

# 感动客户心得体会 客户维护心得体会 (精选7篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。大家想知道怎么样才能写得一篇好的心得体会吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 感动客户心得体会篇一

随着期货普及的推广，期货公司的营销形式更是多种多样。但最主要的营销模式还是电话营销和上门推销两种，下面针对这两种营销模式，总结了本人多年的的工作经验：

一、随着市场经济的发展，越来越多的公司用电话作为销售工具。

可在实际的销售工作中，有许多电话销售员不会打销售电话，往往很随意的丢掉了一个潜在客户。那么如何掌握好电话销售技巧打好销售电话呢？首先，电话销售人员只能靠听觉去看到准客户的所有反应并判断销售方向是否正确，同样地，准客户在电话中无法看到电话销售人员的肢体语言、面部表情，准客户只能借着他听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢这个销售人员，是否可以信赖这个人，并决定是否继续这个通话过程。其次，在电话销售的过程中如果没有办法让准客户在20—30秒内感到兴趣，准客户可能随时终止通话，因为他们不喜欢浪费时间去听一些和自己无关的事情，除非这通电话让他们产生某种好处。所以，最好的销售过程是电话销售人员说1/3的时间，而让准客户说2/3的时间，如此做可以维持良好的双向沟通模式。另外，还有许多的细节必须注意。比如，优美的声音，美好的祝福，及时的服务等等，只要有心去做，就一定会越做越好。

## 二、上门推销

业务开发人员上门推销可以直接同客户接触，这就决定了人员推销的优势所在。客户可以根据业务人员的描绘而形成一定的看法和印象。当然，这并不是意味着一个好的业务人员就一定可以获得推销的成功，但是，他可以留给客户一个很重要的第一印象。至少，当他要开户的时候，他最先想起来的可能是这个业务人员，接下来是他所属的公司。一般我们上门推销的步骤是：

- 1、对当前的国内外经济形势、金融政策、股市行情、活跃期货品种的走势等了如指掌，并携公司简介、品种介绍等资料。
- 2、明白无误地向对方介绍你的姓名和你所服务的公司，随后向接待者、秘书和其他人员递上你的名片。
- 3、简要而直接地阐明你此行的目的。
- 4、当被访者乐意同你交谈时，你应聚精会神地听。
- 5、你请求他们在我们公司开户交易。
- 6、如果他们有开户的意向，那么你要尽力得到他们明确的许诺。除了期货营销外，对于客户的维护也是缺少不可的，因为说到底，期货经纪业务是一种金融服务，只有打造自己的服务品牌，做好客户的服务，才能在这个市场上立于不败之地。

## 感动客户心得体会篇二

首先，感谢公司领导给我这次宝贵的机会到烟草培训中心学习。七天的时间虽然很短暂，却使我受益匪浅，既通过营销理论知识的学习充实了头脑，又通过实践走访为以后开展工作打下基础。在学习中明确了“我是谁？我要干什么？如何干

好?”的问题，强化了服务为本，竞争是魂的意识。客户经理制度是目前普遍采取的先进管理方法，我国作为世贸组织成员，卷烟市场的运行将与全球接轨，迎接市场挑战，已成为必然。面对国际间同行的竞争，我们已经越来越认识到占领市场、赢得并长期留住客户的重要性，努力提高客户满意度和忠诚度，已成为目前卷烟流通企业提升网建层次和水平的一项核心工作。

通过这几天的学习并且随同x市烟草公司客户经理走访商户，对于自己目前工作中存在的不足有了较为深刻的认识，下面谈一下本人今后工作的一些建议和计划：

### 一、客户细分，进行个性化、差异化的服务。

将辖区客户按照一定标准(如：销量，销售金额，单条值，守法程度等)细分。可分为城a□城b□城c□城d或村a□村b□村c□村d□从而将商户区分开来，制定合理的走访次数。目前，对于紧俏品牌我们搞的是平均主义，这造成了小户不消化，结构高的商户闹饥荒的现象。我认为紧俏烟可以明确规定a□b□c□d类商户各给几条，从而调动广大商户的积极性，促动他们努力提升自己的级别。商户级别可以每季度评定一次。

