

售后工作计划表 客户经理工作计划(通用6篇)

做任何工作都应改有个计划，以明确目的，避免盲目性，使工作循序渐进，有条不紊。怎样写计划才更能起到其作用呢？计划应该怎么制定呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

售后工作计划表篇一

- 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。

售后工作计划表篇二

农发行市行长会议结束后，我们客户服务部高度重视会议精神的贯彻落实工作，迅速传达学习，深刻领会精神，并紧密结合本部门工作实际，研究制定具体贯彻落实措施，全面部署20xx年各项工作，确保了会议精神落到实处，起到实效。

一、深入学习，加大宣传

农发行市行长会议结束后，我部立即组织全体员工认真开展学习交流。认真抓好内部学习，将农发行市行长会议精神传达到干部职工，通报了全市分行经营绩效考评情况，并结合我部工作实际，认真研究贯彻意见。通过学习贯彻全市行长会议，进一步统一了职工思想认识，使全体干部职工既增强了发展的紧迫感，又对全面完成全年各项工作目标，实现业务经营跨越式发展充满了信心，增强了我部员工的凝聚力和战斗力，并及时将行长会议精神传达到了每一位员工，将具体贯彻措施落实到了每一个岗位。

二、明确目标，狠抓落实

（一）签订客户经理责任书

1、建立健全管理体制。进一步健全客户经理管理体制，进一步规范客户队伍建设。一是签订客户经理自律协议，严格遵守“十二条禁令”，让客户经理手持“明白纸”，知道自己该干什么、不该干什么、不能干什么；二是严格要求客户经理撰写好工作日志，定期召开公司客户经理例会，及时讨论工作进度及重要营销事项，落实计划，重点进行客户分析，训

练营销技巧和培养营销意识，解决协调有关问题；三是每季召开一次案件防范分析会，查找工作中的漏洞和薄弱环节，提高内控、防案、工作任务的执行力。

2、加强客户经理教育培训。进一步提高客户经理理论水平和业务素质，采用集中授课，统一培训的方式，并对学习内容进行答卷式考试，让每位客户经理充分挖掘和展示了自己在业务知识、理论知识、工作经验、表达水平等方面的能力，对每位客户经理综合素质的提高起到了很好的促进作用。

（二）完善业绩考核和激励约束机制

全面贯彻落实市分行下达的20xx年业务发展目标，努力做好存款、中间业务等工作落实到每位客户经理。我们将进一步加大内部激励约束机制，落实相应的挂钩考核办法，对中间业务收入的“其他结算收入”与财会部门奖惩挂钩，对我行贷款形成的资产以及与我行有信贷关系的企业都要全面办理业务，增加中间业务收入，确保完成全市分行下达我行的业务手续费任务和中间业务收入计划任务。要规范保险收入核算管理，业务手续费收入必须全额入账，任何单位和个人都不得擅自截留；要加快发展国际业务，不断丰富国际业务品种，提高盈利能力，力争在贸易融资和保函业务方面取得突破。同时健全客户经理考核和选拔淘汰机制，将业绩考核与执行制度考核、行为动态考核有机结合，从德能勤绩等方面全面考核客户经理，并按以上要求落实淘汰机制，同时严把客户经理准入关。

（三）认真做好贷款发放

1、落实已审批未发放贷款。会稽山酒2个亿的项目贷款我行已与企业、上级行联系，争取今年能够放款；收储公司仓储贷款已落实具体日期为20xx年4月。

2、政策性贷款方面：一是扎实做好政策性粮油收购信贷工作。

要扎实做好中央储备粮油补库和轮换贷款的发放与管理工作，加大对地方储备粮油增储的信贷支持力度；促成最低收购价和国家临储粮油收购的启动，并做好贷款的发放与管理工作；做好政策性粮油销售和收贷工作；做好政策性粮油跨省移库和贷款划转工作。二是继续强化粮油准政策性收购贷款管理。要在保证政策性粮油收购任务完成的同时，积极支持市场性粮油收购。要坚持用多渠道收购方式解决粮食收购问题，要坚持农发行开户的大客户、优质客户在市场性收购的主导地位，支持做大做强。三是突出支持水利和新农村建设。水利建设是今年中央确定的重点投资领域，中共中央、国务院今年专门出台了《关于加快水利改革发展的决定》的1号文件，浙江省也出台了《关于加快水利改革发展的实施意见》，所以，我们要紧紧抓住这一机遇，把中长期政策性贷款作为业务发展的主攻方向，积极开展水利建设中长期政策性贷款业务，大力支持农田水利建设、“强塘固房”工程以及“水资源保障百亿工程”。

