

最新移动客户经理心得体会总结(精选7篇)

军训的过程中，我们逐渐培养了战胜困难和挑战的勇气和毅力。以下是小编为大家整理的一些知识点总结范文，希望可以帮助大家更好地梳理和理解学过的知识点。

移动客户经理心得体会总结篇一

通过这次培训使我对客户经理的岗位有了新的认识。客户经理具有重要的桥梁作用、市场调研作用、客户中心服务作用，我们要认真学习客户管理的方法、技巧，运用现代的多种手段，力求首先改变自己，从而达到改变客户的目的，从而尽快占领市场，占领客户，以期实现双赢乃至多赢。

因此，在今后的一段时间内，我们应中点做好以下几方面的工作：

- 1、尽快适应岗位转换。首先是业务技能的熟练掌握。这是关键，不能够熟悉业务知识，任何的服务和营销将无从谈起，更谈不上客户的开发。其次是营销的技能。在客户经理岗位上不单纯是优质的服务，更重要的是一种营销。我们每天都会面对许多形形色色的客户，要善于和他们进行广泛的沟通与交流，洞察客户的想法，为其提供满意的服务。“客户经理与客户的关系不仅是业务关系，更是一种人的关系；客户经理的服务要有创意，要走在客户的前面。”然后在这一理念的指导下，通过对业务的学习和对市场行情的准确把握，为客户提供合理建议。而不能将与客户的合作停留在的“饭局公关”上。客户关系营销，是一种经营理念上的超越，反映了一种新型的营销文化，从本质上体现出了对“以客户为中心”理念的认同，而不是骨子里仍残留着“以自我为中心”的优越感，要真正体现银行对客户的一种人文关怀和对银企鱼水关系的爱护。这种营销，既立足当前，更着眼于未来。

善待客户，就是善待自己;提升客户价值，就是提升自我价值。

2、积极主动营销、挖掘客户源。我们要树立主动营销的意识、树立发展意识、市场意识和服务意识，深入市场和企业调查研究，针对当地经济的特点，及时调整经营思路，制定适合本地区经济特点的客户营销策略，及时发现，积极培育优质客户和贷款项目，积极开拓信贷市场。主动地去发掘，选择培育和支持有效信贷需求，积极开拓适应中小企业和当地经济特点的信贷品种，扩大信贷投放领域，努力提高资金使用的安全性、流动性和盈利水平，并以此实现自身的发展壮大。

3、加强客户关系的维护。客户分类管理是客户经理从事客户管理的主要内容。按投入与产出相匹配的原则，对不同的客户实施不同的管理策略，有的放矢。当今金融市场的竞争尤为激烈，各种不确定因素的存在，要求我们不断加强与客户的联络，与客户之间建立深厚的感情，只有这样，才能保证营销工作旺盛的生命力。我们的事业才会发达。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

移动客户经理心得体会总结篇二

XX-XX年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻十六届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合XX-XX移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了XX-XX移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

一个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合XX-XX移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三全球通客户目标市场占有率

四外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

五投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在06年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理

的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

六日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在06年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

xx-xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

更多相关优秀文章推荐：

1. 银行客户经理年终工作总结
2. 银行理财客户经理年终工作总结
3. 移动公司客户经理年终工作总结
4. 客户经理助理年终个人工作总结
5. 银行公司客户经理年终工作总结
6. 银行客户经理年终工作总结

7. 客户经理个人年终工作总结
8. 银行客户经理年终工作总结
9. 银行客户经理年终工作总结范文
10. 客户经理年终总结

移动客户经理心得体会总结篇三

本人参加近期的客户经理培训，现在谈一下自己的心得体会。工作一年多来，算是接触过了形形色色的各种零售客户，其中有些长者原先读过些书、退了休的乡村老干部，虽然有时候他们的知识已经有些跟不上这个时代，但是他们的社会阅历异常丰厚，跟这样的老者交流起来，氛围如沐春风。他们的性格儒雅刚劲，对于卷烟的供应以及销售也有着自己独到的见解，很多方面很值得我们这样的后辈学习。细细想来，也许××××作为南宗孔氏胜地，儒家的思想一代一代多少熏陶了这里的人民。众所周知，源远流长的儒家思想对中国，对东亚乃至对世界的影响都非常深刻，其核心伦理观：“仁、义、礼、智、信、恕、忠、孝、悌”也依然是中国现当代主流思想基础。就像一坛上好的佳酿，历久弥香，耐人寻味。