### 二、尝试建立加盟连锁店

在和x市公司客户经理走访时，我看到他们走访的客户有一部分是加盟连锁店，由烟草公司统一管理，烟厂出资制作柜台和陈列柜，加盟商户需要交纳一部分抵押金，如有违法行为将取消其加盟资格，并没收全部押金，用合同的方式制约他们。此举进一步提高了商户的忠诚度，又为其招揽顾客，从而达到双赢的目的。

### 三、一整套完善的客户经理制度

俗话说没有规矩不成方圆，建立一整套完善的客户经理制度，

努力提升销量指标完成率，单条价值提升率，名优烟增长率，主打品牌上柜率，营销实施到位率，目标客户维护率，客户质量转化率，客户投诉办结率，服务对象满意率，卷烟销售毛利率，这些指标可以解决客户经理工作的盲目性，用制度规范人，用制度约束人，从而最大限度地发挥客户经理的作用。

#### 四、我们客户经理的市场分析能力

可用如下表格的形式做出周心得和月分析，算出准确的数据，这样可以帮助我们更有具体性和时效性地掌控市场，为领导做出决策提供准确的第一手资料。

五、客户经理必要的权限，以便树立客户经理在商户心目中的威信。

如在企业主要业务和管理流程中，客户经理在销售预测、新客户的创建、客户信息维护、客户等级评定和变更具有主导权和知情权。在紧俏品种上客户经理支配一部分，以利于运作我们的主销品牌。

通过对x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。

### 感动客户心得体会篇三

2、准时赴约——迟到意味着：“我不尊重你的时间”。迟到是没有任何借口的，假使无法避免迟到的发生，你必须在约定时间之前打通电话过去道歉，我相信提前出门是避免迟到

的唯一方法。

3、服装不能造就完人，但是初次见面给的人印象，90%产生于服装。礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，销售代表必须多在这方面下功夫。我不喜欢我的业务员穿着红色绿色的t衬衣等去见我的客户。我起码要求是衬衣。还有公文包一定是皮的。

4、我们不可能与拜访的每一位客户达成交易，他应当努力去拜访更多的客户来提高成交的百分比。在拜访客户时，我们应当信奉的一个原则是“即使跌倒也要抓一把沙”。意思是，销售代表不能空手而归，即使你拜访的哪个暂时没有需求，不能成交。也要想办法让他帮你介绍一位新客户。

5、对客户而言。要经常留意客户喜欢的话题和他的爱好，他喜欢的就多跟他聊些。留意他的一举一动。你就可以投其所好拉。谈话的结果不重要，过程的气氛很重要。我们在和采购聊天的时候，往往很注意谈话的内容，老是说没话题。其实我们要注意到我们谈话的过程和气氛。如果我们哪天聊的很愉快，和融洽，我们的感情就会很亲近。在许多天后，我们往往回忘记了当时谈的是是什么，只记得哪天我们聊得很好。其实采购也一样。价格我们会有报价单给他，品质我们有品质承认书给他，交期我们会盖章签名回传给他。所以我们只要和业务之外的事情就可以了，聊他感兴趣的问题最好。

用二十个字来概括谈判技巧：“步步为营，逐渐引诱，有礼有节，不卑不亢，及时出手”，步步为营，逐渐引诱：谈判要有步骤、按步骤进行，谈判要一个一个问题解决，谈判不能快，谈判要策划，有备而谈。

1，谈判是一场策划。高明的推销员在与客户谈判之前，以将谈判步骤、要谈及要问的问题全部罗列出来，并安排先后顺序，对客户将预期提出的一些问题进行初步判断。

实际谈判中，经常会出现被客户牵着鼻子走的局面，主要原因就是谈判没有策划，没有自己的思路。在谈判过程中，被客户打断，就失去了自己的主线。等谈完后，才发现与客户在某个问题上纠缠了几个小时，其它的事项根本没有提及。整个谈判失败！如果先策划，按计划的思路进行，客户提出疑问或者故意想引开你，你只需对客户提出的问题简单做答，马上回到原来的步骤中继续谈判。

2，谈判不能快。有些推销员到客户那里将所有事项一讲完，就认为自己的谈判完成了，结果客户提出一大箩筐的问题，自己一个也解决不了，事情还是没有办成。

如：经理安排推销员到某客户处安排一次促销，并结算上一笔的货款。推销员去之后，将促销计划告诉了客户，马上提出办款的事情。客户于是向推销员提出了一大堆的市场问题，推销员一听，完了！一个也解决不了，款看来是办不到了。

