

2023年理解客户心得体会总结(通用8篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么你知道心得体会如何写吗？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

理解客户心得体会总结篇一

我经过两天专业的培训受益匪浅，最重要的一点就是，目前我们和先进的客户服还有一定差距，所以我们需要学的还很多，并从xx老师的讲解中谈谈我的感受。

专业知识，我们在为客户解答问题时，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，要时刻保持自己心情愉快，这样，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，以我们最大的能力，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。

我在两天的学习中，深刻理解到，说话可以开天辟地，可以拓展人际关系，说的好听就会让人接受你，真诚待人，学会设身处地为别人着想，学会换位思考，学会在客户的角度想问题，在接听电话中，积极调整情绪，不把不愉快的情绪带给客户，时时保持乐观的态度！抓质检，从质检中提高通话质量，扣分不是目的，目的是更好的服务客户；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，创包商银行一流的客户服务！

理解客户心得体会总结篇二

在电子渠道的体验中，首先是老师给我们讲解了有关的数据库方面的知识，接着我们就自己体验包括短信营业厅、网上营业厅、自助终端机、掌上营业厅以及语音服务台。以前作为一名移动公司千千万万个忠实客户中的一员，我一直使用着移动的产品，一直没有改变过，我深知大家选择移动，不仅仅是因为移动的网络设备比别人好、技术比人家先进等硬件优势，更多的是因为其随之而来的优质服务、良好信誉和坚实的客户关系等软实力在起作用，不管是从还是移动营业厅，我们总能感受到一份温馨、细致和周到的服务。如今，作为一名移动公司的员工，我终于有了一个很好的机会来了解这个蓝色的巨人，感受她的蓝色魅力，并诠释之前心中的种种疑问和惊奇。

在两天的电子渠道的体验中，我觉的我们的硬件是非常领先的，自助服务终端可以实现在营业厅内的自动值守，能够办

理很多诸如查询、交费等简单但数量庞大的业务，确实是营业厅人工服务的好帮手；网上营业厅的发展一定是未来电子渠道的主流，因为网络已经成为一种生活方式，上网和逛街一样成为了公众获取生活信息、进行购物消费的重要方式。网络信息量大，沟通快速，无需服务人员直接面对客户，能够实现24小时不间断服务，还具备多媒体展示的优点，未来新业务的宣传和体验、套餐更改、业务预订与取消等都会大量借助网上来实现。

掌上营业厅的客户自主性强，可以全天候使用，无人值守，真正实现“以指代步”；短信营业厅能够全天提供随时随地服务，使用受限条件少，主动性强，覆盖面广，使用普及率较高，建设和管理成本较低；服务热线在客户中知晓度最高，使用率也最高，服务热线能够全天候提供随时随地服务，操作简便，交互性强，可承载的业务比较全面。

可以说中国移动发展到今天，上述的各种电子渠道已是相对比较完善的了，但是难免还是会出现些细节问题，比如短信营业厅：建议短信发送的中间环节可省去，还有就是短信发送不能进行覆盖操作，短信发送的上行号码过于复杂，能否进行统一规划。网上营业厅：许多的业务都不能办理，比如彩铃业务，而且各个营业厅的数据库可能不一样会造成延时。自助终端机：流程方面(只能充值10为单位的提醒)建议取消掉，把按键输入作为首选输入。掌上营业厅：移动梦网应该修改一下名字叫中国移动就行了，移动梦网的页面设置方面存在问题，应该把mo新生活放在比较显眼的位置，位于梦网的置顶位置。软件方面：有许多的问题，挂机慢，页面设置方面应该把比较重要的内容放在靠上面的位置。

在20天的移动客服中心的培训中我可以深深体会到移动的企业文化，做为国有企业的员工，在今后的工作学习中，把自己锻造成一个素质较为全面的人才，以公司需要的角度为公司的各项业务提供网络支撑，配合公司的其他部门，应对瞬息万变的市场竞争，为用户提供优质、快捷、满意的服务，

把用户的需求，做为我们不懈地进追求，丰富服务举措，以服务取胜；我们不仅要用知识武装头脑，还要关注和学习国家的大政方针，培养良好的思想觉悟和道德情操，树立正确的人生观和价值观，从入职时就树立廉洁奉公的意识。在工作中，把公司的资源用于为公司和国家服务，而不是为个人谋私利，从日常的各项具体工作，把握好价值观和廉洁意识，约束自己的行为。

