

最新移动客户经理 移动客户经理个人述职报告(汇总6篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

移动客户经理篇一

尊敬的各位领导：

大家好！

今年是市场竞争更加激烈的一年，作为主抓市场经营工作的副总，我的工作职责是：及时把握市场变化趋势，研究市场经营策略，组织制定切实可行的市场经营计划、方案并组织实施，努力协助总经理完成公司的各项经营目标和任务。

今年一至十月份，我们的经营指标跟上了形象进度，业务收入完成形象进度81.7，三季度kpi得分97.75，从目前的请况看，今年可完成总体指标。

一年来，为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力

提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对20xx年咨询公司对xx客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因□xx区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话

率81.79，列全省第二。

我们还很注重营销人员、客户经理的培养，经常安排有营销经验、工作业绩好的人员为大家讲授工作方法和技巧，使大家明白了只有做好服务才能搞好营销的道理，提高了营销员、客户经理与用户的沟通能力，经过多次、反复的培训，使营销队伍特别是xx区营销队伍的营销能力有了很大提高。一至九月份xx中心区的收入增幅8.27，今年有望完成9的任务指标，扭转了连续三年负增长的局面，为全市各区及两县的发展带了一个好头。

渠道的建设一直是xx工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司“乡乡有合作，村村有代办”的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基础。按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在“精细”二字上下工夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

一年来我经常深入到实际工作中去，在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。今年三月份，我在xx屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对xx公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对照单、话单的解释能力，对全体营业员(包括合作营业厅的营业员)分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

一年以来，在省公司的正确领导下，在总经理和班子成员的支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了较好的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾驭能力有待进一步加强；二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急躁情绪，领导艺术有待进一步提高；三是决策不够果断，指挥尚欠力度，工作有时放不开手脚，能动性和创造性有待进一步发挥。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心通过学习，在工作实践中加以克服和改进。

针对自身及工作中存在的问题，下一步我的工作将从以下几个方面入手：

1、搞好绩效管理工作，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。

2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

移动客户经理篇二

你们好!我是_年7月进入_市移动的新员工李_。大学毕业前，经过精心准备策划我向内蒙移动公司投出了求职简历，我并不知道，这一份简历会把我带进一个怎样的世界，我将走上一条怎样的路，但心底的自信强溢在脸上，又带着那样的迷惑，不安和好奇。经过激烈的竞争，我被录取了。也曾有过很多工作选择，但命运还是让我走近了你，内蒙移动，走近了你，也更让我充满了向往和渴望。

经过短短2周的新员工培训，我懂得了什么是优秀，什么是爱岗敬业，什么是移动的好员工。两周里，从网络到市场，从人力到财务，那么多优秀的主管熟练地讲述着自己工作中的经验。谈到公司，谈到工作，他们眼睛里闪烁着自信的光芒；谈起未来，谈起我们，他们言语里尽是关照。_移动从19_年9月16日挂牌成立至今，经过八年的建设和发展，已建成了一个覆盖范围广、通信质量高、业务品种丰富、服务水平的综合通信网络。截止到_年，交换机总容量达到 1500 万门，基站超过 6000 个，客户总数突破 1000 万户，与 185 个国家和地区的 440 个运营公司开通了 gsm 国际及台港澳地区漫游业务，与 120 个国家和地区的 244 个运营商开通了 gprs 国际及台港澳地区漫游业务，国际及台港澳地区短信通

达 206 个国家和地区的 271 家运营商，彩信通达 42 个国家和地区的 51 家运营商。同时，建设起了完善的网络和业务支撑系统，不断推进行业和企业信息化的建设和应用，在促进自治区经济建设和信息化建设中发挥着重要的作用。这样传奇式的发展速度，怎能不让我这个刚刚走出校门、踏进社会的大学生心敬佩呢！八年啊，短短的八年，从网络的覆盖，再到组织机构的健全、社会良好的口碑，这一切就像一块磁石紧紧的吸引了我。

