

维护客户的工作报告

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

维护客户的工作报告篇一

ibm在全球访谈了1700多位首席营销官，请他们对未来3~5年影响营销职能的13个因素进行排序，其中对业务影响最大的前5个是：数据爆炸、渠道和设备选择的增加、不断变化的消费者特征、高速增长的市场机遇、品牌忠诚度下降。今天应届毕业生网为大家带来一些相关的资料来帮助大家，希望对您有帮助！

5项中与消费者直接相关的就占了2项，由此可见，消费者关系已经上升到影响企业业绩的重要地位。

“好东西，大家一起分享”，这一观念已经深入人心，这就是我们为什么要发掘老客户的根本所在。企业收入的80%来自20%的客户，一个老客户可以影响他身边的18个朋友，老客户介绍的成单率高于80%。这些数据，足以说明客户关系的重要性。

老客户营销，简单说就是怎样用情感维护客户关系，让客户感受到温暖，愿意与企业做朋友，愿意再次消费并介绍朋友来购买。但是，怎样才能合理利用客户资源，从而培养客户的品牌忠诚度？老客户营销绝非简单地发发短信邮件这么简单，如果处理不当，不但响应率低，还极易引起客户反感。

我认为，情感交流是用来维系客户关系的重要方式。在珂兰钻石，我们的销售顾问每天至少与一位老客户通过电话或短

信联系。日常拜访、节日的问候、婚庆喜事、过生日时的一句祝福、一束鲜花，都会使客户感到温暖，并且让客户知道，她是珂兰钻石的重要客户。

为了进一步让客户感到温暖，需要让客户参与到企业举办的活动中，感受企业文化。珂兰钻石每年都举办答谢会，回馈感谢客户的支持。答谢会不只是吃吃喝喝而已，还有客户互动环节。客户是答谢会的主角，所有的会场细节和活动环节都要让客人心理舒服。9月底，我们在昆明做了一场答谢宴，选择的是一家知名度颇高的酒店，当地人以到此吃饭为荣。销售顾问提前一周把邀请函送到客户手中。宴会上，销售顾问与自己的客户坐一起，朋友般交流和互动，通过游戏向客户赠送礼品，通过员工表演让客户感受珂兰钻石的企业文化。原计划200名客户到现场，实际到场近190人。宴会结束后，销售顾问把礼品快递给未到场的客户—即使客户不到场，也要让客户感受到我们的诚意和温暖。

针对老客户，我们还推出更多的优惠措施，如数量折扣、赠品等，并且通过赠送礼品、有偿介绍等方式，增加老客户介绍业务的意愿。在珂蓝钻石成立5周年活动中，老客户凭券到店可以领取一枚纪念银币；介绍新客户成交，老客户还可以获赠10克的定制银条，在银条背面刻有客户夫妻的名字和结婚日期，对于老客户而言，这是一份特殊的礼物。上海的一位老客户拿到定制银条后，主动在网上晒银条，跟帖全是好评和羡慕，老客户的体验心理再次得到满足，跟帖的人也对珂蓝钻石产生好感，愿意成为我们的客户。

综上所述，珂兰钻石的老客户维护，是层层递进的：从标准化服务阶段发展到个性化客户参与阶段，让客户感受到真心实意的温暖。

交易的结束并不意味着客户关系的结束，在售后环节还要与客户保持联系，以确保他们的满足感持续下去。客户更愿意与他们类似的人交往，他们希望与公司的关系超过简单的售

买关系，因此我们要快速地和每一个客户建立良好的互动关系。

事实上，每个人都享受被重视的感觉，希望自己在别人心中是独一无二的。企业与客户的关系也不例外，除了是企业标准化服务体系下的一份子，客户渴望享受超尊贵的服务。针对个人的个性化服务，能够满足客户的需求——在购买的过程中获得产品以外的良好心理体验。