那么，我想到作为一名烟草人、一名客户经理，儒家思想的学习可以提升自我的修养，如果一名客户经理在具备专业知识的同时又有儒家核心伦理观思想作为根基，对于提高服务客户的质量也一定有莫大的帮助，这两者又可相辅相成，岂不妙哉。

仁：意即博爱、宏爱、爱人，这种博爱体现在我们客户经理的服务性工作上就是要待人处事用一颗博爱的心，与零售客户交流态度上要颜悦色，笑容灿若春风，面对客户的合理要求不推委，及时有效的完成，无论是怎么样的客户我们先把我们的态度放好。

义：是儒家思想中很重要的一个方面，主要强调人做事要讲究一个合理性，在思想体系上，儒家思想并不排斥人对自身利益的追逐，但强调自身利益要以“义”为前提。比如时下国内乳制品行业对乳制品中掺进三聚氢氨，饲料中掺进三聚氢氨等事件就是营销不道德，不符合义的思想，此为见利忘义。其实现代社会的发展越来越注重民生、民权，所有的团体都要在义的基础上来实现利，否则，利必不能长久，反受其害。我们的“义”其中一方面就是我们的烟草行业的“国家利益至上，消费者利益至上”的行业共同价值观，面对零售客户做到真情、沟通、增值，面向社会公众做到担责、有为、感恩。

礼：是指人的行为伦理，表现在现在是人们普遍认可的社会法律规范和人们普遍信仰的道德规范。不同的地域有不同的消费文化、宗教信仰和商业氛围。表现在我们客户经理的工作上就是应该网遵循这些信仰、消费文化和商业氛围，而不是对所有的零售客户都是千篇一律的工作方式，更不应该为了暂时的效益和成绩而违背了广大消费者以及零售客户普遍认可的’行为伦理，这样必将被公众所否定，受损的只会是我们客户经理自身的工作，甚至危害到烟草行业。

智：在儒家思想上表示了解、知道、智慧，是指人的行为规范知识。表现在现代营销学上是指人的聪明才智和熟练的专业技能。以零售客户拜访工作流程为例，从查看拜访计划，收集可供信息的拜访前准备，到实地拜访，再到每日总结和工作例会。整个流程都处处体现“智”的光环。应该说“智”发挥的好往往对工作能起到事半功倍的效果，与零售客户难以避免的供需矛盾，很多时候是可以通过智慧来解决的。

信：指待人处事诚实无欺，言行一致。一个企业，从领导到普通员工都要遵循：“言必行，行必果”的原则，特别是我们客户经理，对零售客户承诺的事情一定要办到，否则，不要轻易承诺。一旦所承诺的事情没有做到，受损只会是我们

自身的信誉，进而危害到我们烟草公司的信誉。

恕：儒学思想上表示包容、宽恕之意。表现在具体工作中就是要要有容人之心。在日常工作中，由于种种原因，我们客户经理难免会遇到不愿配合的零售客户，有时候零售客户在觉得自身利益受损时更会恶语中伤，这在我们的日常工作中可以说是屡见不鲜。但是面对这样刁难的客户，我觉得我们需要一种包容之心，换位思考下如果你是零售客户，自己内心的想法会是怎样。而不是“以暴制暴”，这样只会两败俱伤，对于工作的长期开展有百害而无一利。

忠：己欲立而立人，己欲达而达人。孔子认为忠乃表现于与人交往中的忠诚老实。表现在现在则是为忠于自己的单位，忠于自己的集体，不做有损集体整体利益的事情；忠于自己的岗位，坚持不懈，力争上游，于己于整个集体都好。集体发展了，个人的工作自然也会得到肯定，从而形成个体与整体的良性循环，同时也实现了个人的人生价值。

