

2023年工程结算心得体会(优质7篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看。

工程结算心得体会篇一

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。

工程结算心得体会篇二

一些销售人员每次拜访客户都是三句话：上个月卖了多少货？这个月能回多少款？下个月能再进多少货？这无助于销售业绩的提升。

销售人员每次拜访经销商的任务包括五个方面：

- 1、销售产品。这是拜访客户的主要任务。
- 2、市场维护。没有维护的市场是昙花一现。销售人员要处理好市场运作中问题，解决客户之间的矛盾，理顺渠道间的关系，确保市场的稳定。
- 3、建设客情。销售人员要在客户心中建立自己个人的品牌形象。这有助于你能赢得客户对你工作的配合和支持。
- 4、信息收集。销售人员要随时了解市场情况，监控市场动态。
- 5、指导客户。销售人员分为两种类型：一是只会向客户要订单的人，二是给客户出主意的人。前一类型的销售人员获得订单的道路将会很漫长，后一种类型的销售人员赢得了客户的尊敬。

要实现这五大任务，销售人员在拜访客户时，应做好以下12件工作：

一、销售准备

失败的准备就是准备着失败。销售人员在拜访客户之前，就要为成功奠定良好的基础。

- 1、掌握资源。了解公司的销售政策、价格政策和促销政策。尤其是在企业推出新的销售政策、价格政策和促销政策时，

更要了解新的销售政策和促销政策的详细内容。当公司推出新产品时，销售人员要了解新产品的特点、卖点是什么？不了解新的销售政策，就无法用新的政策去吸引客户；不了解新产品，也就无法向客户推销新产品。

客户拜访目标分为销售目标和行政目标。销售目标包括要求老客户增加订货量或品种；向老客户推荐现有产品中尚未经营的产品；介绍新产品；要求新客户下订单等。行政目标包括收回帐款、处理投诉、传达政策、客情建立等。

3、掌握专业推销技巧。掌握销售技巧，以专业的方法开展销售工作。

4、整理好个人形象。销售人员要通过良好的个人形象向客户展示品牌形象和企业形象。

5、带全必备的销售工具。中国台湾企业界流传的一句话是“推销工具犹如侠士之剑”。凡是能促进销售的资料，销售人员都要带上。

调查表明，销售人员在拜访客户时，利用销售工具，可以降低50%的劳动成本，提高10%的成功率，提高100%的销售质量！销售工具包括产品说明书、企业宣传资料；名片；计算器；笔记本、钢笔；价格表；宣传品；样品；有关剪报；订货单；抹布，等。

二、行动反省

销售人员要将自己上次拜访客户的情况做一个反省，检讨，发现不足之处，及时改进。销售人员可分为两种类型：做与不做的；认真做与不认真做的；工作完成后总结与不总结的；改进与不改进的；进步与不进步的。结果，前一类人成功了，后一类人失败了。

2、未完成的任务是否跟踪处理了？

3、客户承诺是否兑现了。一些销售人员常犯的错误是“乱许诺，不兑现”。朱熹说“轻诺必寡信”。销售人员一定要做到“慎许诺，多落实”。

4、今后几天工作的计划、安排。今天的客户拜访是昨天客户拜访的延续，又是明天客户拜访的起点。销售人员要做好路线规划，统一安排好工作，合理利用时间，提高拜访效率。

工程结算心得体会篇三

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：

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。

在的过程中发现，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。

工程结算心得体会篇四

客户服务经理，一份普通的职业。它是我们公司对外服务的一个重要窗口，直接面对的是客户，是巨大的市场。两年的工作，使我真正地了解了它的含义，我的工作就是从“心”开始的——用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户。

xx公司是一家股份制企业，但是初期我们的服务在其单位的使用仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和我们公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动

上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑拿房，等我赶到送卡品时，已是大汗淋漓，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”

这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷暑、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊！我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪！我在平时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。