3、银政合作方面：一是在做好续贷项目的同时，继续积极开展商业性中长期贷款营销工作，进一步加强重大项目和市黄金高端客户的攻关营销力度，加快完成今年营销的3个商业性中长期贷款的前期调查工作。非经营性项目一我部完成了市镜湖新区环湖路、兴越路、裕民路等三个工程建设项目共计3.13亿县域城镇建设贷款的评估工作，申报材料已上报省分行。二是根据本地发展实际，通过培植龙头、建设基地、创建品牌，大力支持农业产业化龙头企业发展。三是在新农村建设中，要以土地整理和复垦开发、以“千村示范、万村整治”为载体的“美丽乡村”建设、城郊集中改造、农民集中居住区、中心镇和中心镇小城市培育试点建设为支持重点，充分发挥政策性信贷杠杆和导向作用。今年，我们要认真抓好新农村建设项目一平水镇政府项目已在营销。四是按照审慎积极、实事求是的原则，继续积极支持优质龙头企业客户，重点支持有贴息贷款企业，积极扶持强势龙头、骨干企业，加快小企业贷款业务发展。

（四）强化信贷管理，狠抓风险防控

要高度关注行业变化，密切注意并跟踪企业资金链断裂等突发事件，积极采取有效措施，防范、控制、化解授信风险。实施动态的信贷结构调整策略，切实做到有保有压，有进有退；改变经营方式，及时把握经济运行的新特点、新趋势，实施前瞻性风险管理，力争年末实现不良贷款余额结零。

（五）继续推进精细化管理，提高经营管理水平

首先进一步加强资金计划管理，针对资金偏差率等指标制定出台切实可行的考核办法，灵活运用利率政策，有效提高客户营销能力；二是突出做好存款营销工作，力争年末各项存款余额突破20xx亿元，增幅达到%；三是抓实抓好财务会计工作，继续坚持勤俭办行原则，认真执行坐班主任异地交流制等行之有效的制度办法；四是全面加强内控管理，提高合规经营意识，强化经营管理基础平台建设。五是改进营销方法。我们面临的同业竞争是异常激烈，要想实现又快又好地发展，固守老方法不只是不行而且会倒退。我行将以大项目为龙头，以中小企业、个人贷款为两翼，以传统品种为根本，以新兴业务为补充，抢抓机遇，将做大、做强、做优地方行业业务付诸行动，扩大客户规模。

（六）开展增收节支，努力提高经营效益

切实增强经营意识、核算意识，千方百计增加财务收入，从紧从严控制费用支出，确保超额完成全年的财务目标。一是进一步加强部门协调，充分利用“粮食政策性挂账贷款降息”和“粮食政策性财务挂账贷款到位量与商业性贷款计划分配挂钩”的政策，协调地方政府按时归还我行挂账利息。二是加强企业账户和回笼资金管理，努力提高信贷资金收息水平。商业性贷款坚决不允许拖欠利息，否则作违纪论处。三是加强财务收入核算，杜绝计算差错。今后对因人为原因或责任事故造成少收多付利息收支的，坚决严厉处罚责任人

和责任领导。四是坚持勤俭办行，严格各项费用支出，在全行深入开展“资源节约型”银行活动。五是要加强固定资产管理。对全行闲置固定资产情况进行一次全面清理，可以继续利用的要充分利用，对确实利用价值不高的，要尽快通过组织拍卖的方式加快处理，处置收入要全额入账。

现在，我部全体员工正乘着全市行长会议的东风，根据贯彻落实意见和要求，把全市行长会议精神要求化作奋勇争先的实际行动，统一了思想，凝聚了全体员工的强大动能和智慧，抓住旺季、抓紧营销、全力冲刺，确保首季开门红和全年目标任务的早日实现。

售后工作计划表篇三

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，对工作有高度的责任心，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。

售后工作计划表篇四

某年已经过去，承载着我们太多梦想和期待的某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。共同的责任，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。

某年，强化执行将是业务转型的主旋律。做为客户经理我们一定要强化客户导向，树立品牌意识，全方位为用户提供网络平台、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责任感、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。因此，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，本人认为应该侧重从指标分解，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，特别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，予以改进，运用营销观念，克服消极因素，发扬积极的、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；最后，应该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，积极予以发掘、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》的人都知道这样一个概念：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。作为客户经理应该将任务分解、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况结合起来考虑。通过每天销售情况总结、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，对客户现状、可能出现的变化、以后的发展前途，都要有准确的判断和预测。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。通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，是永远不可能达到胜利的彼岸的。每个人，每一项事业都应该有基本目标、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，那么如何达到目标、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，每天起床就寝时都要把今天的完成量和明天的目标量记录下来，提醒自己朝目标奋斗。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通过努力得以实现。