从标准化服务阶段到个性化服务阶段，是一个变化的过程，要求企业花费更多的人力和物力在客户关系维护上。个性化服务要求企业更加全面地了解客户情况，从客户的职业、身份、地位到兴趣爱好、家庭关系等，都有一个系统的掌握，通过现有的资料，预测客户的发展趋势，包括职业发展和购买力预测，并且根据客户的变化在服务上做相应的调整——这就是定制服务，让客户更加感受到企业的关怀和温暖。定制化是一种发展思路，其体现的是企业的数据库营销能力。不仅要拥有更多的数据，条目更加明晰，而且还要有数据挖掘分析的能力，从数据中获得更多的客户信息，最终服务好客户。

企业应该着眼于和客户发展长期的互惠互利的合作关系，从而提高客户对企业的忠诚度。忠诚的客户才愿意更多地购买企业的产品和服务，随着忠诚客户年龄的增长、经济收入的提高，客户的购买力也将进一步增强。并且，通过忠诚客户的影响，带动他们的亲朋好友也来购买。

维护客户的工作报告篇二

身处职场的我们，对于维护客户的关系来说是较为重要的，无尽思念无须深，淡淡如水也甘甜，温馨牵挂无须谈，默默关怀也烂漫，诚挚问候无须繁，简简单单也心暖，真心祝福

无须多，只字片语也动人，下面是小编为大家整理的客户维护短信温馨留言80句相关模板，接下来我们一起来看看吧！

1. 每一次的真诚，我们不需要寻找，只需要感受；每一份的祝福，我们不需要怀疑，只需要接受。愿与您继续鼎力合作，共同迈向事业的巅峰！

2. 送你三幅“图”，愿你更幸福：不怕难得糊“图”，宽容知足心舒服；事业辉煌有前“图”，升职加薪不辛苦；生活快乐走坦“图”！

4. 如果星星知道自己背负着所有的愿望。那它会努力地闪射。当你看见最亮的一颗星星时。那是我为你许的愿；愿你平安快乐！

5. 四季好景尽在春，春风春雨春意深，好运幸运满乾坤，合作道路情意真，为你打开协助门，共同浇注事业根，愿你事业有成，万事皆顺！

6. 走进沙漠水最珍贵；沉沉夜幕灯火最珍贵；茫茫人海友谊最珍贵；幸福生活健康最珍贵；愿您拥有一切最为珍贵美好的东西！

7. 快乐在昨天，开心在今天，幸福在明天，逍遥每一天；财富周一，好运周二，桃花运周三，贵人周四，收获周五，游玩周六，放假周日，祝你一周七天好心情！

8. 商务讲合作，伙伴是朋友；诚意送问候，短信送朋友；祝福不能少，情意要更多；祝你工作顺利没烦恼！生活美满心情好！

9. 如果能幻化成一片雪花，我愿轻轻落到您的身上慢慢融化悄悄祝福，愿我的温柔能化解您的疲惫，愿我的晶莹能过滤您的思绪，早上好！

10. 朋友中有你感觉精彩，回忆中有你感觉温馨，旅程中有你感觉骄傲，失落中有你，感觉温暖；沉默中有你，感觉灿烂；生命中有你，感觉幸福！

11. 有份礼物送到你身边，有一份惦记忽近又忽远，有一份情感在心中慢慢积攒，有一份祝福是我最大的心愿。祝你早安午安晚安一生平安！

12. ^抓住一缕晨光，轻轻抚摸脸庞，带来整天清爽；愿你睁开惺惺睡眼，幸福飘到耳畔，对你轻轻诉说：朋友，早安！

13. 周六周六，万事顺遛，顺风顺水乐悠悠。风吹忧愁走，水送财运留，家圆业兴争上游，更上一层楼。闲暇会好友，意浓情更厚。祝身康心怡，周六快乐！

14. 在每一个清晨，愿所有的祝福和问候都带着我们的爱，拥挤在你的酒杯里，红红的，深深的，直到心灵最深处！

15. 开机喜事到，向您问个好，办事处处顺，生活步步高，彩票期期中，好运天天交，打牌场场胜，口味顿顿好，越活越年轻，家里出黄金，墙上长钞票。

