客户中心将从多方面着手改善、提高服务质量，以满足大客户的要求。首先实行客户经理负责制，并对大客户实施分级管理制度，强调服务的时效性、及时性，以制度化保证客户服务工作得以顺利进行。同时开发统一版本的客户关系管理系统，在走访客户时关注企业、客户动态，了解新年新动向和搜集信息，以保证时时更新大客户档案，为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果，有助于提高运行效率，降低运营成本，最大限度地减少内耗，实现客户资源的共享。

客户经理是企业与客户之间的桥梁和纽带，客户经理能否对客户提供“标准化、个性化、超值化”服务，直接影响客户对企业的“信任度、满意度、忠诚度”。大客户中心将把握机会，创造条件，致力于客户经理整体素质的提高。

1、强化邮政业务学习，提高业务素质

作为客户经理，首先必须对邮政业务有着深刻的了解。大客户中心将定期组织学习邮政业务，以成长为可以随时接受公司指令与大客户进行业务谈判的营销专家为目标，积极参加各专业局的业务讲座，并与各专业局保持高度沟通，不断提高自身业务素质。

2、美化言行举止，提升客户经理形象

客户经理不仅要有强烈的事业心、高度的责任感和高尚的职业道德，其一言一行还代表着邮政企业的整体形象，工作效率、服务质量和个人素质直接影响着客户对邮政企业的认知。为此，在新的一年里，我们将系统提升客户经理商务礼仪和沟通技巧，进一步美化客户经理的`言行举止、提升客户经理形象，有助于赢得客户对邮政企业的好感，从而有利于营销工作的顺利开展。

3、丰富营销知识体系，提高营销水平

为了进一步提高营销水平，大客户中心将创造条件通过远程培训、优秀营销书籍等途径获得专业化销售流程的知识与技能，丰富营销知识体系，增强拜访与服务客户的能力、提升工作信心与客户服务的满意度。

通过学习，旨在对邮政业务有全面的了解，对市场营销和大客户管理也有更深刻的认识，培养客户经理的服务营销意识，同时开阔事业，提高觉悟，使客户经理认识到营销不仅要通过优质的服务让客户满意，而且要通过积极有效的客户关系管理培养客户的忠诚，并掌握培养客户忠诚的方法和技巧，为今后的工作打下了坚实的基础。

**移动客户经理工作计划六**

夯实基础，营销服务和运营支撑能力稳步提升，集团产品和行业信息化推进初具规模增长平稳，集团客户稳定效应和整体贡献显著提升。目标市场保有率和信息化收入超时间进度，截止9月30日，已经达到363万，完成全年指标96.8%。集团客户规模保持平稳增长，对稳定大众市场发挥了积极作用。信息化收入对公司运营收入增长贡献呈现上升趋势。

执行首席客户经理制度，建立系统集团分层分级预警机制按照市公司指导意见部署开展《新兴分公司中小集团“深耕计划”专项行动》。

首席客户经理工作机制成效显著，纵向一体化的关系营销得到加强执行首席客户经理制，公司领导分工负责142家ab类集团，尝试和探索首席客户经理协同工作机制。实施百团大战半个月以来已有5家重要客户达成战略合作共识。

x年，公司领导分别与县委、县政府、信产局、教育局、卫生局、温氏集团、凌丰集团、南方电网、等集团领导会晤，巩固深化了中国移动与重要集团客户的关系，有效推动了双方集团层面的深入合作。

以“家校互动”为基础应用，快速提高校讯通业务覆盖率。截至9月底，已覆盖12所学校，县城中小学覆盖率100%，使用用户1.37万。

竞争对手以集团客户为渠道，渗透集团成员、个人及家庭客户19189新增移动用户超过70%的新189客户仍保留使用原来的号码；

客户选择189的原因主要集中在“单位统一办理”、“组合优惠”，反映出189的策略是“主攻异网，捆绑营销、集团切入”。竞争对手发挥人脉优势、客户经理优势，通过“降低资费、赠送终端、话费补贴、合帐营销”等交叉捆绑手段，从集团市场切入个人及家庭客户市场！