我深深地感觉到，作为一名客户服务经理，对自身素质的要求是很重要的。不仅要具备基本的礼仪、良好的文化素养、公关技巧和高尚道德及人格魅力，还要有一定的行业技术知识。为提高自身的内涵，我从多方面入手给自己充电。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

20xx年5月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝毫进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对我说了这么一句话：“小李，我们相信你！”当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

在这个充满竞争与挑战的行业里，我做为一名客户服务经理，不仅有坎坷、艰辛的付出，也有欢声笑语和满载而归的收获。我骄傲！我是一名客户服务经理。

工程结算心得体会篇五

说到营销，第一时间想到的是亲戚、朋友这些熟悉的人，认为营销要从身边的熟人开始，其实不然，真正的营销，是陌生拜访，将陌生人发展成为自己的人脉资源，成为自己的客户，甚至是朋友。熟人资源总有用完的时候，做好营销工作，不仅要“不忘老朋友”，还要“结识新朋友”，不断的扩大“朋友圈”，保持客户“不断流”。

营销工作真正做起来并不容易，要有以下几个“点子”：

。要想成功迈出营销的第一步，就必须打好营销基础，强化营销技能，做好前期的准备工作。首先要熟记所有产品种类，对产品的信息烂熟于心；了解他行类似产品，找到自己产品的优势和不足，从而在营销过程中扬长避短。其次要进行前期市场调研，对本区域的市场行业地域分布做到心中有数，摸清各行各业基本情况，明确营销目标，对于不同的金融产品确定营销方向。

。要树立正确的营销观念，树立竞争意识和大局意识，变被动为主动，坚定营销信心，热爱营销工作。提高思想觉悟，把从前“要我做”的思想转变为“我要做”，摒弃以往吃“大锅饭”的想法。用强有力的营销信念作为行动动力，充分认识到赢得一名新客户的重要性，努力满足客户需求，让客户有良好的体验感，只有这样，才能实现营销目标；，才能留住老客户，吸引到新客户。

。我们要一改往日坐等客户上门的工作方式，主动走出去大力营销我们的产品。刚开始，我们会感觉抹不开面子开不了口，一旦屡遭拒绝，我们更容易就脸上挂不住，会对营销产生排斥感，以至于往后不敢营销。要迅速进行自我调整、疏导、暗示：不要因为被客户拒绝了就气馁，要明白开口不一定会成功，但是不开口就永远都不会成功。要鼓起勇气主动营销，锻炼自己的营销能力，磨平内心的棱角，以一种“平

常心”去对待营销工作。

。做营销难，事实上，不在于客户难沟通、产品难推销，而自己底气不足，才是真正阻碍我们前进的“绊脚石”。要想做好营销工作，就要有强大的抗压能力和良好的心理素质。在遇到一些工作繁忙或者心情不好的客户，面对每天很多的上门推销员，会产生厌恶心理，对我们态度高冷，甚至出言不逊，导致我们直接退出以至于以后不敢再去营销。营销不可能一次就能成功，要找准时机，鼓起勇气，不断的反复拜访客户，才能实现目标。

。千里之行，始于足下。由于当前金融市场的繁荣，客户对金融机构也增加了更多的选择空间，即使有需求，也不会主动到某家咨询，而是坐等多家银行上门营销对相关产品比较后才会做出决定，这就需要我们拜访客户，了解各个行业的经营情况；了解客户对金融产品的需求。实地营销，不仅仅是一次性简单的把宣传页发给客户后就坐等客户，我们营销时需要形成一个周期性，每个一段时间，半个月或者是一个月重复拜访客户，才会达到营销的目的。

要想在营销领域“突出自我”，就必须耐住性子埋头苦干，不断的充实自己。多读书看报，向书本学习。多深入一线，向市场学习；谦虚而“不耻下问”，向客户学习；多沟通，多观察，多总结，向同行和对手学习，做一个“接地气、通情理”的客户经理，以真诚的心面对每一位客户，不以貌取人。要不断的学习，掌握营销技巧，学习营销知识，不断的为自己“充电”，只有这样，我们才能开阔眼界，积累经验，取得更大的进步。