感谢省客服中心的大力支持，他们挑选了最优秀的内训师为我们进行高质的培训；他们为我们创造了良好的住宿环境和饮食条件，可以说良好的培训是以完善的硬件条件为基础的。

理解客户心得体会总结篇三

像我们做为客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表。其职责是开场，全面了解客户需求并向其营销产品、争揽业务，同时协调和组织全行各有关专部门及机构为客户提供全方位的金融服务，在主动防范金融风险的前提下，建立和保持与客户的长期密切联系。

(1) 联系客户

客户经理是全权代表银行与客户联系的“大使”，客户有金融需求只需找客户经理，客户经理应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”(one-stop)服务。

(2) 开发客户

对现有的客户，客户经理与之保持经常的联系，而对潜在的客户，客户经理要积极地去开发。这里包括两层含义，一是客户现在还不是我行的客户，亟待开发；二是客户虽然现在是我行的客户，但客户自己未发现某些金融需求，急待引导。

(3) 营销产品

根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，对市场进行深入研究，并提出自己的营销方向、工作目标和作业计划；在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。另外还要善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。对客户的新需求，要及时向有关部门报告，探索为其开发专用产品的可能性。客户经理营销产品的手段主要有：广为宣传金融产品，面向重点客户宣传金融产品，市场公关和产品推销。

(4) 内部协调

客户经理是银行对外服务的中心，每一客户经理都是银行伸向客户的友好之手。因此，客户经理“握住”的每笔业务都是银行的财富，需要所有相关部门的全力协助，客户经理有责任发挥协调中心的作用，引导客户的每一笔业务在银行中顺畅、准确地完成。客户经理搞好内部协调主要有以下四个方面：

(1) 前台业务窗口与二线业务部门之间的协调；

(2) 各专业部门之间的协调；

(3) 上下级部门之间的协调；

(4) 经营资源分配的协调。内部协调可以采用建立专门工作小组、健全一体化服务体系、及时反馈相关信息等方式进行。

合格的客户经理必须具备良好的社会交际和组织协调能力，具有时间管理和团队精神的现代管理意识，性格上要热情开朗，负有责任感，并且要熟悉各种金融产品的功能和具有较强的市场研究和客户开发的管理经验。

初、中级客户经理应具备以下条件：

（1）品德素质。应具有较强的责任心和事业心，严守银行与客户的秘密。

（2）营销技能。能够对市场细分、市场定位、营销手段等方面进行综合运用。

（3）知识全面。对金融、营销、法律等知识有较深的了解，熟悉银行各方面业务。

（4）分析能力。能了解自己工作范围的各方面情况，能够对客户进行综合分析，对客户风险有较强的预见力。

（5）筹划能力。工作目标明确实际，计划方案切实可行，预算安排精确有效，工作日程井然有序。

（6）协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

（1）访问。对客户进行富有成效的拜访与观察。

（2）细分客户。确立目标市场和潜在客户。

（3）风险管理。有效监测和控制客户风险。

（4）客户关系管理。保持与客户的联系和调动客户的资源。

（5）客户分析与评价。对客户进行各方面的分析与评价。

（6）沟通。利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系。

（7）谈判。与客户进行业务谈判。

(8) 办理业务。代客户在银行办理各种业务。

(1) 与外勤人员相比，客户经理具有很强的综合性

综合性主要体现在服务对象、客户金融需求、职业的技能以及营销手段上。客户经理作为商业银行一揽子金融产品的营销员，负责拓展客户市场、受理和采集客户需求、营销金融产品、协调并组织行内有关机构或部门为客户提供全方位、多功能、多层次的优质金融服务。

(2) 与外勤人员相比，客户经理具有更强的服务性

更强的服务性主要体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。商业银行通过客户经理的服务展示商业银行的经营理念和市场魅力，服务性是商业银行客户经理的重要特征之一。

(3) 与外勤人员相比，客户经理具有较强的开拓意识

开拓性主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。

(4) 与外勤人员相比，客户经理具有比重更大的知识含量

商业银行的客户经理在客户管理中应该掌握并能够运用现代管理科学理论与知识，对客户进行认识和分析，要掌握不同行业、不同客户的相关知识，根据营销和客户的需要，对客户进行知识管理。

理解客户心得体会总结篇四

-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xx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-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-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-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[]20xx年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20xx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20xx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。

篇五：电信客户经理工作总结

尽力搞好营销服务争创优秀客户经理**市电信分公司大客户服务中心

我担任大客户营销经理四年来，尽力用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户，表现出良好的服务能力、协调能力和承受能力，取得了显著的营销服务业绩，得到了公司领导和员工们的充分肯定，受到了大客户们的一致好评。