竞争对手以集团客户为对象，通过签署协议、高层公关、人员派驻、组建虚拟网、行业应用捆绑等手段，正面争夺我公司政府、大型在网集团客户。x年，虽然纳入kpi考核的拍照集团客户保有率指标远超时间进度，但已开始出现集团成员话务量分流、拍照工作计划网。集团成员arpu总体下滑的趋势。集团客户目标市场保有率99.29%,高于kpi指标,c类等中小集团成员离网率虽然低于大众市场。中小集团处于无人或少人看管的管理真空状态。c类集团易受过竞争对手的`攻击，而遭受进攻的c类集团转网意向高达59%。资费优惠是引发中小企业转网的原因。中小集团已成为竞争对手关注和争夺的重点，竞争形势日趋严峻,新兴分公司将进一步加大中小集团”深耕工程”的力度,进一步保有中小集团

认真贯彻市、县公司指导意见，牢牢把握公司发展目标，加快td和全业务产品在集团推广，大力拓展行业信息化蓝海市场，创新组合营销模式，加大动力100产品包的宣传推广，增强信息化产品营销和客户维系能力，强化重要ab类集团和中小集团客户的保有拓展工作认识贯彻市、县精神，牢牢把握公司发展目标

**移动客户经理工作计划七**

1、管理层级关系

直接上级：营销总监

直接下级：佳丽小姐

2、岗位职责

(1)负责ktv包房的营销工作，直接与客人接触，与客人建立良好的关系，提高自己的订房率，留住老客人，发展并建立新客户群

(2)配合公司管理人员的工作，以公司的利益为大前提，搞好各部门管理人员的关系，搞好内部沟通，以便更好地服务于客人。

(3)注意仪容仪表，发型整齐，谈妆，指甲修剪整齐，干净，穿着制服。

(4)愉快地接受工作，接待客人时应主动热情，彬彬有礼，落落大方，佳丽组长必须保持一种健康向上的心态对待每一位顾客，不可厚此薄彼。

(5)顾客离开时应有礼貌地与道别，并送至楼下大门处，真诚地邀请客人下次光临。

(6)遵循行为规范，具有良好的品德和素质。

(7)具备最基本的沟通技巧和营销技巧。

(8)不定期的组织新的佳丽进场，优化整合员工队伍。

(9)督导本部门佳丽的日常工作，完成上级指派的工作任务及订房任务，保持良好工作状态。

(10)每日做好工作记录和工作总结。

3、工作内容

(1)完成营业指标及订房任务;

(2)引进、优化整合公关佳丽队伍，组织专业的教育培训;

(3)合理安排佳丽上班情况，作到“公平、公正”;

(4)检查本部门佳丽到位情况，给客人提供及时高效的服务;

(5)严格要求各佳丽的仪容、仪表;

(6)配合营销总监工作，完成上级下达的工作任务，并与楼面部密切合作;

(7)巡视和查房，及时补充遗漏的房间，并检查佳丽在包厢内的服务情况;

(8)处理好当日的客人投诉，与客人建立良好的公共关系;

(9)提高部门佳丽的服务水平和公关意识;

10)完成每周一次的培训科目，做好各佳丽的思想工作。

4、工作技巧

(1)在服务过程中，要积极与服务人员沟通，了解客人的要求，适时地进行服务，共同配合达到留住客人的目的。

(2)在服务过程中，遇到初次见面的客人，首先要留给客人好感的目的介绍，建立与人友好和谐的关系。

(3)要做好服务工作，必须了解客人的心理，以便适时恰当地为客人提供优质的服务。

a.营造轻松的气氛，在包房中要与客人积极地沟通，掌握几种游戏方法，几个笑话小段，活跃气氛，让客人得到放松，并且愿意与你交谈。

b.善解人意，善于观察客人，引导客人，满足其心理需求，真正成为你的朋友，从而建立稳定的顾客群。

c.使客人有被尊重感，认真的工作，全心全意为客人服务。

d.当个好听众，有些客人长期处于一种精神压抑的状况，心中的郁闷很想找个地方释放，在娱乐中，正是一个人身心放松的时刻，要善于抓住时机，让客人在轻松的气氛中诉说自己的忧伤和痛苦，使客人得到朋友的安慰和心理压力的理解，从而赢得客人对你的信任。工作技巧要靠实际工作中不断地学习和完善，积累经验，提高工作质量和效应。