售后工作计划表篇五

现在，越来越多的客户喜欢在网上查询和交流信息。在后勤总公司的网页下面设立客户服务中心的电话和邮箱，有利于便捷与客户联系沟通，满足顾客需要，提升服务质量。

（一）成立客户监督委员会。由监事会、业主委员会成立客户监督委员会。行使或者义务行使对后勤服务监督职能。

（二）建立质量检查制度。改变物业内部质量内审为各个中心交叉内审（这项工作也可以有人力资源部行使）。。

（三）搞好客服前台服务。

1、客户接待。作好客户的接待和问题反映的协调处理。

2、服务及信息传递。包括纵向一实施由顾客到总公司，横向一实施物业内部之间、客服中心与各个中心之间、客服中心与校内的有关部门之间信息转递交流等等，以及其他信息咨询。

3、相关后勤服务的跟踪和回访。

4、24小时服务电话。

（四）协调处理顾客投诉。

（五）搞好客户接待日活动，主动收。和处理客户意见。

（六）建立客户档案。包括家属区、教学区、学生社区。

（七）搞好意见箱、板报及黑板报、温馨提示等服务交流。

（一）成立后勤总公司客户服务中心。

目前客户服务部隶属于能源中心，办公室在物业管理中心，主要为物业系统服务工作的职能可以延伸，行之有效。然而，客服的外延可以扩大到总公司范围，为我校后勤服务业做大做强提供机构上的支持。成立总公司下属的客服中心，便于全面协调服务。

（二）人员编制至少二人。

要搞好客户服务，只有经。一人是不行的，要改变以前客户服务部只有一人的不正常状态，大学生来了又走。人力资源不低于二人的编制，工作人员最好具有本科学历，有利于客服机构框架的建立和稳健运行，改变顾此失彼的现状，便于逐步建立规范和完善客服工作。

往年客户服务部一般办公费开支在物管中心，黑板报等大一点的开支由动力部支付。根据目前情况，有些基础工作还要进行，日常工作也有所开支，不造预算可能没有经费，按照节约的原则，编造经费预算如下：

500元 / 月全年公务经费6000.00元。

客服中心是按照现代企业服务的运行需要设置的，这正是当年总公司设立客户服务部的正确方的案，范。欢性所在。有

了顾客满意就可能有市场，有了顾客满意就可能树立品牌和顾客的支付。客服中心其工作内涵可能与总公司办公室和人力资源（质量管理）部有交叉关系，但是，客服中心主要服务对象是顾客，以顾客满意为焦点，是业务部门而不是管理部门。今后双福园区物业服务如果能够竞标成功，客服中心可以。取“龙湖小区”的模式。

以上工作思路仅作为客户服务部为总公司举行的“干部务虚会”，“质量、改革、发展”，提出的思路，不一定马上实行。实践是检验真的唯一标准，客户服务工作要根据自身特点，逐渐改良，不断推进，我们在工作中不断探索，目的是为了实实在在做好后勤服务作，努力把公司做大做强。

售后工作计划表篇六

一. 为主要的工作来做：

1) 建立一支熟悉业务，比较稳定的销售团队。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有1个好的销售人员。没错，先制定出销售人员个人工作计划并监督完成。建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是我们现在的1个重点。在工作中建立1个和谐，具有杀伤力的销售团队应作为一项主要的工作来抓。

2) 完善销售制度，建立一套明确系统的业务管理办法。

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，对工作有较强烈的责任心，提高销售人员的主人公意识。

3) 培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。

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建议，业务能力提高到1个成熟业务员的档次。

4) 市场分析。

也就是根据我们所了解到的市场情况，对我们公司产品的卖点，消费体，销量等进行适当的定位。

5) 销售方式。

就是找出适合我们公司产品销售的模式和方法。

6) 销售目标

根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，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。如出现未完成时应及时找出原因并改正！

7) 客户管理。

就是对一开发的客户如何进行服务和怎样促使他们提高销售或购买；对潜在客户怎样进行跟进。

总结：根据我以往的销售过程中遇到的一些问题，约好的客户突然改变行程，毁约，使计划好的行程被打乱，不能完成出差的目的。造成时间，资金上的浪费。我希望领导能多注意这方面的工作！