孝：俗话说，百善孝为先。孝是做人的根基，是每个人无论如何都必须具备的基本素质，因此暂不多述。

悌：意指对兄长的尊敬。这就要求我们对行业老前辈以充分的尊敬，多请教，多沟通，而作为客户经理，对于广大的零售客户我们在工作中也同样需要表示足够的尊重。只有做到这些，个人才能更好的融入这个行业；只有做到这些，才能与零售客户保持融洽的关系从而利于工作的开展。

移动客户经理心得体会总结篇四

经过这次的移动客户经理培训，用心服务，还要有海纳百川的胸怀，在服务行业，服务员总免不了和顾客的磨擦，为了企业的荣誉，有时我们要作出牺牲。下面是本站小编为大家收集整理的移动客户经理培训心得体会，欢迎大家阅读。

尊敬的各位领导、各位评委、各位同仁：

大家好！

首先，感谢公司领导给我提供了这次向大家汇报工作、展示自我、挑战自我的机会。凭借多年的工作经验和对移动事业的热爱以及对自己能力的自信，今天我走上台参加移动公司客户经理的竞聘，相信自己能够担当这一重任。

下面，做一下自我介绍以便让大家对我有一个更加全面的认识：

我叫□xx岁，大专学历，毕业于x学院，我于xx年进入移动公司工作□xx年至xx年从事工作；xx年至xx年从事工作；xx年至xx年从事工作；xx年至今担任营业员职务。从参加工作那天起，我就牢记自己的使命，牢记自己的岗位职责，严格要求自己，认真完成领导安排的各项工作。工作中，始终以公司利益为重，常常是舍小家顾大家，由于我工作认真努力，所以我曾多次受到领导和同事的肯定，并多次被评为“先进工作者”的荣誉称号。

各位领导，评委，经过认真的思考，我认为自己能够胜任此项工作，能够为公司的发展贡献自己的力量。我认为我具有以下几点优势：

第一，我工作扎实认真，具有较强的责任心和耐心。

营业厅的工作事多、冗杂、千头万绪，需要多一份细心、耐心和专心，更需要一份责任心。工作中，我养成了办事扎实认真，工作严谨细致一丝不苟的工作作风。在我眼里，营业厅工作无小事。所以，无论做什么事情，我都能够认真对待，尽最大的努力把事情做到最好。

第二，我具有丰富的工作经验，和坚实的基础。

从xx年x月起，我就开始担任营业员，多年的营业员工作我不仅积累了丰富的工作经验，而且在工作同时进一步学习并掌握了客户经理全面的业务知识和客户经理这一岗位的工作流程与职责，这为我以后做好客户经理工作打下了坚实的基础。

第三，我具有较强的组织协调和团队管理能力。

我性格平和、不计荣辱得失，很容易与人相处，有较好的人际关系。学生时期就多次担任班干部，有良好的沟通能力和组织协调能力。自从参加工作以来，我处事踏实谨慎，有大局观念，凡事以公司的利益为重，得到了公司领导及同事的肯定和信任，我相信无论在哪个工作岗位，我都能积极沟通、协调各种关系，使各项工作在良好的氛围中开展，在和谐的环境中完成。

第四，我具有严谨细致、扎实高效的工作作风。

我富有强烈的事业心和责任感，工作严谨细密，一丝不苟，高效快捷，讲求效率。同时，有很强的吃苦耐劳的精神，为了完成工作任务，经常废寝忘食、加班加点。所有这些，都为搞好客户经理的工作奠定了坚实的基础。

今天，如果承蒙大家的厚爱，我竞聘成功，我将继续牢记使命、不负重托，竭尽个人所能，全力以赴地去追求事业成功与人生价值的最佳结合点。并做好以下工作：

一是团结合作，开拓创新，打开工作新局面。

我将用百倍的热忱投身职责范围内的工作。在团结方面，我要摆正自己的位置，配合领导，遵守公司规章制度，执行客户经理负责制，稳定和发展所属范围集团、商业大客户。根据我们公司的总体要求及客服中心的年度工作计划，科学制定相关工作开展的具体措施、流程和办法，保证各项工作有条不紊地开展，并不断开创工作新局面。