一、积极推进转型业务，把握商机增效益

为积极推进电信业务转型，我坚持做到把握商机□20xx年5月阳光保险公司成立，在走访客户时发现，该客户比较重视宣传本公司品牌。我看在眼里，喜在心里，迅速向这一客户推出了号码百事通业务，其中客户首选冠名播报业务。冠名播报是在用户拨打114查询号码时，商家可以在播报查号进入服

务程序前插播企业的品牌宣传，每天近十万次的查号量有助于商家迅速树立品牌形象。

但一开始，该客户对114号码百事通陌生，对可能产生的效果表示怀疑。我当场拨打114，首先听到的就是某品牌的播报，并告诉客户平均每天拨打114的话务量。同时为客户算了一笔经济帐，将号码百事通广告和电视广告、报纸广告以及其他媒体广告的受众群体、经济成本、效益评估等方面进行了比较和测算。比较过后，客户觉得冠名播报真的十分划算，当场签订114号码百事通冠名播报的协议，缴纳了业务费10000元。

20xx年3月，**大兴商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原**大酒店由于电信费用问题将所有电话撤除，仇老板委托赵律师全权负责电信业务谈判，赵律师与联通、移动、铁通、网通等电信运营商全面接触，了解各运营商的费用、服务等情况，用其他运营商的低资费作为谈判的法码，我与部门负责人商量，采取避重就轻方式与其周旋，不在价格上与其纠缠，反复宣传我公司的产品品牌、服务品牌，合理利用电信业务的组合营销，精心制作方案上门拜访详谈。当我发现赵律师关注重点在于服务，我欣喜万分。因为我有百分之百的信心做好服务工作，有百分之百的信心让客户满意。

客户经理工作总结(六篇)工作总结

双方就虚拟网、管道铺设、宽带上网、公共场所的无线上网以及小灵通的信号覆盖等方面的细节作了进一步的交流，在整个谈判中终于战胜其他运营商，与该酒店达成了合作意向。该客户4月16日提出需求，要求在5、1劳动节之前将96部电话、1条10m光纤安装到位。要在这么短时间内完成这么多任务是相当困难的。但要强的我觉得正好让客户真切感受我们的服务质量和响应速度。于是我当天就将订单及时输入到客响系统中，从工程立项、查勘、设计、铺设管道、放电缆到装机，安装无线市话基站，我放弃了周六、周日的休息时间，做大

量协调工作。在客响中心的大力支撑下，我仅用了10天的时间全部完成了这一工程，给了客户一份满意的答卷！

二、大力宣传电信服务优势，锲而不舍赢得业务。

公安局组建四级网□2m电路改100m电路，移动公司利用双方领导层的私人关系，廉价出租100m电路，公安局通信科人员要求移动公司做出租电路的组网方案，这段期间，相互交往密切，在此严峻形势下，我作为负责该单位电信业务的客户经理没有退缩，反而更激起了斗志，我一面向公司领导汇报，赢得领导支持；一面做公安局通信科领导的工作，指出使用移动100m电路的弊端，并宣传和析我们中国电信的优势。通过一系列的对比分析后，公安局领导和通信科相关人员都表示赞同，对我的服务态度表示满意，表示如果报价合适将愉快地与电信合作。经过我的努力，一举扭转了被动的局面。然而在公安局排除移动公司后，联通公司和广电局又闻风而动，欲以更低廉的价格再把我电信挤出竞争之列，对此，我一直严密关注此事，积极联系并协作配合，及时制定出相关策略应对，加大了和公安局相关人员的沟通，取得了共识。从开始洽谈到签定协议，几经反复，历时达半年之久，该局终于同意与我公司签定四级网2m改100m的协议，新增每条电路700元，电路租金每年增加达40万多元。（番禺营业部经理招聘）

三、密切客户关系，尽心尽力增量保量

我市劳动局组建的医保网，涉及分布于各医院、各医疗诊所、医药公司的营业网点，多数医疗网点使用的是窄带拨号刷卡业务，每个网点电信月刷卡资费约30元/月左右，为激增量，大力发展宽带业务，我反复与该局医保处万秀风主任洽谈，将窄带拨号刷卡业务全部改用宽带业务，开始万主任不赞成，我毫不放松一次一次地上门说服，融洽客户关系，只要有一点希望我要做100%的努力，攻关该局信息科科长徐伯明，请他提出窄带刷卡设备老化已到期，已不能正常使用而需升级