16. 无论路途多遥远无论天涯海角我也要送给您这份最衷心的祝福最深的祝福总难以诉诸语言一切只在不言中祝福你欢乐吧朋友不管你身在何处幸运与快乐时刻陪伴这你。

17. 朋友无需提起却日夜牵挂，知己无需挂齿却心领神会，交往积攒了彼此的默契，时光见证了友谊的光辉，不需每一次的点缀，却要把真挚的心意送达！

18. 虽然忙碌将问候落下，尽管岁月将往事推远，但每一次回首，每一次驻足，每一次想起你，心便温馨怡然，愿我的祝福伴你时时刻刻，愿你今天有个好心情！

19. 工作顺心顺意，生活吉祥如意，身体格外珍惜，爱情郎情妾意，朋友经常联系，问候不要忘记，愿你工作顺利、爱情甜蜜、生活惬意！

20. 时间因祝福而流光溢彩，空气因祝福而芬芳袭人，心情因祝福而花开灿烂，当您打开信息时，愿祝福让您轻松此时此刻！早上愉快！

21. 早上好！祝你身价贵过大熊猫，名声响遍大中华，事业登上红塔山，情人靓过阿诗玛，一路领先万宝路，事事顺心万事发。

22. 有种心绪，总会在每天清晨打开，成就了我们追求希望梦想，有一种意境，总会在晨风吹拂中，让我们领悟到人生的坚强。早安！

23. 悄悄的，我进入了你的梦中，慢慢的，我在你的梦中漫步，轻轻的，我呼唤你的名字，起床吧，新的一天开始了，亲爱的，早安！

24. 有两个字藏在心中很久，哽住了喉咙总是说不出口，于是对着镜子微微笑，阳光通过镜子将我的笑容折射给了你，里面包含了我无限祝福。早安！

25. 用一缕朝霞唤你起床，用一声鸡鸣让你开窗，用一缕清风给你清凉，用一段乐曲为你舒展心房，用一条短信送你祝福无双：新的一天，新的希望，新的开始，一切顺畅！早安！

26. 早晨到，用短息把你叫醒，送你一道阳光，二份面包，三点希望，四分祝福，五次幸运，六六大顺，七(起)点之早，最后一句早安。

27. 你是我获取知识的宝藏，助我一步步成长。你是我通往理想的灯光，照亮我前行的道路两旁。友谊，是知己的礼遇，

知己，是友谊的升华。

28. 真情握个手，信任是你我共有；真诚露微笑，支持是你我需要；真挚来问候，成功是你我共谋；真心来合作，双赢是你我承诺。

29. 心底有个朋友、心情就会飞翔，心中要个希望、笑容就会清爽。人生有个缘分、梦想就会绵长，平常有个问候、幸福就会起航。

30. 歌为知音而唱，酒为知己而醉，情为距离而贵，心为路遥而思，月为痴情而羞，星为爱情而美，桥为流水等待，我为朋友祝福，祝你秒秒快乐。早上好。

31. 也许祝福只是一种形式，但却能给心灵带来温馨，我们都把关心发给彼此，一样的日子一样的心声：早上愉快！

32. 苦不苦，为了工资累飞舞；累不累，为了工作心操碎；烦不烦，大量任务做不完；好不好，拿到钞票见分晓。祝你周一快乐！

33. 搜集每一次的真诚，让我们感受合作的愉快；寻找每一份的真情，让我们携手共创未来；送上每一天的问候，愿您事业一帆风顺。

34. 早晨的霞光灿烂无比，早晨的露珠晶莹无比，早晨的鲜花美丽无比，早晨的空气新鲜无比，早晨的心情舒畅无比，祝你早安！

35. 一切的美好源于早晨，虽然岁月不会轮回，昨天不再重现，一份真诚的祝福会让您快乐每一天！（）

36. 这景色，太美了。林子里的宿鸟刚刚从睡梦中醒来，哪哪吱吱地喃喃细语，互道早安。稍停，它们变得大声呱叫了，

小麻雀、斑鸡、画眉鸟、喜鹊都在喧鸣；一群乌鸦也不知从哪儿飞来，呀呀地呼唤着，经过树梢上空，迎着太阳飞去。这洒满音乐的早晨，太使人沉醉了。住惯城市的我，此刻领略山村早晨的景色，简直是难以言喻的好享受！