二是抓服务，提升竞争优势，增强竞争力。

树立全新的服务理念，做好三优服务工作。我们的所有工作都应始于客户需求，终于客户满意，一切服务紧紧围绕客户需求开展，并致力于提供超越客户期望的服务或产品。我将要求为客户提供最优的质量和最优的服务，巩固和提高公司在各个细分市场特别是大客户市场的竞争力。建立有效的竞争对手信息反馈机制，做好防御工作，及时提出应对方案。同时努力做好做好大客户回访工作，以最好的服务来稳定大客户，增强我公司的核心竞争力。

三是抓营销，促进业务快速增长。

我的初步设想是做好“六个一”。这六个一是，打牢一个基础，即业务基础；坚持一个中心，即以个人优质客户为中心；打好一张牌就是做好“乐当家”理财卡；做好一篇文章就是做好个人优质客户营销这篇文章；筑好一堵墙就是筑好个人公司业务风险防火墙；达到一个目的就是要达到公司与客户的双赢。同时要努力引导客户消费，做好大客户缴费情况监控任务，努力做到大客户无欠费，确保话费回收。充分掌握所属大客户的需求，向上级反馈大客户信息并提出建议。

四是抓管理，促进务实作风。

我将努力建立建全大客户档案,加强对客户档案的管理工作,及时对大客户资料进行更新做好各类客户资料的整理、归楼与保管工作。并能根据所属集团行业集息需求,做好集团信息化解决方案的设计工作。以一切为了公司利益出发,树立大局观念和整体意识,服从组织安排,维护部门协调、帐务处理,优质高效地完成本职工作。按照客户经理的职责,努力工作,认真完成公司的各项工作。

五是加强学习，增强自身的综合素质。

当今时代，单一人才已不适应社会的发展需求。公司的发展，是需要较多的复合型人才。因此，我将不断加强学习，不仅学习新的业务知识，而且还要学习服务、心理学、管理学等多学科的知识，争取使自己成为新形势下多元化的复合型人才，以适应我们公司不断发展壮大的需要。

各位领导、各位评委、同事们，我年轻，有朝气、有激情，有热忱、有勇气；我敢于尝试，敢于失败，敢于挑战。如果竞聘成功，我将用我火热的激情和热忱投入到工作去！最后我想说：作为竞争者或许我不是最优秀的，但我一定做最努力的，请大家相信我，一定行！

谢谢大家！

尊敬的各位领导、各位同事：你们好！

我叫，大专学历□x年毕业后 应聘进入中国移动金昌分公司□x年在营业厅做营业员□x年在营销四部任业务经理□x年至今在集团大客户工作。在这 八年里我感受到移动大家庭的温暖，在这里学会了如何成为一名合格的客户经理，也在为客户服务的过程中实现了自我价值，我为能成为一名合格的移动人而自豪。

我这次竞聘的岗位是“高级客户经理”。

我对高级客户经理 的理解是：客户经理作为公司的代表，担负着公司与客户之间的联系，承担着多方面的职责，客户经理必须具备良好的思想道德素质和专业素质。

良好的思想道德素质首先要热爱企业，忠于企业；对待客户要主动热情，对于用户提出的问题要耐心解答，不能欺诈客户，更不能以不正当的手段或方式欺骗客户。其次，要树立“沟通从心开始”的服务理念，以“追求客户满意服务”为服务宗旨，培育自己吃苦耐劳、团结合作、乐于奉献的企

业精神;在具体工作中,要真心实意为客户着想,全力以赴为大客户服务;要遵守企业各项规章制度和劳动纪律;对自己的工作具有自豪感,有敬业的精神,有为公司和客户负责的责任感;通过恪守道德,塑造客户经理的自我形象,探索大客户服务工作规律,创造高效能的工作业绩。