1.强烈的敬业精神，娱乐业务的对象是有感情的客人，而且是晚间的工作时间，于是增加了服务难度，又是真接面对客人，服务质量好与坏，高与低直接影响公司的声誉及效益，所以更要求客户经理具有敬业精神。

2.敏锐的观察能力，在与客人接触过程中，积极地与其交谈.沟通了解客人对公司的意见和建议，能够揣摩客人的心理，根据不同类型的.客人，提供所需的服务。

3.良好的服务态度，语言，特别是服务语言是每位客户经理完成各项工作提供最佳服务，体现良好的服务态度最基本的条件，服务用语必须是礼貌用语，让素不相识的客人感到你的好客.热情与客人谈话时要面部表情自然，略带微笑，语气亲切真挚热诚稳重。

4.说服客人的能力，在娱乐行业中，会遇到行行色色的客人，客户经理要做到不急不燥，遇到个别情形的客人，要积极配合管理人员，高质量地完成对客人的服务，结帐一系列工作，真诚地与客人交谈，改变其态度。

5.宽广的知识面，作为一名客户经理，不断地接触各层次的客人，要求有较强的求知欲，对企业知识社会知识语言美学等知识略微掌握，这样在接触客人的时才会得心应手，应付自如。注意积极培养自己的内在气质。

小记：

1、顾客的投诉分为两种心理：a、想引起关注b、对我们的再次要求

2、我们的收入来自客人的消费，客人是我们的衣食父母。

3、我们的职责是满足顾客的需要并使顾客完全满意

公关人士微信群：1、您还再为找不到合适的场所上班而发愁吗?

2、您还再为生意火爆，但有没有资源而担忧吗?

**移动客户经理工作计划八**

个人的发展要讲 长远的职业规划，对于我们这样一个不断发展壮大、人员不断增加的公司来说，冯总让我们写这个计划显得尤为迫切，有了工作计划，我们不需要在等上级主管的吩咐，工作效率自然就提高了。

上个月刚接触到这个行业，在客户的问题上还会走不少弯路，那是因为我对这个行业还不太熟悉。但我相信我有这个能力学好、做好。

第一：对自己要有严格的要求

1. 自信是非常重要的，要经常对自己说自己是最好的，不要给自己乱贴标签，拥有健康、乐观积极的工作态度。

2. 和公司的同事要有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨。

3. 每周要增加新客户，还要有潜在客户。

4. 要不断加强学习、多看书、上网查阅相关资料，与同行、同事多交流，向他们学习更好的\'。

5. 对所有的客户工作态度都要一样，但也不能低三下四，给客户好印象，为公司树立更好的形象。

6. 客户遇到问题时，不能置之不理，一定要尽全力帮助他们解决，要先做人在做生意，让客户相信我们的工作能力。

7. 冯总下的销售任务要尽量完成，为公司创造利润。

第二：对于固定客户，要经常保持联系，稳定好客户关系。

第三：在拥有固定客户的同时，还要不断从各种媒体获得潜在的客户信息。

第四：在工作计划执行过程中，做为营业部经理要经常跟踪检查执行情况和进度。发现问题

时，就地解决并继续前进，应为中层干部既是管理人员，同时也还是执行人员。

最后我要感谢冯总给我这个平台和机会，让我学习并学以致用，为公司做出最大贡献。

**移动客户经理工作计划九**

做为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识;既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程;既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。