实地营销不仅是一项体力工作，也是一个脑力工作，需要客户经理有灵活的思维，敏锐的洞察能力，细致的观察力。要善于发现市场中必有的规律，根据不同的环境和时间有重点营销某个行业的客户；根据地域的不同，营销本地区重点行业的客户等。在与客户进行交流时，客户会提出各种各样的

问题，就需要客户经理有灵活的思维和善辨的口才，通过对营销话术和技巧的灵活运用，将自己产品优势表达出来，争取让客户满意。

营销是一项长期性的工作，需要客户经理持之以恒的坚持下去。经过长时间的工作，我们掌握的信息越来越多，靠着记忆力去工作是行不通的，笔记本是必不可少的工具。我们需要将客户进行分类并详细记录客户信息，哪些已经是我们的客户，哪些是潜在客户，哪些是第一次咨询过的客户等等。将笔记本随身携带，在工作时随时记录各种信息，培养记笔记的好习惯，方便随时查看客户信息，在工作之余多翻阅工作笔记，利于今后营销工作开展。

营销无处不在，无时不能。要处处想着营销，时时准备营销，不能把营销工作只放在特定的工作时间和工作环境中，要把营销的思想时刻印在脑子里，成为我们生活中的一部分。

客户经理是营销的基石，我们要从自己做起，树立正确的营销观念，思想上不懈怠放松，行动上不拖泥带水。只要前期踏踏实实工作，营销工作会越来越轻松。

工程结算心得体会篇六

2020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，用自我的话说“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，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，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。

截至此刻，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我的事来办，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资源网查看更多文秘资源网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础。

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，必须会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言，也必须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潜力，随着银行改革的需要，我的工作潜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，应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忙下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给最优质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“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，客户选取银行的趋势已经构成，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，透过对客户的研究从而到达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，透过多次上门联系，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状况下，他用心的上门联系，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，在工作中收到了十分好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他用心的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和职责感，任劳任怨、用心工作，

从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自我高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时光，放下双休和假期，利用一切时光和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在2009年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

工程结算心得体会篇七

我经过两天专业的实训受益匪浅，目前面我们和先进的客户服务还有一定差距，所以我们需要学的还很多，现从老师的讲解中谈谈我的心得体会。

专业知识，我们在为客解答问题时，在解决问题的专业性和正确性，会使客户感觉到是享受到高端和尊贵的服务，所以在平时的工作中，要多积累和学习专业知识，当被客户问到时，我们会自信的向客户展示包商银行服务，这样会取得客户的欣赏和信任，而不是感受到被欺骗，所以，今后的工作，多多学习知识，总结经验教训，把业务做到更精更细，做一个专业的客服人员。

语气，在服务的行业中，友善和蔼的语气非常重要，语气其时也就反一个人内心态度的晴雨表，在与客户谈话时，你语气的轻，重，缓，急等都会直接影响沟通效果，这样的语气都会使客户感觉到你是在敷衍他，不尊重他，这样很容易把客户激怒，受害的不只是个人，最主要是对包商银行声誉的影响，所以，恰到好处的语气，使人如坐春风，会使人情不自禁的接受你。在今后的工作中，要时保持自己心情愉快，这样，会也会传递给客户快乐的服务。

沟通技巧，在与客沟通中，方式方法很重要，有的方式可能就会把客户的怒火点燃，有可能就会把客户的心花浇开，所以在与客户沟通中要学会聆听，不急于打断客户，客户打来

电话了，就让客户尽情抱怨，耐心的倾听，冷静的回应，绝不和客户发生正面冲突，在倾听中了解缘由，仔细认真斟酌客户需求，以我们的能力，帮助到客户，为客户解决疑难问题，而不是和客户针锋相对的争个谁对谁错，没有必要的，客户打来了抱怨了就安抚，最后的目标就是把客户的问题解决。

在每天的报表数据中找突破，分析问题并解决问题，在今后的工作中，我们会更加努力，向先进的客户服务学习，创xx银行一流的客户服务！