年7月16日，星期一，我来到呼和浩特分公司开始实习，实习前公司黄立奎总经理还特意为我们这些新员工组织了见面会，会上把公司总体情况做了介绍并鼓励我们尽快熟悉公司各项业务充分发挥自己的潜能，会后经过人力部门的分配，我到市场部实习。带着些许敬畏和几缕惊慌，我踏进了市场的办公区域。作为一个刚毕业的大学生，我很清楚的知道，眼高手低是我们的通病。所以，在自己动手能力还很弱的情况下，我更乐意从最基本的东西学起、做起，比如发发传真，接电话什么的。7月16日，实习的第一天，我就在从座位到复印机，从复印机到座位的脚步中度过了。但是我的心很平静，尽管头上一直冒着冷汗，但那是怕耽误师傅们工作的谨慎。

从7月17日，也就是实习的第二天到9月中旬，我转到新城区营销中心旗下的中山路营业厅实习，因为这是我们最基层、业务面、客户最多的营业厅，在这里实习可以很快掌握面的市场业务及公司各项营销方针的执行。营业厅主要业务可以分为九类，即销户、开户、过户、分合户、资费变更、密码修改、一卡双号、国际漫游、补换卡业务；日常工作还有接待重要客户，执行公司新的营销政策等。在营业厅实习这段时间，感触最深的一是执行力问题，二是营业员心理问题，如果把这两个问题解决了基层将会很“畅通”。

9月下旬到_年3月，我回到市场部实习。在营业厅主要是学习了如何使用boss系统和执行新政策，应该说在中山路营业厅

我动手实际操作的机会最多，而且在新城区营销中心还实习了3个多月，学习了各项营销政策的落实及反馈，所以回到市场后业务非常熟悉。6个多月的市场部实习，让我拥有了无数位师傅的关心和关照。

首先是李改梅师傅。她工作认真、思想超前，在指导我实习的时候非常有耐心，从她那里我学到很多宣传方面的知识。

其次是王保志、武尧斌、吴建东几位师傅。他们几个都很鼓励我大胆地动手操作，不要怕出错。尤其是王保志，他教会了我不少新业务知识。

最后是杨旭和刘月英师傅。因为他们营销策划和经营分析一直很忙，所以，我的师傅们每天都要加班，两个人工作认真负责，有点工作狂的味道。在我实习期间，杨旭师傅有空时还经常给我补课，给我系统地讲解营销和经营分析中常出现的问题和解决方法等等，我也很认真的学习。我就是这样一点一点地学习和请教，一步一步地向前走的。本着积极上进的态度，认真、努力地学习，并且理论结合实际，锻炼了自己的动手能力。

_年3月初到4月下旬，我到财务部实习，为的是全面了解及掌握公司的财务状况。财务部实习期间，我得到了众多师傅的关心和鼓励，还把以前在学校学习的财务理论和实践相结合，不管做什么都要严格遵守sox和财务法律法规，做到严谨、求实。但是，我也有点小建议，财务部严格遵守财务规章制度的同时应该考虑公司的利益，比如：合理控制成本、巧签合同、薪酬的发放、各类政策的规避等。

_年5月1日至今，我正式到网络部网优中心工作，从事网络优化工作后我才发现自己的喜好，技术才是我真正喜欢的，随着3g□4g时代的到来，网络质量的优劣将是移动公司在未来市场竞争的核心，没有好的网络一切皆无。网络部下设3个中心：网络优化、运行维护、工程建设。在网优中心王晓霞主

任的安排下，我主要是和唐巍师傅负责常规优化测试、频率规划、网优专项优化、大型会议活动应急保障、网络选站址审核设计方案及开站后的测试验收等。

在做完这些工作后我总结了一下有这么几点比较深刻的体会：

第一点：真诚

你可以伪装你的面孔你的心，但绝不可以忽略真诚的力量。

第二点：沟通

要想在短暂的实习时间内，尽可能多的学一些东西，这就需要跟师傅有很好的沟通，加深彼此的了解。

第三点：激情与耐心

激情与耐心，就像火与冰，看似两种完全不同的东西，却能碰撞出最美丽的火花。

第四点：细心负责和基本的专业素养

细心负责是做好每一件事情所必备的基本素质，基本的专业素养是前提。

第五点：“主动出击”