37. 拥有一份美好的心情，如拥有一份诚挚的祝福。愿您健康，愿您快乐，但愿我千万个祝福永远陪伴您左右。

38. 早晨收到祝福会快乐一天，春天收到祝福会快乐一年；现在又是早上又是春天，我把祝福送给你，幸福你每一秒。

39. 早晨起床伸懒腰，对着镜子哈哈笑，说声早安会心笑，压力全抛无烦恼，刷牙洗脸哼小曲，开开心心一天到，问候不少在今朝，早安一生愿你好。早安。

40. 仰首是春俯首是秋愿所有的幸福都追随着你在这个值得庆贺的日子里，我虽无鲜花与美酒献礼，但心中有歌，仅祝你一生快乐愿我的祝福能给带来无比的温馨还有抹不去的快乐。

41. 愿阳光洒满你前进的道路，愿花儿开满你生活的旅途，愿我最真诚的祝福，带给你无尽的喜悦，愿你每一个今天都过得幸福，愿你每一个星期天都快乐。

42. 一周有七天，送你七礼物：周一开心果，周二如意果，周三甜蜜饮，周四平安豆，周五好运树，周六幸福花，周日礼物很特殊，给你机会请我吃饭。愿开怀！

43. 合作讲诚信，交友靠真心；对你的真诚用我的短信来表达，不需要怀疑，愿与您合作更愉快！

44. 找点空闲，找点时间，叫上朋友多出去走走。带上笑容，带上祝愿，发条短信给真心的朋友。时间常有朋友不常有，用常有的时间祝不常有的朋友，快乐常有！早上好！

45. 最美是过程，最难是相知，最渴望是结果，最苦是相思，最漫长是等待；最幸福是真爱，最怕是无情，最悔是错过，最高兴是有你这位朋友！早上愉快！

46. 一首音乐，轻松和谐；一个问候，关怀体贴；一阵微风，清凉舒适；一条短信，温馨弥漫。手指一按，送去我春天的祝福：早上快乐！

47. 拥有一份快乐的工作，珍藏一个美丽的故事，留下一串浪漫的回忆，交上一个知心的朋友，常寄一份真诚的祝福，愿你一生交好运！

48. 这是个惬意的宁静世界，阳光灿烂如昔，柔风轻轻如昔，但愿美好的时光就这样驻足，带给您欢欣与鼓舞，早上愉快！

49. 、早上好，傻傻笑，疲劳不快都笑掉。营养早餐要吃好，身体茁壮助你赚钞票。愿你事业高升财富到，甜蜜爱情一天更比一天妙。祝福总比别人的早到：早安！

50. 幸福阳光洒进来，新鲜空气给关爱，微笑开心最甜美，成就梦想争未来。真诚的祝愿你万事顺意，快乐相随，天天都有好心情，早安！

52. 闹铃响，时间到；晨风吹，阳光照；走出门，把步跑；云儿飘，树儿摇；草儿摆，花儿笑；手机响，短信到；收祝福：早安早安早上好！

53. 晨光照耀，幸福来到，早睡早起，精神最好，一杯牛奶，一块面包，带着吉祥，带着微笑，紧紧拥抱，开心就好，好运相伴，祝福相随，每时每刻，每分每秒。亲爱的朋友，早安！

54. 天空亮了，早晨到了；花儿开了，草儿笑了；手机响了，短信来了；你看到了，脸儿红了；我想你了，我爱你了；看看东方，

精神来了;迈开腿了, 赴约去了;早安了, 等你了!