另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的\'技巧等。

为充分的认识形势问题和任务的目标，完善20xx年，团队新景象，新变化完善完成各项任务，好以下的工作。

①分组管理制度：工作中，将团队分成3个小组，通过把人数落实到分组，由小组长进行管理，提高其团队发展。并通过与小组长沟通，更深入的了解到团队每个成员工作上、生活上的情况，工作上进行良性竞争。

②日常一对一管理：工作中，多与团队成员沟通，了解趋于成员的展业情况及宣传中遇到的问题，及时指导，给予他们鼓励和支持。

③工作效率制度：工作中，要销售人员，熟悉自己的岗位职责：

1、千方百计完成区域销售任务;

2、努力完成销售中的各项要求;

3、负责严格执行客户开户手续流程;

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报;

5、严格遵守公司各项规章制度;

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感;

**移动客户经理工作计划篇十**

1、日常管理：

①分组管理制度：

工作中，将团队分成3个小组，通过把人数落实到分组，由小组长进行管理，提高其团队发展。并通过与小组长沟通，更深入的了解到团队每个成员工作上、生活上的情况，工作上进行良性竞争。

②日常一对一管理：

工作中，多与团队成员沟通，了解趋于成员的展业情况及宣传中遇到的问题，及时指导，给予他们鼓励和支持。

③工作效率制度：

工作中，要销售人员，熟悉自己的岗位职责：

1、千方百计完成区域销售任务；

2、努力完成销售中的各项要求；

3、负责严格执行客户开户手续流程；

4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报；

5、严格遵守公司各项规章制度；

6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感；

7、完成领导交办的其它工作。

建立团队高效率的工作精神，团队以每个月15日之前完成当月工作情况，通过高效率模式对新员工进行影响，便于后期团队管理。

2、会议管理

团队会议是团队发展的重要环节，会议是现代管理的一种重要手段，销售人员对公司的指示精神理解不够，销售心态就不稳定，就不会严格按照终端思路开拓客户，工作效率就大大折扣。

①工作内容：

通过会议中回顾和总结昨天的工作，进行业绩分析，认识到其不足，对其批评，共同交流，找到好的\'方法和途径，解决市场遗留问题，恢复市场肌体，提高工作效率。（内容：新增资产，开户数，客户疑问）

②会议精神：

一天之际在于晨，周一是当周的关键日子，通过周一开会对上周工作不足进行批评指正，指正的方式决定了其主要意义，营销主要的成功方法，无异于精神支持和鼓励，使人有更高的上进心。周一对大家工作进行鼓励，调动起积极性，致使工作顺利完成。

③会议文化：

会议中增加才艺展示，把个人优秀的一面展现出来，彰显其自信和人格魅力，鼓舞其团队士气，增强其团队向心力和凝聚力。

销售团队组建，人员招聘是重要的部分，不断地补充新力量，团队才能更好的发展。招聘分一下三个方面：

①网站招聘：

通过助理在智联网招聘，招募优秀成员。

②人才市场招聘：

结合人才大市场，进行招聘。

③校企合作：

这个是创新招聘的一中新方式，目前还没有成功，通过与学校领导进行沟通，开办期毕业生校企合作，在毕业生毕业前进行培训，了解其优秀成员，招募到公司（在与深圳职业技术学院进行中）

**移动客户经理工作计划篇十一**

20xx年新一年新气象，是充满激情的一年，努力总结去年工作中的不足，巩固好团队今年的管理工作，强有力的提高团队的凝聚力、向心力及执行力，促进团队成员之间的感情，用饱满的青春士气，把今年的业绩做的提升，通过进一步优化管理计划、精神文化建设和营销方案，深入推进天琪团队建设，坚定信心、众志一心、扎实完善今年的各项工作。做好今年的工作意义重大。

1、走访客户制度化，增进沟通促进共赢：

建立走访客户制度，旨在进一步加强与客户之间的交流和沟通，为客户提供更优质的服务，向社会展示xx部门崭新的形象和高层次的服务水平。为了把走访工作做实，不流于形式，明年将把这项工作作为制度纳入服务规范。走访客户时，走访人需详细填写《客户走访日志》，每月末交负责人核实处理情况，并填写意见。在走访过程中，注重与客户开展面对面交流，积极倾听客户的意见和建议，把握客户需求的新导向，切实为改进服务收集材料和依据为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果。