客户经理与客户打交道,除了具备一定的思想理论基础和文化素养,最主要的是精通移动业务,具有丰富的移动通信营销和服务技能,即专业素质。

专业素质一要熟悉公司的发展历史、现状,发展战略,公司在同行业中的地位、公司的使命、公司服务理念、公司文化等。二要熟练掌握各类品牌的资费情况,精通基本业务及新业务的使用方法,了解销售渠道及促销方式,熟知各业务的办理流程等。三要熟悉大客户市场,大客户市场是客户经理服务的基本舞台,了解其运行的基本原理和总体状况,是客户经理获得成功的重要条件。这主要包括现有大客户的情况、潜在大客户的情况、市场环境、市场占有率、竞争对手的情况等所有市场中关于大客户方面的知识。四要具有一定的市场营销知识,客户经理作为公司大客户营销与服务工作主要提供者,就必须了解市场营销知识,树立正确的市场营销服务观念,使客户真正享受到移动通信产生的有益效用,积极促使公司完成发展目标和发展战略。五要具有一定的法律知识,尤其是电信法、消费者权益保护法等是客户经理必须掌握的知识。

这次演讲我虽然没有什么豪言壮语,但我相信有在座的各位领导、各位同事的帮助、支持和配合,我有信心、有能力出色地做好这项工作,当好一名称职的客户经理。坦诚地说,我关注竞聘结果,渴望参与成功。但我更重视参与的过程,因为对于我来说,参与的过程有时可能比结果更为重要。我想无论竞聘成功与否,都不会改变我对事业的执著。我爱这平凡的工作,而它确是不平凡的事业。

以上是我的竞聘演讲，谢谢大家。

尊敬的各位领导、朋友们，大家好！

今天我演讲的题目是：用“心”诠释责任。

当我写下这个题目的时候，我在想，究竟什么算“用心”呢？今年8月的一天，我到朋友那里用餐，听她讲了这样一件她亲身经历的事：一次，一位老先生到她们餐厅用晚餐，只要了一碗面条，她心想，到五星级宾馆用餐，只要一碗面条，莫非今天是他的生日？这个想法一跳出，她立即与总台联系，得知这位先生是住店客人，今天正是他的生日！于是，一个令老人感动的热泪盈眶的场面出现了——朋友，我不说你也知道了，老人愉快地渡过了他的生日。

这位先生无限感慨，回国后给酒店写来一封热情洋溢的信。我想，这就是对“用心”服务的诠释吧！这就是“用心”服务与“用形”服务的区别。如果只是热情服务，让客人把这碗面吃好，这充其量只是用“形”服务，但如果一用“心”，那就出了彩，出了特色，出了奇迹！出了惊喜！自然也就出了感激，出了荣誉。

是啊，只有用心服务，才能追求卓越，追求完美。这不正是我们移动人“正德厚生，臻于至善”的理念吗？移动人正是用心服务，创造了一个又一个辉煌。

在通信战线上我还是一名新兵。我曾担任过前台营业员，刚上岗时，由于操作不熟练，尽管脸上带着微笑，换来的可还是顾客责难的话语，这使我懂得了，笑脸不能代表责任，热情不能代替专业，于是我下决心苦练技术，虚心求教，诚心拜师，果然，功夫不负有心人，很快，我可以在一分钟内，全部完成从输号到收费打单的操作，而且对移动业务一切信息处理应用自如。是的，承担责任首先得有承担责任的资本。在当今知识经济时代，新知识、新技术、新情况、新问题层

出不穷，移动要永远成为卓越品质的创造者，就要主动适应新需求、新竞争、新环境，那么，唯一的出路就是：学习、创新！这样你才敢说，我能承担责任。

后来我担任了大客户经理，作为一名客户经理，不仅自己要用心，还要去操别人的心，更要为企业发展去苦心经营。在去年“3.15”消费日活动现场，我们接待了一位特殊客户，一位七十多岁的黄大爷，说他的话费清单中有很多不熟悉的长途号码，并坚持自己没有拨打过。激动的黄大爷说完就气愤的走了。我心想，尽管大爷走了，但这事不能算完了，应该去找找他。于是我们从电脑中调出资料，获知黄大爷住在比较远的郊外，怎么办？想着黄大爷的甩手而去，我们还是决定下班之后买些水果去看望黄大爷。尽管我们的到来让黄大爷有些惊讶，但他仍然指着清单中的长途号码，肯定的说“不可能，绝对不可能拨打。”我们当即承诺会通过异地1860协查，让黄大爷放心。大爷似乎被我们的真诚所感动，说，就一个电话算了吧。从大爷家里出来我们都沾沾自喜，庆幸及时解决了问题。