当你可以选择的时候，把主动权掌握在自己手中。

总之，在实习期间除了浅层次地学习了专业技能外，我还感受和体会到了很多技能之外的东西。首先是移动人的敬业和那种生机蓬勃的工作氛围。走进这样的一个集体中，你的心会不由自主地年轻起来，你的脚步会不由自主地跟着大家快起来，而你的工作态度更会变得努力、认真，再认真一些，再努力一点。也许，这就是一个集体的凝聚力，这就是一个

企业写在书面之外的“特殊文化”！

短期的实习，让我学到了不少东西，自己呢，也有一些不成熟的话想说。实话实说：

一、在人员稳定性上，把好面试关，对于合适的人员尽量满足其期望值，并在考察通过后由人事进行最后沟通。

二、部门配合上，需要上头领导来协调跟进，如果只是平级间来协商的话，很难及时得出结果，总是一拖再拖，相互影响工作进度。

三、在沟通上，也许不是普遍问题，比如网络部和市场部应该是走动很密切的部门。在沟通上，可以安排每周或每两周部门间有个固定的交流时间，部门经理不一定出席，但要安排人员沟通。

四、员工的积极性是公司规模扩大后涌现的一个新问题。因为公司大了，个人的贡献也就显得微乎其微，个人的积极性也相应降低。这里，需要通过公司文化、公司人文关怀等细节来展现公司对员工的重视，体现员工对公司的贡献和价值，找到他们的自我认同感。

五、在工作方法上，效果还是不错，但专业的细分也导致员工可能产生厌倦情绪，没有太多新鲜血液。可以在量上降低一些，从细小环节上来美化和提升含金量，通过制作精品来提升满足感，更多强调员工的创新性。

六、规划合理，逐步转向“务虚”。规划好不同时段的工作重点，将“务实”的工作尽量配合到位、一步到位，提升效率和质量，逐步侧重于分析和思考，展现创造性价值，真正发挥公司“智慧大脑”的作用。

当然，以上仅仅代表我个人的想法，是“井底之蛙”之见，

如有冒犯之处，实属无心，请多包涵。

在与呼市移动结缘之后，我一直在为自己“估价”，也一直在想我到底能为公司做些什么。我不敢骄傲、不敢妄言，我只能说，在以后的日子里，我会尽200%的努力，尽200%的热情去工作，我希望公司能知人善任，同时也期盼着自己能够很好的从起点做起，一步一步扎扎实实地往前走，全心全意为成为一名合格，再到优秀，直至卓越的移动人而努力奋斗！

移动客户经理篇三

__x年，是我们祖国经济增速最快的一年。在我们中国移动公司的方针下，认真贯彻党的方针，贯彻党的精神，在省公司的带领下，努力提升我们的业绩。更新我们的服务理念，改革制度，提升竞争优势。保持我们行业的主导地位。加快我们公司的发展，提高客户的服务水平，克服各种困难，使各项各种取得业绩。下面具体陈述：

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。__—__年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，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`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，___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__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__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。

__—__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。

移动客户经理篇四

(1) 了解市场发展概况和公司的市场经营状况；及时掌握本公司业务发展、客户服务等有关经营政策以及本地区市场竞争的有关信息。

(2) 搜集和分析大客户的需求和心理动态信息，向上级提出改进客户服务工作的建议。

(3) 在工作中贯彻上级公司、本公司、本部门制定的大客户服务方针、政策，将公司信息及时准确地传递给大客户，同时将大客户需求信息及时传递给公司。

(4) 拟定分管的大客户服务计划，经部门确认后执行。

(5) 根据公司政策精神对大客户服务标准或服务细则提出建议，不断提高大客户服务水平。

(6) 负责对本人所管辖范围内的大客户提供一揽子服务工作。

(7) 负责大客户的移动新业务演示和营销推广工作。

(8) 根据公司政策精神挽留危机大客户、发展新户以及争取竞争对手大客户。

(9) 负责对本人所管辖的大客户制定全面解决方案。

(10) 负责做好客户服务工作日志，建立和健全大客户服务信息库。

(11) 负责定期递交客户服务工作总结。

(12) 完成领导临时交办的工作任务。

移动客户经理篇五

xxx年，是我们祖国经济增速最快的一年。在我们中国移动公司的方针下，认真贯彻党的方针，贯彻党的精神，在省公司的带领下，努力提升我们的`业绩。更新我们的服务理念，改革制度，提升竞争优势。保持我们行业的主导地位。加快我们公司的发展，提高客户的服务水平，克服各种困难，使各项各种取得业绩。下面具体陈述：