2、积极推行客户经理制，规范大客户开发与管理流程：

在过去一年走访客户过程中遇到一些问题，比如，由于走访人之间缺乏交流和沟通，出现被走访人的重叠性，客户的难点问题以及意见、建议的处理没有得到很好监督，等等。为此实行走访人督办制度，即遵循“谁走访谁督办”的原则，如由于客观原因不能当场答复的，或不属于本部门职责范围的问题应向客户说明原因并详细记录下被访用户的资料、用邮困难以及对方提出的意见建议，送交相关专业局处理，并协调督促实施，事后将处理结果告知客户；负责人负责对《记录表》的收集整理工作，每季度以报表的\'形式将走访结果报相关领导，并对近期走访工作进行梳理，并对客户意见建议的处理结果进行分析、评议。

3、对大客户实行分级管理，开发统一版本的客户关系管理系统：

为了不断地深化、优化服务质量，大客户中心将从多方面着手改善、提高服务质量，以满足大客户的要求。首先实行客户经理负责制，并对大客户实施分级管理制度，强调服务的时效性、及时性，以制度化保证客户服务工作得以顺利进行。同时开发统一版本的客户关系管理系统，在走访客户时关注企业、客户动态，了解新年新动向和搜集信息，以保证时时更新大客户档案，为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果，有助于提高运行效率，降低运营成本，最大限度地减少内耗，实现客户资源的共享。

客户经理是企业与客户之间的桥梁和纽带，客户经理能否对客户提供“标准化、个性化、超值化”服务，直接影响客户对企业的“信任度、满意度、忠诚度”。大客户中心将把握机会，创造条件，致力于客户经理整体素质的提高。

1、强化xx业务学习，提高业务素质：

作为客户经理，首先必须对xx业务有着深刻的了解。大客户中心将定期组织学习业务知识，以成长为可以随时接受公司指令与大客户进行业务谈判的营销专家为目标，积极参加各专业局的业务讲座，并与各专业局保持高度沟通，不断提高自身业务素质。

2、美化言行举止，提升客户经理形象：

客户经理不仅要有强烈的事业心、高度的责任感和高尚的职业道德，其一言一行还代表着xx企业的整体形象，工作效率、服务质量和个人素质直接影响着客户对xx企业的认知。为此，在新的一年里，我们将系统提升客户经理商务礼仪和沟通技巧，进一步美化客户经理的言行举止、提升客户经理形象，有助于赢得客户对xx企业的好感，从而有利于营销工作的顺利开展。

3、丰富营销知识体系，提高营销水平：

为了进一步提高营销水平，大客户中心将创造条件通过远程培训、优秀营销书籍等途径获得专业化销售流程的知识与技能，丰富营销知识体系，增强拜访与服务客户的能力、提升工作信心与客户服务的满意度。

通过学习，旨在对xx业务有全面的了解，对市场营销和大客户管理也有更深刻的认识，培养客户经理的服务营销意识，同时开阔事业，提高觉悟，使客户经理认识到营销不仅要通过优质的服务让客户满意，而且要通过积极有效的客户关系管理培养客户的忠诚，并掌握培养客户忠诚的方法和技巧，为今后的工作打下了坚实的基础。

**移动客户经理工作计划篇十二**

20xx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，

银行客户经理工作计划。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，

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。

通过对此次会议精神的学习， 我看到了老信贷员优良的工作作风， 同时我也发现了自己 存在的不足。 作为新员工不但向他们学习过硬的专业技能， 还要学习他们吃苦耐劳的优秀品 质。在会议中老同志讲述了他们丰富的信贷工作历程，他们走过的路对我就是一本教科书， 而我需要做的就是努力学习他们工作经验、专业技能、营销策略为今后的工作奠定基础！ 针对周行长在会议中提出的五个问题，下面我也提出自己简单的看法和意见。