但是晚上10点多钟，黄大爷打我手机，说他仍然对话费有疑问，移动现在对所有用户承诺出现话费差错双倍赔偿，那我交了500元就应该赔偿1000元。当时我就蒙了，不是已经解决了吗？为什么大爷还会有如此想法？这一夜我翻来覆去难以入睡，心想一定是我们用心还不够。第二天，我们对黄大爷所有长途号码都通过当地114或电话回访一一证实，黄大爷有点执拗，在清单上一个一个号码的剔选，最后焦点集中在北京的一个固定电话上，为了让黄大爷信服，我们随即拨通了北京电话，直接让他们通话，原来是大爷一个很久没有联络的朋友。这一次，大爷真的被我们的态度打动了，说没想到你们这么用心，我算心服口服了。是的，只有用心服务，才算尽到了责任。你八分的用心，也许负了八分责任，十分用心，那就负了十分的责任！每一天我们都应该扪心自问：今天我用心了吗？今天我负了几分责任？这样我们无时无刻就可以坦然地说：“用户不满意，是我的责任！”。

用心服务，还要有海纳百川的胸怀。在服务行业，服务员总免不了和顾客的磨擦，为了企业的荣誉，有时我们要作出牺牲。

一天下午，下着骤然大雨，铺天盖地的雨水瞬间就漫过了街道，营业员打电话来说有一用户坚持说交了200元钱，而她只收了100元，自行盘点营业款后帐目也不对，要求我到现场去帮助盘帐并做好用户的解释工作。当我匆匆冒雨赶到营业厅时，看到用户和营业员正处在一种急躁而且愤怒的情绪之中，我一边安抚用户一边着手清点营业款，忽然，一群人涌进营业厅，二话不说，就动起手来，其中一个抓起台面上的铁牌就砸进来，我当即站起来阻止，可还是打在了我的脸上，刹那间我的脑海一片空白，嘴里一股咸咸的味道，我知道是出血了。但是我没有流泪，仍然很平静的解释着，解释着，许久，用户终于道歉了说：“对不起，我的朋友喝多了。”晚上回到宿舍，感情的闸门再也控制不住了，我大声哭起来，似乎要把这天大的委屈通通哭出来！可是第二天，我仍然和往常一样，带着美好的愿望走进客户之中。我明白，用心服务，这颗心不仅要比天高，还要比海阔，也许这样才能承担起沉甸甸的责任或者本不属于自己的责任。

沟通从心开始，我们用心服务。以铸就卓越为奋斗目标的中国移动人坚信，生命的光华只有在不断的升腾中才能得到最佳的呈现，生命的精彩只有在超越巅峰的时刻才能拥有完美的体验。朋友们，让我们铭记自己历史的使命，带着我们深沉博大的责任心和永不满足的卓越心，继续前行！用忠心、爱心，热心、诚心，同心同德、万众一心，去铸就中国移动更加辉煌的明天！

移动客户经理心得体会总结篇五

为期三天的客户经理培训已经结束了，本次培训时间紧凑，内容丰满，形式新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验

之谈，让我收获很多。

一、用阳光心态去工作

客户经理作为营销人员，与客户直接打交道，必然会不断面临挑战，失败、挫折，所以在工作中具备良好的心态对于其成功来说是必不可少的。正如有句话所讲的“没有好的心态就不要做客户经理”。

二、客户经理应做好客户维护与客户营销工作

首先，个人客户经理关系营销工作流程在客户经理工作中具有指引作用，通过这次深刻的学习，对“每日七件事、每周三件事、每月三件事”有了更具体的认识和理解，理顺工作流程才能在基本工作中做好更细节的部分，不至于手忙脚乱不知所措。

其次，课程中学习的客户维护之客户分群是印象最为深刻的一部分，有质量高效率的客户维护最重要的一步就是将客户进行分类分群管理，学习之后会在工作中的客户维护尤其营销过程中会更有针对性，提高产能。在这部分的学习中，通过小组讨论的形式，分享和学习了伙伴们的经验，尤其是对我们年轻力量真的有很大帮助。