为什么？太快！顺序不对！在没有弄清楚对方的需求之前，切忌将自己的底牌很快抖出。重新安排一下谈判步骤，按步骤一项项进行，结果会大相径庭。先到客户那里了解市场情况，客户肯定会向你提出许多市场问题，等客户将市场问题说完了，你告诉客户经过认真考虑安排一次促销来缓解、解决市场问题，并就市场下一步发展与客户探讨，最后提出办款的事。我们可以想一下，自己是客户，会拒绝办款吗？不办，有些说不过去！

3，谈判是讲条件的过程，切忌将你的问题全部说出，要一个一个陈述，一个个商讨解决方案。不要在第一个问题没有解决之前，抛出第二个问题。否则第二个问题一说，你马上要陷入被动的、没有结果的、新谈判中。

## **感动客户心得体会篇四**

入职后的第二周，这一周整体过的非常快，也是收获很巨大

的一周。这周我这边的工作主要是预约拜访客户还包括参加会议的部分。

整个拜访客户的过程就是对之前学习的一个实践，当然中间也遇到许多的问题。凸显的就是客户对工委工作的一个质疑，质疑工委是收费不干事的组织，因为现在许多组织的存在其实已经失去它的意义了，只是挂个名，让企业家对这些组织，协会，俱乐部之类的有些望而却步。而我们能做的，就是把我们的服务内容尽量细化的讲给企业家听，让他能感受到这个东西是可以实实在在实施到的，并且是能够得到好的效果的。这就需要我们能够抓住企业家的心理，只有他会感兴趣，希望去了解希望去尝试一下，我们才有机会与他做更深入的交流，更细致的了解到企业需求，为企业服务达到实现我们工委的一个服务价值。

对于这周我们这一小组主要拜访的三个客户，一个是传媒公司老总，一个是商贸公司老总，还有一个是做软件的微型企业主。从我这周的拜访经历看来，明显的企业规模与他老板的整个状态是有关联的。第二位和第三位是我和队友一块拜访的，这两者就有很大的不同，前者在交流时他不会主动告诉你他的企业存在的问题和需要什么帮助，后者很迫切的希望能有办法解决他的企业运营中的难题。而对于我们来说更需要的客户群是前者，我们缺少的就是让这些高端些的客户主动说出困难问题的信任，这个和我们现在的知识储备及年龄是很有关系的，而我们目前又达不到那个水平，我觉得我们需要改变一个方式，不能只是照搬前辈的经验，得有自己的一个路子。就是因为年轻，我们应该表现出来的就是一个很有活力，很有潜力，很愿意去拼的一个态度，感染企业家。当然我们自身的经验知识积累是目前的重中之重，如果一个人只有信心激情而没有内容也是没有前途的。

再讲讲第一位拜访的客户，是本组跟随崔磊老师二次拜访的，一个传媒公司老板。这个老板可以代表一类客户，希望与工委合作成为外围签约机构而不愿入会的企业。这次拜访我和

队友主要听崔老师和客户的一个交流，其中真的学习到了很多，受益匪浅。很多内容都是特别专业的行业知识，这一点我们确实需要重视，和客户的交流真的需要我们课下的很多功夫，各行各业的东西都要了解并且说出来实质的东西，我们这一批都是刚出社会的大学生，社会阅历很匮乏，目前看来途径就是多看新闻多看书积累这社会底蕴。另一点，整个交谈的过程，崔老师的安排掌控做的非常好，客户是随着我们的思路在走，整个的一个状况让他了解清楚了，他的疑问也得到解决，虽然他想合作但他若不愿进来这个圈的话是不合理的，这些东西都让他了解了，留给了客户选择，让他自己衡量。我们也对比自己之前上门拜访出现的一些状况，有时遇到强势的企业主会被他牵着走，这次的学习对我们今后遇到这些问题有很大的帮助。

20xx年4月18日上午，这是我作为工委员工第一次参加的正式会议，去之前心里还挺忐忑的，但真正参加下来收获真的是很大的，不管从我自身心态的调整还是自身素质的提高都有很大的改观。