井然有序的工作计划是工作能够顺利进行的第一步，在每个工作日结束时应做好次日工作的充分准备。比如：提前询问自己的搭档，了解彼此计划，合理 安排宣传调查路线； 有调查计划时应通知客户何时何地， 需要准备材料使调查快速有效完成； 有走访计划时应提前通知关键人，并准备好礼品。

每天给自己制定一个简单的日程表。比如：中午约见客户签合同放款，上下午做好宣传、贷后检查、逾期催收工作，晚上做调查报告、系统录入、档案整 理工作。在工作上坚持今日事今日毕，今天能调查的绝不拖到明天，能多宣传一户绝不少走 访一家。

踏实的工作态度不但是对单位的负责也是对自身和家庭的负责。在工作中要摒弃“为领导工作”的想法，从租客心态转变为业主心态，从要我工作到我要工 作，只有保持踏实的工作态度，才能真正享受工作的过程，实现个人和单位的双赢！

在任何工作中缺乏团队精神必将影响整个单位的业务发展，目前在我单位存在“各扫门前雪”现象。存在这种现象我认为有两个原因一是员工心态，二是 管理决策。比如：在放款过程中，审批效率低下，不能有效发挥各岗位的作用。我认为在保 证审贷分离的状态下，各岗位应各司其职，环环相扣。在用人上要人尽其才，才尽其用，这 样才能使工作流程高效运行。

利用好数据库的前提是建立一个完整实用的信息库。 目前信息收集的内容过于简单， 只 有客户姓名、电话、经营内容等基本信息，在录入数据库的过程中也流于形式。我认为在信 息收集的过程中尽可能的捕捉客户全面的信息， 对客户进行细分。 根据客户对信贷员的态度 可以分为：抵触型、中立型、积极型。对于不同类型的客户做不同的备注，特别是在宣传过 程中积极配合并有意向的客户一定要做二次的走访或电话回访。

目前省行数据库模板存在一定的不合理性， 信贷员可以结合自己的工作方法进行适当的 删减增加保证数据的真实有效。在数据库的利用上，应根据行业规律进行细分，在不同的时 期筛选资金需求旺盛的行业进行有针对性的宣传营销，做到有的放矢。

根据省行明年“先消费后经营”的工作思路，在积极推进小额贷款商务贷款的同时，侧 重宣传消费类贷款。在宣传过程中抓住重点，每个乡镇都有 2―3 所学校，可通过关键人进入 学校， 在学校开全体教职工会议时向他们宣传我行消费类贷款。 同时可和零售客户经理一起 交叉营销我行信用卡团办业务。在走访学校过程中一定要分发我行礼品拉近与客户的距离。 在寻找关键人存在困难时可以通过熟人介绍， 查阅我行再就业贷款档案保证人信息， 其中有 大部分是各个乡镇教师，在此可以作为突破口。 在其他贷款宣传过程中，根据行业周期特点，充分利用数据库，找准目标行业进行有针 对性的宣传，在宣传过程中注意营销技巧，突出我行贷款产品在同业中的优势。

空白村和空白单位出现的原因可能有三种：

一是宣传不到位，

二是地区内存在客户但不 存在准客户，

三是同业先入为主抢占市场。

根据不同的情况我们要制定不同的策略，

针对第 一种可以加大宣传力度， 铺开宣传；

针对第二种情况要制定可行的营销策略， 培养客户习惯， 使一个普通客户转变为我们的准客户；

针对第三种情况可以在区域内找到 1―2 名关键人，与 其建立良好的私人关系产生信任感，转变客户心态，进而发展我行业务。

消灭空白单位和空 白村有一定的难度，还需要信贷员有一颗持之以恒的心态。

不同的客户对贷款有不同的要求， 经营类贷款资金周转周期短， 对贷款要求的效率 高，一般不易储备。而消费类贷款对效率的要求相对较低，客户比较容易接受一定的期 限。由于受额度限制，元月份储备的目标客户主要是消费类，在接下来的工作中重点宣 传企事业单位， 借助亲朋好友的力量扩大我行贷款的知名度， 塑造良好的企业形象和社 会口碑。 以上是我对这五个问题的简单看法， 由于受工作时间， 经验的限制一些观点和意见 定有不妥之处。 若有不恰当的地方请周行长批示， 作为新人在以后的工作中也请领导多 多批评指正，让我尽快成为一名合格的信贷员！