换代;让医疗网点纷纷反映刷卡机使用不正常，影响生意。万主任根据这一情况决定由劳动局医保处发文通知所有医疗网点在20xx年12月31日后不再使用窄带拨号刷卡业务，应全部到电信公司登记、签订宽带刷卡业务，如不与电信公司签订宽带协议的将取消其办理医疗网点的资格。根据劳动局医保处万主任所说：在全省全部使用宽带刷医保卡的，**市是第一个，现在电信公司登记医疗网点的有200多家，已办理的用户127家，每年增长收入约14万元。在签订协议时，用户对我们尽心尽力的敬业精神钦佩不已。

理解客户心得体会总结篇五

最近公司给我临时派了一个新人，跟在我后面跑客户，意思是说让他跟我学。其实我是这样想的，一个好的销售，一定要坚持自己的想法，不要轻易相信别人，不要沿着别人的路线去走，这样你只能比你学习的那个人差。下周我将带着这位小弟去盐城进行客户拜访。

在拜访客户之前，一个好的销售一定会做好功课。昨天我发现我所带的那个小弟连我们公司产品的型号，尺寸大小都不知道，这样的销售出去的结果可想而知，所以我得不得把我客户中几个小客户给他去跑。

一个销售在拜访客户之前，首先对自己产品了解是最基本的。还有对竞争对手的产品你也应该熟悉，优劣势在哪？就目前而言，我所接触的客户问的最多的问题就是：你们产品的优势在哪里？如果你可以把产品的劣势说成是你产品的优势的话，我相信你足够成为一个优秀的销售。

拜访客户之前，还需要注意自己的穿着，另外你名片以及手机所放的口袋，手机不宜暴露，不要让意外事件影响你客户的情绪。

到达客户那里，你一定要兴奋，任何客户都不喜欢跟一个死

人说话。尽量选择客户想进行的话题去进行，不一定限于产品本身。尽量让客户说，从客户那里了解到更多的信息。作为我从销售工业产品，我的客户基本都是理性消费者，他们和那些买衣服的人不一样，他们都是经过深思熟虑后才会采取行动。曾经有一个调查发现，成功一个客户你需要平均拜访7.2次，这个数目对于工控界来说也许还是太小。所以你在拜访客户的时候一定要稳重，不能太急，你所拜访的客户不可能在你拜访一次后就会购买你的产品，所以销售是可有可无的，这个道理大家可以慢慢体会。当你拜访客户的时候，客户已经不耐烦了，此时你必须选择离开，选择合适的时候再去拜访。我曾经遇到一个客户在炒股，我意外的选择了这个时候去拜访，而且我看到对方电脑上绿色比较多，所以这次拜访不得不提前结束。

理解客户心得体会总结篇六

商业银行是经营风险、管理风险从中获得收益的高风险经营行业，因而防范和化解风险是银行的永恒主题。随着经济金融全球化发展，在大量金融产品提供给消费者的同时，银行业所面临的操作风险也越来越大。作为商业银行客户经理如何应对防范日益复杂多变的风险，如何采取多种防控措施，建立风险管理的长效机制，以提升银行的竞争力，这是一门风险管理科学。

1、道德风险。商业银行客户经理对外是代表着银行与客户进行业务营销和维系，由于商业银行的良好信誉和形象，使得银行客户经理在与客户打交道时，会使客户对客户经理充满信任。因此客户经理和客户很容易建立起较为牢固的关系。如果某位客户经理的道德出现偏差，将会存在很大的风险。

2、素质风险。客户经理是银行业务的直接营销人员，因此他们的业务水平，政策水平，分析判断能力和个人素质的高低在一定的程度上影响着银行业务风险的高低。

3、形象风险。由于客户经理对外代表银行进行业务营销和客户维系，因此他对外是一个商业银行的形象。如果客户经理在与客户交往过程中存在以权谋私，怠慢客户，言行粗俗等情况，必然会影响到银行形象和合作关系，会给银行带来客户流失风险。

4、挖转风险。客户经理大多数是各家商业银行的销售精英，与优质客户的关系十分密切，尤其是优秀的客户经理都有自己的忠实客户，加上他们手上掌握着大量的高端客户的信息，因此成为挖转的重点对象。如果一个客户经理被他行挖走，他手上的客户必然大部分资产随之转户，造成客户流失风险。