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验[]xx—xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，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。

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。

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，xx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。

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xx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%。

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xx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。

移动客户经理篇六

时光荏苒，时间从未为谁逗留，转眼间，我们已是一名大三的学生了。今年的暑假，是我长这么大以来最充实的一个假期，第一次真真正正地走入社会，切切实实地锻炼了一回，感触良多。

作为一个和营销相关的广告学专业学生，一直以为销售是件很容易的事，但很多事情往往就是看着简单，做起来难。这个暑假我选择的是手机销售，两个月的时间，总算是在这个行业入门了。

这次能有机会在联通公司营销中心实习，我感到非常荣幸，虽然只有短短的一个月，但是在这段时间里，我学到了很多，受益匪浅，以下是我在实习期间的工作、总结以及心得体会。

一、初步阶段

我实习的地点叫：联通大世界。一楼是手机卖场，二楼和三楼是客户服务区和工作区。7月19日下午我便开始了我的暑期实习。进入营销中心后，我认识了李姐、秦哥、肖哥、萍和

汪叔，每个人都很好，在我的实习期间给了我很多帮助和指导。一开始我先了解联通的各种业务：吉祥卡、畅听卡、顺心卡、世界风□186-3g卡、小神通□3g上网卡、新势力、宽带等等。作为一名客户经理，一定要对自己的业务了解，做好足够的准备才能与客户更进一步的沟通。实习还让我了解了办公室生活，如上班下班和开会等等，对于初涉社会的大学生是很有用的。第二天早上我就参加了公司的周会，体验着公司的上班氛围，心里充满惬意。

二、实战营销

实战营销是在邻城宁国举行，所以也算是经历了我生平的第一次出差。我和汪叔、肖哥一组，我们的任务是在制定区域推销电话卡，8分卡，手机□2m和4m宽带，光纤等等。我们每完成一项业务就能积不等的分数，最终看每个小队的总分评出一二三名等各个奖项。

7月23日这天6点多就被汪叔叫起来了，在宁国分公司开了会分好任务，每个队一个督导，我们拿好宣传材料就出发了。我们在划给我们的区域转了一圈，进了好多店都是一点结果没有。这才开始体验到营销人员的工作困难，我感觉上门推销很容易被人看成骗子。也见识了广大群众对我们营销人员的各种应对方式，可爱的是有两家店的老板都说她老公是电信的把我们拒绝了。不过和汪叔肖哥在一起，总是能发现开心的事，积极面对，不轻易言败。

后来我们改变策略，在一个广场摆摊点。这个方法倒是为我们吸引了不少客户，好几个办宽带的客户，大热天的汪叔他们跑来跑去，忙得不可开交。我也坚守我的岗位，做好自己的工作，不管天热，激情向客户讲解。

营销人员最重要的一点：一定要能说会道，察言观色。我还要需要加强，还欠缺很多，比如对于客户心理的把握，以及简单明了的讲解等等。

最终我们拉了3个4m宽带，2个2m宽带，一个固话和3张卡。我们队以19:21输给了广德队，拿到了第二名。我看到居然还有个队促成一家宾馆拉了10m光纤和好多固话，只是没装机不能算分。这么多厉害的营销人员，真是值得学习。

三、电话营销与礼仪业务培训

上下班的路上，我注意到一家正在装潢的酒店，就记下号码，想打电话过去问对方是否需要我们联通提供的固话以及宽带等服务。但由于我没想好开场白，电话迟迟拨不出去。李姐告诉我要胆大，勇敢地走出营销第一步！然后我准备好就拨电话过去了，虽然对方告诉我他已经办理好类似业务了，我也很开心，因为我勇敢地迈出了第一步，跨过了心里的坎，以后的工作就更容易上手了。