整个会议是由群象岛企业家俱乐部主办的，流程主要分为三个部分：主题分享+尖峰对话+银企共赢帮扶对接。大家围绕银行应该如何做好服务，为企业发展保驾护航，企业又该如何维护与银行关系，与银行实现共赢等问题展开探讨的同时，也针对自己平时与银行交往中遇到的问题、困惑与银行进行了沟通。

说到这里首先谈一下这个企业家俱乐部，这是一个完全的民间组织，但距离现在发展虽然仅仅三年的时间，但作为一个民间协会他的发展速度是很迅速的，他们做的好不是没有原因的，从这次的会议就能感受的很深切，尤其是安排银行与企业家直接对话的部分，针对中小企业比较有普遍性的问题，直接与各大银行行长对话。

从我对这个会议的整体了解看来，有一个很现实的现象就是



企业需钱贷不到，银行有钱贷不出，整个出现这样一种情况很大一种程度是市场信息不对称的影响，中小企业因为资本市场门槛过高很难从资本市场直接融资，所以多层次的银行服务体系就成为融资的重要途径，但是银企之间的各种对接障碍，信息不对称却使这一路径荆棘密布。中小企业自身经营状况、规模大小、市场稳定性、资信等级等因素，是各家银行提供多元化服务产品的前提条件。一旦信息不对称，原本紧张的供需很可能会形成市场真空。所以我从这里就能看到我们这个平台的重要性，与广阔的发展空间，中间银企对接这个环节很需要一个平台，来填补信息不对称的这一方面。这样才能促进建立起银企共赢的关系。

还有值得一提的是，论坛现场各位银行专家的近距离交流分享，不仅仅是针对企业家们的供需对接，同时也是同行间的交流学习，在特色服务与产品的对比中，中小企业从中各取所需，银行间从中取长补短。就业界关注的中小企业融资难的问题深入交流，共同探讨银企合作共赢之道。这样的话，不仅中小企业愿意活跃在这个论坛中去，今后我们组织论坛等邀请到的银行，政府单位人员都愿意与群众接触，也达到一个提高自己工作效益的效果。

这也对于我们的工作开展是一个很好的参考学习机会，我们做的这个平台关于中小企业的融资业务，除了帮助中小企业了解国家专项政策性资金的申请，还要发挥纽带作用，为银企牵线搭桥，力促银企共赢，为中小企业的可持续发展提供源动力，真正做到服务于中小企业，为中小企业解决难题。

## **感动客户心得体会篇五**

经过两周的客户走访，受益很多。在大家的共同反映中发现很多问题。其中包括以下两点：

第一，对产品认知度不足

首先是经销商对产品知识认识不多，对于他们来说快速的配出方案和报价都存在明显的不足，解决这方面的问题要针对这些集中性的问题进行解答。对他们的业务员与导购进行培训和技术指导，使经销商在独立面对客户的情况下完成对产品的讲解，提高项目成功率。

然后就是消费者对空气能热水的认知度低，没有接受这种高效能产品，出现这种情况的原因除了空气能热水器的高端性外，在走访的过程中发现经销商对产品热情与支持度不高，没有很好的对产品进行有力度的推广与宣传。只有零星的几个经销商对产品进行了宣传。

在这些因素下导致空气能热水蒙上了一层神秘的面纱，如何揭开这面面纱，除了消费者对产品的逐渐渗透认知外我们不能坐以待毙，要积极鼓励经销商对产品的市场投放做大，宣传力度加大。是消费者快速对产品接受和了解，加快空气能热水器的发展脚步。

第二，市场价格混乱，对品牌的价值认识低。

在走访的过程中发现，经销缺乏品牌理念，品牌建设严重滞后。有个别经销商在一些项目报价上价格很低，只赚取了很少的利润情况下将产品售出，其价格甚至别很多小品牌还低很多。

这种做法严重的影响了美的品牌形象的建立，同时也对其他经销商的利益造成了影响，降低了他们的积极性。使经销商无利可图直接导致他们对产品的热情度降低。我们的任务就是保护和协调经销商，对于这样违反规则的经销商我认为完全可以不让他做了，不可因为一颗耗子屎搅了一锅汤。