55. 变化是永恒的主题, 不变是相对的定义。节气在变, 从寒露到霜降, 从小雪到大雪, 不变的是依然的牵挂。早上好!愿你快乐幸福每一天!

56. 贪睡一分钟, 浪费十年功;贪睡一分钟, 早餐只剩葱;贪睡一分钟, 打车还误工;贪睡一分钟, 奖金充了公。拨快闹钟五分钟, 从此不会再误工。祝愿朋友早早起, 神清气爽乐融融。

57. 上班忙, 忙里偷闲听一曲mp;工作苦, 苦中取乐跳一段迪斯科;开会烦, 烦闷苦恼想一想从前高兴事;值班困, 困而学之给好友发一发短信。祝你学会调整, 天天开心。

58. 人生, 既有相遇, 也有分离。分离的, 是目光和身影。而思念的回忆, 会把我们永远系在一起。希望, 今夜的雨会把我的祝福带给我的朋友。让我们有缘再聚。朋友, 在这个离别的时刻, 让我们一起祝愿彼此: 友谊, 天长地久!

59. 笑脸抖一抖, 拼搏到头, 得意跳一跳, 幸福临头, 开心闹一闹, 飘散苦头, 美梦求一求, 得意枝头, 愿你天天有喜上眉头, 时时有乐在心头, 人生潇洒无厘头。

60. 生活有不如意事十之常八九, 笑一笑就都会过去了;对幸福的奢望不要太多, 默默的付出总会如愿以偿。只要有持之以恒、坚持到底的信念, 成功的鲜花就会灿烂绽放。祝快乐从容每一天, 幸运幸福永相伴。

61. 天气逐渐冷, 送你件外套, 平安做前襟, 健康做衣领, 幸福做袖子, 快乐做纽扣, 温馨做拉链, 甜蜜做口袋, 财运做里子, 吉祥做后襟。迈入深秋日, 祝友健康快乐度过每一天!

62. 白云飘飘, 飘不走思念之意;倾盆大雨, 浸不湿情谊之心;长风呼啸, 吹不散爱友之切;潺潺流水, 流不去友谊之情。祝

福你，我的朋友，愿你快乐每天，好运常伴，幸福永远！

63. 总想让阳光时刻温暖你，总想让雨露时刻滋润你，总想让短信时刻祝福你，愿无奈见你仓皇出逃，如意对你格外关照，幸福把你轻轻拥抱，健康伴你驶入平安的快速通道。

65. 男儿自古当自强，匹夫有志济四方，博古论今旷视野，策马催鞭闯湖江。扬帆起航博激浪，潮起日落有主张，风口浪尖走泥丸，蹉跎岁月降吉祥。祝你幸福快乐日子长，事业成功铸辉煌！

66. 风枕着云朵梦想着飘逸，雨敲打着阳光召唤着美丽，风调雨顺是我心中的夙愿，梦想成真是我对你的祝愿，生活快乐是我给你的问候，周末愉快。

67. 无尽思念无须深，淡淡如水也甘甜，温馨牵挂无须谈，默默关怀也烂漫，诚挚问候无须繁，简简单单也心暖，真心祝福无须多，只字片语也动人。愿快乐无限！

68. 我把思念折成书签，寄往你的胸膛；我把牵挂编成花篮，芬芳你的视线；我把真诚挽成月光，温柔你的心灵；我把祝福织成清风，吹拂你的心田。只愿幸福像阳光普照大地般环绕你的身旁，幸运像春雨滋润万物般围绕你的左右。

69. 小茶小酒喝着，小甜小蜜腻着，小情小调谈着，纸牌麻将搓着，电视电影播着，潇洒浪漫过着，开开心心一个周末，好滋好味生活，祝你周末快乐。

70. 走过很多路，才发现你与我同路，看过很多云，才发现你是片彩云，喝过很多酒，才发现你是杯佳酿，遇到很多人才发现你是我最期待的，朋友，周末愉快。

71. 采一点晨曦，装点一天的清新，捧一把阳光，温暖一季的心情。风中潇洒走一回，释放心底的罗曼蒂克。思一段的遐

想，找回心灵的宽广和飞翔。听一曲音乐，脸上忧郁的浮云一扫而光，让心中燃烧着一团艳阳，把笑意写在脸上。在秋实累累的良辰，愿你快乐健康！

72. 幸福是篇哲学，用平和的心对待生活，用宽容的心包容他人，用温暖的心赏析世界，用博大的心哺育众生，用理解的心淡忘痛苦，愿你做到这几点，就能看懂幸福。祝你幸福甜蜜过一生！