1、用人制度高水准，严要求。客户经理代表着银行去服务客户，其提供的服务质量和结果会关系到银行客户的前途命运，因此必须严格把好客户经理资格认定关，在众多资格条件中人品和道德是首位。

2、培训认证制度化，常态化。客户经理是未来商业银行的精英，但是目前的客户经理因工作经验，知识结构，分工机制等因素的制约，离正真能提供综合化的服务还有一定的差距，所以银行应加强客户经理综合素质的培训。3、强化内控机制建设，加大商业银行内部稽核力度。

总之，要防范风险最根本还应从治本入手，要有针对性地加强对客户经理理想信念、思想道德教育，建立良好的合规文化，要引导他们树立正确的人生观、价值观和荣辱观，要教育他们珍惜现有的工作、生活环境、爱岗敬业，乐于奉献，自觉抵制各种诱惑，远离违法乱纪；要加强职业道德教育，引导他们学规学法，增道意识和法制意识，遵章守法；要警钟长鸣，加强对有不良行为员工的'转化教育，严防道风险。

理解客户心得体会总结篇七

实习，是一种期待，是对自己成长的期待，是对自己角色开

始转换的期待，更是对自己梦想的期待；学习，也有一份惶恐，有对自己缺乏信心的不安，有对自己无法适应新环境的担忧，更有怕自己会无所适从的焦虑。

第一个轮转科室是icu□我的带教老师是xx老师，她是院里的操作能手，干活麻利，动作漂亮，操作规范，这无形中给了我很大压力。实习生活的开始就让我有种挫败感，在老师面前感觉自己很渺小，甚至于工作都不带脑子，只机械的执行任务，每次只想把工作做好，可越想先做好它越出错，越错越害怕，越怕越错，这就形成了一个恶性循环。以至于我都不敢主动要求做操作，可这样老师又觉得我干活不主动，有时候觉得委屈了就自己大哭一场。每天面对着老师如鱼得水忙碌的身影，我心里只有怨叹，怨自己无法将理论应用于实践，怨自己在以前见习时没有好好学，愿自己笨手笨脚。可能是我适应能力差，又不会与老师沟通，进了ccu还是处在彷徨中，但我也很感激我的带教老师，对我很耐心，也很关心我。到了手术室xx老师每天都能看到我的进步，即使是一点点她也鼓励我，即使我很笨犯了错她也会给我讲原理，让我知道错误的根源而不是训斥。它起到了一个引导的作用，我开始有了自己的思路，又重新有了工作的激情，不管多苦多累只要心里舒服，我就可以开心度过每一天！

现在我进入了第四个轮转科室骨三。本以为可以很快适应，但现实确泼了我一头冷水，感觉自己变得更傻了，不知该干什么，而老师也觉得我们实习了这么长时间，又是本科生，做起事来应得心应手才是，面对老师的无奈我真无地自容！我又一次陷入了低谷，又回到了没脑子的生活，做事一点条理也没有。然而xx老师知道了我由于自卑、不主动而没有得到操作锻炼时，她就给我讲操作技术的重要性，并帮我寻找锻炼机会。是老师又一次激发我的热情，真的很感谢老师对我的关怀，我也会加倍努力，不辜负老师对我的期望！

现在对于“实习”，我还是又憧憬又惶恐的。憧憬是因为实

习是一次理论联系实际的机会，将学了四年的理论去应用于临床，实在是新鲜而有意思。然后，要在病人身上操作，要想真正地透过症状看到疾病本质，心中却没底，便难免惶恐了起来。也曾问过不少实习同学，各说纷纭。总之是“如人饮水，冷暖自知”。但有一点是明确的使用懂得知识的真正掌握是把它用于实践，用实践来验证及巩固所学。学会如何与病人、老师交流isveryimportant!不善于与人接触是我的一大弱点，那种胆怯与不自然会使我失去很多的学习机会，所以我觉得沟通也是一门艺术，学好了将使你受益匪浅。经过这近五个月的实习，我也有了这层体会。在此，我总结了以下几点：

一、理论知识的问题：以前当的一直是学生，学校是以学生为中心的。而中国式的教育一向是填鸭式的：被动地接受那么多的知识，虽然考试考了那么多次，但现在我的知识在脑海中似乎没了踪迹，只好不断翻书。当在老师的提问下一次次哑口无言时，才认识到自己记的粗浅，没有时间经过的记忆犹如沙滩上的足迹，当时似乎深刻明显，却耐不住时光的清洗。