还有，在客户营销之顾问式营销学习中，改变了我们在工作中的传统的营销方式，顾问式营销建立在客户分群的基础上，针对不同客户群进行维护分析，运用spin方法挖掘客户隐藏式需求和明确性需求，提供解决方案和产品介绍，克服反对意见达成共识，再进行后续跟进服务。这种顾问式营销改变了我们之前在工作中为了营销而营销的传统方式，将客户维护和营销贯穿结合，相辅相成，进而产能也能得到提升。

很重要的一部分就是，我们在课程中学习到了很多技巧，例如□kyc□挖掘需求技巧spin□资产配置技巧、财富金字塔、帆

船理论□fab产品建议技巧，业绩倍增三大方法，还有一些客户经理在日常工作中可以提升效率的表格，方法，必备工具。

三、时间管理就是自我管理

时间管理的问题本身不在于时间，而是在于自己如何善用及分配自己的时间。自我管理即是改变习惯，令自己更富效能。

客户经理工作流程“每日七件事”结合时间矩阵图，将时间结合工作计划按照“紧急重要、紧急不重要、重要不紧急、不紧急不重要”顺序，可以使我们的工作更高效完成。

三天的课程安排得很紧凑，学习的内容真的很多，在讲课过程中老师在一些重要课程部分，让我们以互动、小组讨论、情景演练的方式渗入学习理解，更快吸收了学习内容，当然还有一些是需要我们在日后工作学习中慢慢消化的。

移动客户经理心得体会总结篇六

为期两个月的暑期实习已经结束了，在这两个月中，不管是在知识上，还是在感情上，我都收获良多。

我这次的实习地点是在xxx□我的实习岗位是对公客户经理助理，我的工作内容主要是协助对公客户经理的日常工作。银行对公客户经理是指具备相应任职资格和能力，从事银行对公客户关系管理、营销方案策划与实施，为行政企事业单位、同业等客户提供存款、支付结算、代收代付等金融服务的营销人员。客户对信贷、结算、理财等方面的多种需求导致了客户经理所要掌握的营销手段和职业技能的多样性、综合性。客户经理要做好经济、金融、财务、法律、税收、市场营销、公关、心理等多方面的知识储备才能做好客户管理和服务工作。而我作为对公客户经理助理，协助对公客户经理的日常工作，就必须了解熟悉对公客户经理的基本业务技能，才能在他需要我的协助的时候有能力协助他。

对公客户经理的主要职责有以下几点：公司类客户的营销(包括公司存款、贷款、其他金融需求的营销管理工作);负责为客户提供存款、贷款、国际结算、代收代付等产品和服务，推动与客户与各项业务上的深度合作;根据银行发展战略，培养优质客户及开拓新客户，确保完成银行分配的各项业务经营指标;撰写授信报告及定期审查客户之授信条件，以保证信贷素质;负责开展与母公司对口部门和各分支机构业务联动工作。我的导师主要的业务是在“全程通”那一块，全程通汽车工程机械金融是指以汽车制造商、工程机械制造商为行业核心客户，通过分析汽车、工程机械行业供应链上采购、生产、销售及消费等环节特点，根据其资金、票据、结算、货物等流向，集成行业链上供应商、制造商、经销商、终端用户等不同客户的金融需求，提供的一体化、全方位的集成式的产品组合，包括贷款、法透、银票、保理、信用证等不同产品。我作为实习生，主要就是在客户每返还了一笔贷款的时候把他们当初质押在银行的汽车合格证寄送给他们。另外，在启用了他们的综合授信后，在他们的综合授信项下，每次他们需要开银行承兑汇票的时候，准备好材料，去分行给他们开票。有时候我还给一些公司做询证询证函的工作和给公司高层开白金信用卡。