73. 快乐的指数是每天看到你的次数，幸福的指数是每天与你交流的频率，思念的指数是每天睹物思人的基数，美满的指数是每天与你相守的时数，亲爱的，祝福你各项指标都达成，幸福百分百！

74. 问候不论距离远近，有意就好。牵挂无须时间长短，有心就好。书信不管忙碌与闲，有情就好。发送邮件无需何方，收到就好。祝福朋友：年年有余，财源广进，祥瑞绕身，前途无量。友谊之路，长长久久。

75. 揉皱的彩笺，堆满了思念的纸笺。放飞的祝愿，压低了翱翔的纸鹤。流浪的缱绻，舴艋舟羽化为纸船。快乐的心愿，追赶着高飞的纸鸢。所有琐碎的思念，都停泊在友情的港湾。祝你快乐平安，幸福美满！

76. 你的号码在我的手机里，你的身影在我的脑海里，你的笑容在我的心里。送一份问候，愿祝福伴随你，愿我走进你的梦里。

77. 告别周末的慵懒，踏出轻快的步调，展露自信的微笑，投身工作的浪涛，充实智慧的头脑，收获事业的骄傲，点点成叠的钞票，周一了，愿你过得充实而美好！

78. 用一朵花开的声音，为你唱一支动人的歌谣；用一抹纯净的暖阳，为你画一幅斑斓的图画；用一份真挚的情意，为你书

写一卷惦念的诗篇；用一缕浓烈的牵挂为你传递无尽的祝福，愿你和着幸福的节拍，备受好运的青睐，和欢乐一起摇摆，把吉祥尽情采摘。

79. 寒风习习，当凉风与秋雨相伴；枫叶片片，当黄叶与晨霜相伴；月凉如水，当冷月共霞光一色；大雁南飞，当鸟儿打点南飞的行装，当冬天的气息飘然而至，我暖暖地送上一句，天凉了注意身体，请保重！

80. 生活美好，是来自于好心情的恬淡惬意；感情温馨，是来自于回忆的牵伴默契；幸福常伴，是来自于对好朋友的真情牵挂。我亲爱的好朋友，祝愿你快乐每一天，记得想我喔！

维护客户的工作报告篇三

总之，学这学那只有一个目的。就是抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友

情关系。其实卷烟与药品一样，都是属于国家垄断的产品。烟草公司是属于专卖专营的商业批发企业，虽然其体制与一般的商业批发企业有所不同，但有一点是完全相同的，那就是所面对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。

现在广大农民的收入还较有限，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以四、五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多客户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

维护客户的工作报告篇四

引导语：客户关系的处理是每一个想要做大 做强的展会必须面对的课题，作者来自行业一 线，通过大量的案例和实践的总结，从认识、判别、 维护三方面详细阐述了这个会展企业如何良性 引导客户关系，保持企业常青的观点。

良好的客户关系是展会能基业 长青的基石，没有客户支持的展会是 没有前途的展会。展会总是希望自己 所有的客户都是忠实的客户，可事实 上，要将所有的客户都变成展会的忠实客户几乎是一件不可能的事：总有一些客户会从展会流失，也总有一些 客户对是否参加展会举棋不定。展会 必须关注各种不同的客户关系给展 会带来的不同影响，并通过良性引导 客户与展会的关系，以此来保持展会 基业长青。