二、角色转化问题。实习刚开始，很多东西都不了解，虽然以前也曾见习过，但真正要实际操作了，我仍觉得底气不足。我会不会弄错了，万一弄错了怎么办。干事情总是缩手缩脚，加上跟我一块实习的同学表现都很好，我觉得老师都喜欢她们，事情似乎也轮不到我头上，每天盲目跟着做基础护理，跟着操作。本想说“让我也试一下”，但又不敢。因此，我觉得角色转化是个坎，我一定要努力克服这一点。方法主要是靠主动吧，我发现，只要主动提问，主动提出操作的要求，老师都是很乐意教的。不能再像在学校里那样等着老师要求干什么了。

三、胆魄的锻炼。面对病人，特别是外科的病人，见到血是经常的，看到病人痛苦地呻吟，特别在操作的时候，心总会提到嗓子眼，因此而小心翼翼，束手束脚，反而会给病人造

成更大的痛苦。因此，胆魄得锻炼得大一点，再大一点。胆大心细是我追求的目标，只有准确迅速才能早点解决病人的痛苦。

四、无菌观念和规范化操作。在外科实习这段时间，每个老师都强调无菌观念，因次，我深刻认识了无菌观念，操作中便不自觉地遵守。而规范化操作也实在是个很保守和安全的做法！至于新办法，创新思维，那也得熟悉情况了再说吧。

五、微笑服务：在这里，我看到的是笑容可掬的脸孔，也都觉得特别地漂亮与可爱，让我有种感觉，如果我是一位病人，我会毫不犹豫地选择住在这里。因此我也要求自己不把情绪带到工作中，每天保持阳光灿烂的笑容，让病人感到温暖！

总而言之，这五个月，是适应的过程，很多不足之处需要改进，这是学习的过程，很多观念得到修正，虽然辛苦疲惫，但是我相信自己肯定能克服的。这只是实习之初，今后还需要不断地摸索，同时必须对自己有所要求，才会有所收获。我想接下来的实习是一个挑战，也是一种机遇，我一定要好好把握这个机遇。

今年暑假，怀着对学习的一份惶恐，对自己缺乏信心的不安，对自己无法适应新环境的担忧，更有怕自己会无所适从的焦虑，带着一份希冀和一份茫然来到了位于”山水甲天下”桂林市中心的桂林医学院附属医院见习。

见习，是一种磨练，是对自己感受医院环境，了解医院事务的一种巩固理论知识的社会实践活动，更是对自己医护梦想的期前准备。见习，让我明白了许多。

附院是一所环境优美设备先进技术精良融医疗教学科研为一体的综合性医院。自1985年建校以来，医院建设得到了飞速发展特别是改革开放以来在医疗教学科研以及医院规模功能综合实力方面已经成为桂北地区首家通过国家评审的综合

性”三级甲等医院”。该院始终坚持”以病人为中心”的医疗工作方向坚持”医疗第一，服务态度第一，病人利益第一，医院声誉第一”的办院宗旨以建立科学管理机制大力实施科技兴院强化基础医疗支流昂和精神文明建设来达到高水平三级甲等医院的目标——“以病人为中心，创优质服务”是桂林医学院附属医院全体医务人员的执着追求。

见习10天，让我感受最深的是：临床是理论基础知识的巩固基地，临床的实地见闻，实地操作，让我重现在校那些枯燥又顽固的知识时提出的种种问题。例如：每天面对着老师如鱼得水忙碌的身影，我心里只有怨叹，怨自己无法将理论应用于实践，怨自己在见习前没有好好学习，加上填鸭式的传统教育模式，被动的接受知识害惨了学生，更可悲的是，我们只能获得短暂的记忆，不能成为此时对抗疾病的材料，只要不断翻书，真有种”书到用时方恨少”的悔恨与喟叹啊。曾几何时闹出了这样的笑话：”一位实习医生在接受病人的询问时，因囫圇吞枣，对于该知识的不甚了解，就借口说要上厕所，而实际上却偷偷摸摸回到办公室翻书去。那么再遇到下一个问题，该以什么借口去逃避呢？”因此，学习科学知识，尤其是生命攸关的医护知识，来不得半点虚假，我们一定要做到理论根基扎实，更重要的是要学会理论联系实际，以免误人误己，酿成大错啊。