除了前期的启用和开票工作外，我也协助客户经理做一些后期的工作，比如，录入新的公司的基本资料，录入公司的财务报表，给已授信的公司做全面风险检查，给未授信的公司做授信调查报告，等等。在协助我的导师做这些事情的时候，我不仅巩固了我在学校学习到的财务知识和管理知识，还学习到了一些在学校学不到的知识，知道了怎样在现行经济的情况下分析一个公司的经营能力、管理能力、财务能力等各项指标，也了解了怎样去防范公司风险，减少银行不良贷款。新客户是需要营销的，你坐在那儿等是等不到的，所以客户经理经常需要外出营销客户。作为对公客户经理助理，我有幸也参与到了这个流程。首先，我们要对这个公司有一个全面的了解，比如，这个公司的主营业务，行业优势，他所在的行业地位，他的经营状况，他的上下游企业经营状况，他

的议价能力，他的财务状况，等等。而这个了解来源于网上的资料和自己的实地考察，在公司的实习考察过程中，我们来衡量这个公司是否符合我们银行的行业投向，是否可以作为银行客户来发展。在确定可以发展这个客户之后，我们就要与这个公司的高层联系，商讨合作意愿与合作方案。在这个过程中，客户经理的沟通能力就体现出它的重要性了，沟通的好，银行就可以在这次合作中获得更大的利润，沟通的不好，可能就合作不成功，失去这个客户。在确定好合作方案之后，客户经理就回到银行，先把公司资料录入系统，然后撰写授信报告上分行的预审会和信审会，在过了分行的预审会和信审会后，这个公司的综合授信就可以确定下来了，这个公司也就成了客户经理的客户。在外出学习的过程中，我学到了许多与客户相处和谈判的知识，加深了对光大银行产品的了解，巩固了产品知识，也大大的增长了见识。

作为一名一直生活在大学校园的学生，这次实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有很强的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。另外，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，不懂的事情就要向别人学习，不合规的事情坚决不做。

然后，我觉得与同事的相处与交流很重要。就像我这次实习，我最开始什么也不懂，都是经理他们一点一点交给我的，但是他们也不可能一下子把所有的东西都教会我，所以，他们都只是先教我一个大概，然后我在工作中遇到了问题，再去问他们，这样既加深了我对所学东西的印象，也促进了我们之间的交流。在交流中学习，在交流中进步，也在交流中融合，形成一个团队。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，只有用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

最后，还要有明确的职业规划。现在我已经大四了，也有了比较明确地职业方向，那就是银行业。在与银行的工作人员和前辈交谈的过程中，不断地了解现在社会所需要的金融人才应具备什么样的素质，从现在开始又可以做哪些方面的准备。所以今后还要抓紧时间努力学习银行相关知识，早日通过银行理财师或者注册金融分析师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使自己具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才能更好的为客户服务，为银行创造业绩，实现自己的人生价值。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。实践出真知，理论只有联系实际才能发挥它应有的功能。在银行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

移动客户经理心得体会总结篇七

通过对xxx市公司的参观和实地走访，我认为客户经理的工作流程是：

一是晨会。(一)了解库存情况，因为客户经理要走在电访员的前一天，所以预先知道库存情况是十分必要的。如若不然，客户问及时我们就不能给出明确的答复，由于客户经理与电访员的口径不一致造成不必要的矛盾。而目前我们还不能提前一天准确的知道库存情况。(二)由领导布置当日的工作重

点。

二是出访前准备。(一)制定走访计划，预先充分估计可能出现的问题，以及应对措施。(二)携带拜访记录本以及访销预订单。

三是实地拜访。询问产品经销情况，查看商户卷烟库存，进行营销指导，推荐重点品牌，并协助进行理货陈列，宣传烟草公司的新信息、新政策以及市场信息的收集，协助商户写好订单，帮助处理在权限之内可以解决的问题。

四是每日小结。每日拜访结束后，就一天的拜访情况做出总结并向领导反馈客户提出的意见，并及时给客户以明确的答复，不拖，不靠，体现我们的高效性。

五是查阅资料。进入系统查阅明日需拜访的客户资料，包括其经营情况，本周、本月业绩完成数据，为第二天走访做好准备。

总之，通过这次学习使我自己有了清晰的认识，离真正的客户经理还相距甚远，做市场不能光靠吃苦耐劳，重要的是动脑筋，因为只有方法对了头，才能提高效率，我要在工作中思考，在思考中进步！