分，确定目标客户群，并通过市场调查识别目标客户的需求，然后针对这些需求采取有效的营销手段吸引他们对展会的注意，使目标客户逐步对展会产生一种认知。在此阶段，展会与客户之间并没有发生真正的接触，客户基本都是通过各种信息渠道来了解展会，展会则是通过各种营销渠道和手段来培育客户与展会的关系。对展会来说，客户此时只是“潜在客户”；对客户来说，该展会也只是他们可选择参加的众多目标展会之一，展会与客户之间的关系还很脆弱。在这一阶段，展会的宣传推广等营销手段和口碑传播至关重要，它们的好坏直接影响客户对展会的抉择，影响到展会与客户关系的进一步发展。

推广等营销手段和行业口碑传播，客户在持续认知展会的基础上开始考虑是否参加该展会。客户通过对参加管理。

该展会所期望获得的价值和准备付出的成本的评估，决定是参加该展会还是参加其他同类展会。一旦客户决定参加该展会，那么潜在的客户就变成了现实的客户；到客户参加该展会的时候，客户与展会之间的关系才算得到了初步确认。

的判断：该展会是否值得参加？要得到这一答案，客户往往要尝试着一次或几次参加该展会后才能得到。如果参加展会以后，客户已经完全信任该展会能实现自己参加展会的目标，那么他就会成为展会的忠实客户，展会与客户之间的信任关系就得以建立。

什么样的客户关系才能给展会带来盈利呢？这主要取决于客户关系给展会带来的价值和展会发展该关系所付出的成本之间的差额，如果前者大于后者就盈利。

加展会的目标是随着时间的变化而不同的，除非展会能不断创新以不断满足客户的需求，否则，客户在参加展会几次之后必然会发现展会已经对自己没有吸引力了，参加展会的所得很小而成本却很大，这时，他们对展会就会由信任而

变为不信任。一旦 客户对展会产生不信任，客户与展会 的关系就将开始弱化。

不同的客户给展会带来的价值 是不同的，有时候，即使是同一客户， 给展会带来的价值也不是惟一的。归 纳起来，客 户给展会带来的价值一般 有以下四种： 经济价值 即客户能直接带给展 会的经济效益，主要表现为其经济盈 利性。经济盈利性是所有商业性展会 在考虑客户关系时首先考虑的因素。 示范价值 即某一特定客户参加 展会后给行业带来的示范效应。每一 一个行业里都有一些大的知名企业，这 些企业的一举一动都深受行业同行 的关注，这些企业的行动在行业 里有一种示范作用，这一点是有目共睹的。 推荐价值 即某一特定企业参加 展会后向行业同行进行的口碑传播的关系开始弱化，如果展会不及时采 取补救措施，那么该关系就会继续弱 化，当这种弱化的客户关系达到客户 不能容忍的临界点时，客户就将不再 参加展会，这时，客户就会流失，展会 与客户的关系就将基本结束；如果经 过展会的客户挽留措施，客户还是难 以挽回，那么，展会就将失去该客户， 展会与 客户的关系就将消失。

客户对展会的信 任；在关系的弱化阶段，展会客户工作 的重点应是找出客户对展会产生不满 意的原因，并采取措施消除 这些使客 户产生不满的因素，重新赢得客户的 信任；在关系的消失阶段，展会客户工 作的重点应是尽量消除客户流失给展 会带来的不利影响，并通过创新继续 保持展会的吸引力和竞争力。最后，处于不同发展阶段的展会 的关注重点也 有所不同。对于新开发 的展会来说，由于绝大多数客户都是 新客户，客户基本还没有对展会产生 信任，这时，关系的培 育阶段、关系的确认阶段就尤其重要，因为，只有培育更 多的新客户，让更多的客户参加展会， 新开发的展会才能发展。而已经成熟 的展会，就需要特别关注客户关系的 弱化 阶段，因为，尽量减少客户流失对 于成熟的展会来说至关重要。处于培 育期的展会则尤其需要关注客户关系 的信任阶 段，因为，只有不断地取得客 户的信任，将现有客户变成忠