众所周知，建立和谐的护患关系，首先要做到将心比心。用一颗博爱之心，一种换位思考的思维去想象病人的疼与痛，矛盾与徘徊，将病人的疼痛看作自己的疼痛看作自己的疼痛，用心去体会病人的茫然与不知所措，只要你及时伸出一双温暖的手，病人就能感受来自你手心的力量，也许他们就会获取一份战胜病魔的决心与信心，疾病不攻自破，那该是医学界灿烂的风景。其次，擅于与病人沟通。其中，微笑是一把出奇制胜的尚方宝剑。在这里，我看到的是笑容可掬的脸孔，也都觉得特别地漂亮与可爱，让我有种轻松与温馨舒适的感觉，如果我是一位病人，我会毫不犹豫地选择住在这里，因此，我也要求自己不把情绪带到工作中，每天保持阳光灿烂

的笑容，让病人每天都能感受温暖，无论是寒冬还是炎炎酷暑，微笑总是一道美不胜收的风景。”微笑服务”既有利于自身的愉悦，又能减轻病人的恐惧与病痛，这等一箭双雕的好事何乐而不为呢？再次，在病人面前要永葆一份不灭的自信。不善于与人接粗是我的一大弱点，那种胆怯与不自然会使我失去很多的学习机会，由于我的自卑，不主动而没有得到相应的操作训练，这样的现实冷不丁给我泼了一身冷水，感觉我们实习了这么长时间，又是本科生，做起事来应该是得心应手才是，面队老师的.无奈我真的无地自容。好在我有一名耐心十足的老师，做事畏首畏尾，前怕狼后怕虎，不敢大胆尝试才铸成我的不知进取，之后在她的知道下，我重拾操作，确实是另一翻感觉，假如病人看到你一张自信而稳重的脸庞，他们的恐惧也就减少了一半。因此，自信心是一颗无形的定心丸，无论是护士本身，抑或是病人，都是必不可少的东西。

病人的肯定是护士最大的成就；病人的称赞是护士最大的光荣；病人的疼惜是护士最暖的宽慰；病人的微笑是护士最好的回馈.....”护士职业是最高尚的！护士直接与病人接触。你看，旁边小孩刚入院时，病情危重，全身浮肿，西那在精神好了，症状也消失了。做护士真好！是你们让我们有了第二次生命的机会，是你们，用亲切的话语安慰我们，让我们有战胜疾病的信心，是你们细心的照顾，让我们迅速康复。”这是出自住院病人的心声，相信可爱的白衣天使们听到这些来自病人对她们工作的谅解该是何等的感动万分啊。我因此也备受激励，我立志要为我即将展开的救死扶伤的医护事业奋斗终生。

再次走进病房，少了一份陌生，多了一份亲切；少了一份负担，多了一份安慰；少了一份担心，多了一份真诚。在这里，我不仅真正学到了知识，还明白了一些道理，踏踏实实做人，认认真真做事，提高自己与人沟通的能力，建立良好的护患关系，遵从导师的教诲，理论联系实际，立誓为医学事业贡献自己的力量。

作为一名预防医学的学生，这是我的第一次个人社会实践。在经过深思熟虑之后，我决定去社区服务中心东街服务站里面提前感受见习的氛围，真正到医学领域去实践，找出自己的不足，为以后的学习增添动力！在征得负责人的同意后，进行了为期一周的见习实践工作。

第一天主要了解各项规章制度、安全注意事项及如何与病人沟通。在实践的七天中必须8点正式上班，听从医生安排。对待病人，要聆听病人主诉，对病人进行必要检查。在言语方面，必须亲和友善，不能命令不能冷淡，要与病人及其家属如亲人一般耐心询问。当天晚上做好小结。

按张医生的指导，给病人量体温、抓药、换药。

向医生、护士学打针、挂点滴、测血压。根据自己所学的医学知识。输液换液的基本要领；掌握了测量血压的要领；抽血的要领等。下面简述血压测量方法：患者坐位或者卧位，血压计零点、肱动脉与心脏同一水平。气囊绑在患者上臂中部，松紧以塞进一指为宜，听诊器应放在肱动脉处，缓慢充气。放气后出现第一音时为收缩压（高压），继续放气至声音消失（或变调）时为舒张压（低压）。刚开始还抓不住要领，后面测了几回，慢慢才有点感觉，动作也越来越规范。