8月2日晚7点公司我们客户经理进行了一次小培训。这些都给我极大触发，原来很多细节都是成败的关键。首先是服务礼仪：我们客户经理一定要给客户以信任的印象!!!自身着装要干净，精神!不要穿凉鞋，短裤，也不要把钥匙挂在腰带上叮咚作响!要表现的胸有成竹，沉着!而且切记不要装嫩!!!站如松，坐如钟，还要跟客户进行眼神交流，展现良好的精神面貌!同时在握手，拿名片，递名片等等许多方面，注意细节，不要给客户以轻浮的印象.....还有业务知识的培训，都给我极大的震撼，知之甚少，而且有些东西即使知道，也很难在平时注意到。

四、“乒临天下”乒乓球比赛

我们实习时正值联通的“乒临天下”乒乓球比赛，我先后充当了区选拔赛和市选拔赛的工作人员。

虽然工作比较辛苦，但看到客户们的踊跃参加，积极比赛，我便有些欣慰。诚然，不管企业做的多大，都应该汇报社会，回报客户。赚钱并不是企业的唯一宗旨，赚钱也不应该是我

们唯一的人生目标，钱不是万能的，拥有一颗美好的心乐观的看待社会才是最重要的。

五、市场调查

8月10日下午，周总给我们布置任务，沿街店铺做问卷调查。我和萍一组，负责锦城路(四小至一小)和东门建材市场。一开始，我还是比较兴奋地+相当期待+信心满满。。。可事实再次证明，期望越大，失望越大。。。

任务一下来，我们就去跑调研。先从锦城路开始，主要是服装等商店。我们说我们是联通公司的暑期实习生，想做一下市场调查，能否问您几个问题?第一个店员勉强的配合我们，我们问、我们填表、她勉强答。。。好不容易完成了第一份问卷。接下来的，就完全打击我们自信心了，店员全都不理我们，赶我们走。我们也不是每一家店都进去，看到店里太忙就不进去了。

一家金店，我们拿着调查表正准备进去，连门都没跨过去，里面的人就大叫不要进来出去出去!有的人完全把我们当骗子看，有人一听是联通就说自己是移动，有的人很厌烦地问我调查什么调查什么，有人说他没手机。。。记得被一家赶出来后，萍推那个玻璃门，砰的一声没打开，后面的店员就在叫：“拉!拉!拉!没看上面写的是拉字呀!”

真的很委屈，原来调研并不是我想象的那么轻松与简单。最后在路边看了个貌似大学生的女生做了当天的最后一份也是第二份问卷。我觉得吧，可能与人们的小市民心理有关，而且由于最近频频发生上门推销的恶性事件，人们的警惕心很强。回去后，李姐安慰我们，提醒我们要注意沟通。虽然倍受打击，我们还是要坚持不懈，要勇敢地面对，找出外在的、自身的问题所在，挑战自我，超越自我!

8月11日上午，我们继续跑锦城路的另一半边。开始的第一家

勉强的做成一份问卷，可后面的调查也不行了。我和亚萍商量，把调查表收起来，也不说我们是联通公司的，就说我们是在校大学生，来做市场调查，这样情况才略微好转。然后我们分开，她跑对面的店铺。虽然情况和昨天下午类似，钉子不断，但最终我们都拿到5-6分问卷。一上午我的心情就呈锯齿状曲线高频波动，我填好一份调查表高兴至极，被狠狠地拒绝一次就伤心至极。

下午我们继续。坐了一段很长的公交，来到了建材市场。本以为建材市场的人一概比较好说话吧，可惜情况还是那样。商人们都对我们不理不睬，不止一家的人讲她不识字。建材市场还是很大的灰尘，最后我们还是取得10份问卷的好成绩。

要我来概括调研人员的生活，就是酸甜苦辣。被人拒绝心里酸酸的，被人接受心里甜甜的，跑来跑去吃力不讨好很是辛苦，同时还要不畏火辣辣的太阳，无视环境的艰难，完成任务。不过我们的心态还是很好，积极面对；)

8月17日，我和方亚萍又接了一个任务，就是跑酒店餐饮类的调查。这次调查在李姐的示范下开始，我们有学到一手。任务不大，明显比上次要好多了，我们自己也是颇为欣慰！