实客户，展会才能稳定发展。大量的案例都在不断重复着一个事实：只有呵护好了这些客户关系，展会才能保持基业长青，永不衰败。

展会发展和维护客户关系是要付出成本的，从客户关系生命周期发展阶段的角度上看，这些成本主要包括以下三种：关系的初始投入成本即展会与客户建立起最初关系所耗费的成本，它主要花费在客户关系的培育阶段。关系的维持成本即客户关系建立后，展会为持续维护和培育该关系所花费的成本，它主要花费在关系的确认阶段、信任阶段和弱化阶段。关系的结束成本展会与客户的关系结束时，展会并不就对客户置之不理，而是要对客户施加积极的影响以免客户给展会散布负面的影响，展会为此而花费的成本是关系的结束成本，它主要发生在客户关系的消失阶段。通过将客户关系给展会带来的价值和展会发展客户关系所付出的成本进行对比，我们就可以评价该客户关系的盈利性，这种盈利性反映的是该关系主体能给展会创造利润的直接能力和间接能力。显然，只要是能直接或间接给展会带来盈利的客户关系，就是值得展会去细心呵护的客户关系。

维护客户的工作报告篇五

通过多年大客户开发与维护的实践，我认识到营销工作虽然千头万绪，但营销的根本是“用心”二字。

学习是一个人提高和完善的重要途径，创新的工作思路和方法来源于用心学习。营销的最高境界是忘记产品的存在，真正的营销首先是“销售”客户经理自己。要达到这种境界，客户经理必须首先要得到客户的认可和肯定，逐步建立起良好的个人关系。不同客户有着不同的知识结构、素质、修养和爱好。客户经理面对不同客户，仅靠掌握一些初步的营销基本理论和营销技巧是远远不够的。客户经理一定要注重自身

素质、个人修养的提高，要结合自身存在的不足，有针对性的、全方面的、深层次地去学习。一是要加强理论知识学习，二是要加强专业知识的学习，三是要加强先进的营销理念的学习，四是要加强营销技巧的学习，五是要向优秀的客户经理学习。只有全方位“用心”的学习，全面提高素质，拮取书本的精华，取他人之长补己之短，不断完善和提升自己，才能成为一名高素质的客户经理。

情商高的人悟性也高，优秀客户经理的悟性和灵感会始终伴随着他走向成功的彼岸。优秀客户经理应该具备三种悟性：一是对学习的悟性。生活处处皆可学，用心悟的人善学，用心悟的人更善为。二是对实践的悟性。营销实践中有很多鲜活的案例，悟性高的人可以从中悟出新的创意。有的客户经理对客户的投入和产出不成正比，没有营销效果，原因是多方面的，但与客户经理在与客户的接洽中没有更多关注客户价值，不了解客户的思路、产品需求等确有很大的关系，悟性不足导致了失败。三是对细节的悟性。成功始于细节，客户经理在营销实践中要重视细节、把握细节，赢得细节。把握了细节就找到了需求的切入点，才能赢得客户，实现营销效果。

市场才是客户经理的办公室和主战场。如果客户经理不深入市场、不了解市场、不去接近客户，就不可能实现营销效果。“践”法有二：一是只有学有所用才能提高。在实践中运用所学知识才能提高营销效果，只有经过市场实践，才能了解和掌握客户，才能得到客户的认可。二是只有实践才能创新。客户的需求是不断发展的，客户经理要适应客户需求的变化，在实践中培养自身的创新意识和创新动力，才会有创新的服务、创新营销的措施和方法。

用心思考是客户经理每天必做的功课。客户经理面对客户就是演员，无论在何种情况下都必须遵循“剧本”。剧本是一剧之本，营销方案就是客户经理用心思考的剧本，客户经理在营销实践中必须不断用心思考，反复推敲，不断修改“剧本”，

才能战胜营销中的困难和阻碍。营销的过程就是不断修改“剧本”的过程，找出受阻点，寻找突破点，采用新办法，用心去磨练。客户经理只有在实践中不停思考，不断精修“剧本”，才能取得更好的营销的成果。