学习如何料理卧床病人及张医生对我此次实践做出评价几提出今后工作的意见。

医德方面。医务工作者承担着的“救死扶伤、解除病痛、防病治病、康复保健”的使命。唐代“医圣”孙思邈在所著《千金方》论大医精诚有这样的论述：“凡大医治病，必当安神定志，无欲无求，先发大慈恻隐之心，誓愿普救寒灵之苦。”因此，医生必然要掌握先进医疗技术，同时更要具有爱岗敬业、廉洁奉献、全心全意为人民服务的品格。从这几天的实践观察中，每位医护人员的真诚笑容，对病人和家属的亲切问候，都深深地打动着。医生治病救人的初衷一直

都存在。要做一个好的医生，首先要有好的品德。我一定会牢记于心的。

个人方面。虽然我不是真正意义上的见习生，但是我有着真心求学的态度。在七天与医院的亲密接触中，我明白了，知识是永远学不完的，实践才是检验真理的唯一标准。而作为见习或实习生，要做到：1、待人真诚，学会微笑；2、对工作对学习有热情有信心；3、善于沟通，对病人要细致耐心，对老师要勤学好问；4、主动出击，不要等问题出现才想解决方案；5、踏踏实实，不要骄傲自负，真正在实践中锻炼能力。再过两年我将真正走进医院见习实习，这次的经历为我以后的学习提供了经验。

以上就是我一周的医院实地学习实践的体会。通过实践，我更加坚定了学医的信念。相信在以后的学习中，我将时刻以三甲医院的高标准要求自己，为圆我的医学之梦而奋斗下去。

此次社会实践，我始终保持了高度的热情，吃苦耐劳，充分发挥互帮互助的精神，与其他队员交流经验，最后与队友们圆满完成了任务。

通过此次社会实践社会实践活动，我感到自己学的东西太少，能够帮助和给予他们的也太少，作为大学生，我感到责任重大，更应该努力学习，不怨天尤人，找准自己的位置，激发对生活的热情，为祖国建设贡献自己的青春和力量！

理解客户心得体会总结篇八

老师根据工作实践为我们讲解了客户管理的重要性及与企业生存的密切联系，加强了我的理论基础，拓宽了思维，提高了认识，使我对怎样成为一名合格的管理者有了新的理解。客户是企业的一项重要资产，客户关怀是客户关系管理的中心，客户关怀的目的是与所选客户建立长期和有效的业务关系，在与客户的每一个接触点上更加接近客户、了解客户，

最大限度地增加利润和利润占有率。

客户关系管理的核心是客户价值管理，它将客户价值分为既成价值、潜在价值和模型价值，通过一对一营销原则，满足不同价值客户的个性化需求，提高客户忠诚度和保有率，实现客户价值持续贡献，从而全面提升企业盈利能力。客户关系管理（是企业为提高核心竞争力，达到竞争制胜，快速成长的目的，树立以客户为中心的发展战略，并在此基础上展开的包括判断、选择、争取、发展和保持客户所需的全部商业过程；是企业以客户关系为重点，通过开展系统化的客户研究，通过优化企业组织体系和业务流程，提高客户满意度和忠诚度，提高企业效率和利润水平的工作实践；也是企业在不断改进与客户关系的全部业务流程，最终实现电子化、自动化运营目标的过程中，所创造并使用的先进的信息技术、软硬件和优化管理方法、解决方案的总和。

以客户为中心，不单单是指以客户为上帝，是指已满足客户的需要为中心。

更重要的是如何能获取和保留客户，如何能从客户身上赚更多的钱为中心，在实际中一对一营销就以利润为中心的营销。满足客户的需要是获取和保留客户的最佳手段之一。

我们在实际工作中应做好以下几点：

首先，要设立清晰的目标和实现目标的进度表：这个目标一定要可衡量、可检查，不能模棱两可。再者，目标一旦确定，一定要层层分解落实。

其次，我们要做好客户关系管理工作的创新，加强服务能力的提升，扩大增值潜力，切实维护客户关系。

再者，要确立忠诚管理的营销理念，善于识别客户与了解其期望，主要根据成交额和发展潜力做好abc分类管理。

第四，在企业内部制定标准化服务措施，妥善解决每一个售后服务，达到满意度99%以上，切实培养员工忠诚，以保证向顾客的价值传递。

我知晓管理无止境，更能体会学无止境的涵义。一个人只有与时俱进，不断地充实自我，才能更好的适应社会，更好的做好工作。今天的培训，不仅让我学会了自我思考，自我学习，自我管理。我的自信心也大大增强，让我能把所学的知识带到工作中去，实现自我价值，更好地服务于企业。

个人认为企业做大做强，客户管理不可疏忽，crm应放在第一位考虑。