建立走访客户制度，旨在进一步加强与客户之间的交流和沟通，为客户提供更优质的服务，向社会展示邮政部门崭新的形象和高层次的服务水平。为了把走访工作做实，不流于形式，明年将把这项工作作为制度纳入服务规范。走访客户时，走访人需详细填写《客户走访日志》，每月末交负责人核实处理情况，并填写意见。在走访过程中，注重与客户开展面对面交流，积极倾听客户的意见和建议，把握客户需求的新导向，切实为改进服务收集材料和依据为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果。

在过去一年走访客户过程中遇到一些问题，比如，由于走访人之间缺乏交流和沟通，出现被走访人的重叠性，客户的难点问题以及意见、建议的处理没有得到很好监督，等等。为此实行走访人督办制度，即遵循“谁走访谁督办”的原则，如由于客观原因不能当场答复的，或不属于本部门职责范围的问题应向客户说明原因并详细记录下被访用户的资料、用邮困难以及对方提出的意见建议，送交相关专业局处理，并协调督促实施，事后将处理结果告知客户；负责人负责对《记录表》的收集整理工作，每季度以报表的形式将走访结果报相关领导，并对近期走访工作进行梳理，并对客户意见建议的处理结果进行分析、评议。

为了不断地深化、优化服务质量，大客户中心将从多方面着手改善、提高服务质量，以满足大客户的要求。首先实行客户经理负责制，并对大客户实施分级管理制度，强调服务的时效性、及时性，以制度化保证客户服务工作得以顺利进行。同时开发统一版本的客户关系管理系统，在走访客户时关注企业、客户动态，了解新年新动向和搜集信息，以保证时时更新大客户档案，为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果，有助于提高运行效率，降低运营成本，最大限度地减少内耗，实现客户资源的共享。

客户经理是企业与客户之间的桥梁和纽带，客户经理能否对客户提供“标准化、个性化、超值化”服务，直接影响客户对企业的“信任度、满意度、忠诚度”。大客户中心将把握机会，创造条件，致力于客户经理整体素质的提高。

作为客户经理，首先必须对邮政业务有着深刻的了解。大客户中心将定期组织学习邮政业务，以成长为可以随时接受公司指令与大客户进行业务谈判的营销专家为目标，积极参加各专业局的业务讲座，并与各专业局保持高度沟通，不断提高自身业务素质。

客户经理不仅要有强烈的事业心、高度的责任感和高尚的职业道德，其一言一行还代表着邮政企业的整体形象，工作效率、服务质量和个人素质直接影响着客户对邮政企业的认知。为此，在新的一年里，我们将系统提升客户经理商务礼仪和沟通技巧，进一步美化客户经理的言行举止、提升客户经理形象，有助于赢得客户对邮政企业的好感，从而有利于营销工作的顺利开展。

为了进一步提高营销水平，大客户中心将创造条件通过远程培训、优秀营销书籍等途径获得专业化销售流程的知识与技能，丰富营销知识体系，增强拜访与服务客户的能力、提升工作信心与客户服务的满意度。

通过学习，旨在对邮政业务有全面的了解，对市场营销和大客户管理也有更深刻的认识，培养客户经理的服务营销意识，同时开阔事业，提高觉悟，使客户经理认识到营销不仅要通过优质的服务让客户满意，而且要通过积极有效的客户关系管理培养客户的忠诚，并掌握培养客户忠诚的方法和技巧，为今后的工作打下了坚实的基础。

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！