这种做法对于以后价格的建立有很大的影响，一个刚出台的产品如何保证前期的快速发展，要的就是经销商对产品有积极性，经销商要的是利益所以对于价格上的管控极为重要。

对于以后再出现这种现象要严肃处理，当有人报备以后其他人也可以投标，但是价格严格把控，不得低于先报备人的报价。对于价格有个严格的底线不得超出，如果有低于这个底价的，那么少多少钱就罚多少钱。

对经销商建立很好的品牌认识很重要，对于以后的空气能热水发展有很大的推动作用。不可以只顾眼前利益，要做到放长线钓大鱼。对于价格要做明确的规定，监管力度一定要加大。多和经销商交流，减少美的自己产品间的竞争。在以后的工作中我会积极努力和经销商沟通，严格监管经销商之间的利益关系，努力把空气能热水做强做大。

## 感动客户心得体会篇六

要实现规模和质量协调发展，基层行必须在抢占新的业务市场的同时，细化落实睡眠户、低效户“激活”、“盘活”措施，把存量客户变为产品营销的增量目标客户。

基层行要调整营销思路，牢固确立“转化一个无效户，视同拓展一个新客户”、“多增加一项业务，等于少流失一个客户”的产品营销理念，运用激励杠杆，根据客户开户归属网点，联系产品适用的不同对象，用心谋划客户建设方案，定期开展存量客户“回头看”、“电话回访”、“上门拜访”等活动，有针对性地挖掘客户潜力。

要坚持公私联动，全面推行客户“包户包效”管理，建好个人贵宾客户、有贷户、代发工资户、合作楼盘等重点客户台账，明确服务、维护和产品跟踪营销责任，积极倡导零售、对公业务“批量营销、增项营销、分群营销、交叉营销”策略，在提高产品渗透率的同时，利用签约代批扣、尊享理财、网上银行等锁定客户。

在售后服务中，对成功营销的每一种产品，要像家电、药品等产品的销售一样，附上涵盖操作流程、收费标准、注意事

项等在内的说明书。

针对网上银行、手机银行等注册客户，可在厅堂“体验区”引导客户安装使用。

此外，要加强专业队伍建设，建立快速有效的客户应急处置机制，在产品同质化环境下，为客户提供差异化服务。

## 感动客户心得体会篇七

所谓“诚”，就是要讲诚信；所谓“勤”，就是要勤谈，勤跑；所谓“细”，就是要细致入微；所谓“新”，就是要创新服务方式。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相待，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。xx年xx月，在一次朋友的婚宴上，我与\_\_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xx银行开户，对xx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xx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xx业务，拉拉家常，渐渐地成为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，倒像是保险公司的营销员。一次，在“串门”的是偶，我物业间听说财务科长这两天正在为一笔拖欠贷款的回收而发愁，这是一笔100万元的原料款，欠款方是大港油田，由于款子一直拖了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。在收到款项的当天，这位财务科长高兴的说了两个想不到：真的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；真的想不到你作为一个局外人竟然能像朋友一样如此真诚热情地给予企业这么大的帮助。接下来发生的事情大家可能想象得到，这家企业主动将基本结算户挪到分理处，成立分理处的“铁户”，目前日均存款额100万元，月均结算量达到300万元。

只有与客户进行长时间的沟通与交流，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，我从朋友处了解到小白羊村有几个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汇通业务，终于使他们认识到这一结算方式的优势，最后成功使他们拓展了市场积累的经验。

工作从细微处入手，在作出影响前对客户有充分的了解，要知道自己的客户看中的是什么，需要的是什么，发掘合作的广阔天地，同事要细心观察，见人所未见，想人所未想，捕捉蕴藏在事物背后的新商机。

营销不能停留在传统的习惯思想和做法上，要将新的影响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。在今年过节迁建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合，与产品的特点相结合，与分理处的特点相结合，改变了过去的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。

一年来，在我们的努力下，分理处存款有往年的年均增长400万发展到当年新增1500万，然而，巨大的成功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，在今后日益激烈的现代商业银行竞争中，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，加倍努力的提高自己，最终面临的只能是淘汰，然而，只要我卧薪尝胆，奋发向上，将会迎来一个新的起飞平台。