

电信客户经理心得体会(实用8篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。记录心得体会对于我们的成长和发展具有重要的意义。以下是我帮大家整理的最新心得体会范文大全，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

电信客户经理心得体会篇一

一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加支行党支部组织的各项学习活动，认真学习了十七以来党的会议精神，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持一致性。认真学习我行新出台的各项政策，学习支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。09年通过了基金从业资格考试，代理保险资格考试。此外，根据行里安排我参加了个人金融理财师的培训。在培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理角色，11月份顺利通过金融理财师资格考试，为适应工作需要打下好的基础。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

第一，作好vip客户的发掘和维护工作，年初我们设立了vip窗口，通过理财中心和vip窗口，为vip客户提供差别化的优质服务。并利用ocrm系统做好vip客户的维护工作，比如客户生日

短信通知，客户存款到期提醒，信用卡还款到期提醒工作，这些工作虽然是一些琐碎小事，但它加强了于客户的联系，这些工作的落实受到广大vip客户的好评。第二，结合上级行开展的旺季营销活动，351电子银行营销活动，信用卡弹屏营销活动中，和分理处的全体员工积极配合做好营销工作，各项工作都取得了一定的成绩，分别取得了省行351电子营销优胜奖，和信用卡弹屏营销先进单位荣誉称号。

第三，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对外服务的窗口，是建设银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，全面提高综合业务知识水平。第二、做到脚踏实地，提高工作主动性和自觉性，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。

客户经理培训心得体会篇3

电信客户经理心得体会篇二

随着各个行业之间的竞争越来越激烈，特别是我们供电行业，谁有先进的信息技术、科学的经营管理方式、独具特色的企业文化、超值的优质服务，谁就会在竞争中立于不败之地；否则就会在竞争中被淘汰。从中我们不难看出，企业文化和

优质服务对于供电事业来说意义重大。我们唯有创建自己独特的企业文化，提升我们的核心竞争力，提供超值的服务来满足顾客日益增长的需求，挽留顾客，我们才有立足之地。

从这次优质服务学习中，我清晰的明白了什么是服务？服务就是用服务者的脚去穿顾客的鞋子。也就是说我要站在客户的角度想问题，满足顾客的需要，这就是服务。而如何为客户提供优质服务呢？这就需要我有具备良好的服务意识和职业态度，做到五勤：眼勤、嘴勤、耳勤、手勤、腿勤；四好：职业形象好、服务态度好、服务技能好、回答问讯好；三不怕：不怕脏、不怕累、不怕烦；学会感激体谅客户，一切为客户着想，洞察先机，将最优质的服务在客户表达前完成。

通过本次的学习，了解客户需求的分类，不同客户在不同情况下的不同需求，并学会通过察言观色的方法来辨别这些需求，并根据客户类型的差异，为不同类型的客户提供不同类型的服务。通过学习服务的标准与技巧，了解了供电行业工作程序，和遇到特殊情况（如：客户投诉）时的处理技巧。我明白了微笑的作用和意义，同时深刻的认识到，一个优秀的企业的员工应该具备良好的个人形象，用举止、工作及日常礼仪来规范自己的行为，使我时刻保持专业、优雅的气质。学会了沟通的三大技巧（观察、倾听、语言），明白了有效的沟通要以诚为先，从心开始，要用爱心和客户交流，才能赢得客户的心。概括起来说就是：态度决定一切。细节决定成败。微笑改变命运。文化铸就品牌。沟通从心开始。有礼走遍天下。服务创造未来。这简短的七句话正是我本次学习最深刻的体会所在。

短暂的学习虽然已经结束了，但是真正的考验对我来说才刚刚开始。在以后的工作中，我将一如既往本着电力人的勤奋、忠诚、严谨、开拓的精神，将我所学到的先进的服务理念来武装自己的头脑，用积极、良好的心态面对工作，以优雅的职业形象为客户服务，通过不断的学习提升自己的业务技能和服务技巧。

放眼世界，展望未来，在未来社会的竞争中，我将以崭新的姿态面对挑战，在经营和服务过程中，摆正好自己的心态，用微笑和宽容对待客户，用爱心打动客户，用优质服务创造电力灿烂辉煌的未来。

电信客户经理心得体会篇三

为期两个月的暑期实习已经结束了，在这两个月中，不管是在知识上，还是在感情上，我都收获良多。

我这次的实习地点是在xxx□我的实习岗位是对公客户经理助理，我的工作内容主要是协助对公客户经理的日常工作。银行对公客户经理是指具备相应任职资格和能力，从事银行对公客户关系管理、营销方案策划与实施，为行政企事业单位、同业等客户提供存款、支付结算、代收代付等金融服务的营销人员。客户对信贷、结算、理财等方面的多种需求导致了客户经理所要掌握的营销手段和职业技能的多样性、综合性。客户经理要做好经济、金融、财务、法律、税收、市场营销、公关、心理等多方面的知识储备才能做好客户管理和服务工作。而我作为对公客户经理助理，协助对公客户经理的日常工作，就必须要了解熟悉对公客户经理的基本业务技能，才能在他需要我的协助的时候有能力协助他。

对公客户经理的主要职责有以下几点：公司类客户的营销(包括公司存款、贷款、其他金融需求的营销管理工作);负责为客户提供存款、贷款、国际结算、代收代付等产品和服务,推动与客户与各项业务上的深度合作;根据银行发展战略,培养优质客户及开拓新客户,确保完成银行分配的各项业务经营指标;撰写授信报告及定期审查客户之授信条件,以保证信贷素质;负责开展与母公司对口部门和各分支机构业务联动工作。我的导师主要的业务是在“全程通”那一块，全程通汽车工程机械金融是指以汽车制造商、工程机械制造商为行业核心客户，通过分析汽车、工程机械行业供应链上采购、生产、销售及消费等环节特点，根据其资金、票据、结算、货物等

流向，集成行业链上供应商、制造商、经销商、终端用户等不同客户的金融需求，提供的一体化、全方位的集成式的产品组合，包括贷款、法透、银票、保理、信用证等不同产品。我作为实习生，主要就是在客户每返还了一笔贷款的时候把他们当初质押在银行的汽车合格证寄送给他们。另外，在启用了他们的综合授信后，在他们的综合授信项下，每次他们需要开银行承兑汇票的时候，准备好材料，去分行给他们开票。有时候我还给一些公司做询证询证函的工作和给公司高层开白金信用卡。

相处和谈判的知识，加深了对光大银行产品的了解，巩固了产品知识，也大大的增长了见识。

作为一名一直生活在大学校园的学生，这次实习无疑成为了我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有很强的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。另外，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，不懂的事情就要向别人学习，不合规的事情坚决不做。

然后，我觉得与同事的相处与交流很重要。就像我这次实习，我最开始什么也不懂，都是经理他们一点一点交给我的，但是他们也不可能一下子把所有的东西都教会我，所以，他们都只是先教我一个大概，然后我在工作中遇到了问题，再去问他们，这样既加深了我对所学东西的印象，也促进了我们之间的交流。在交流中学习，在交流中进步，也在交流中融合，形成一个团队。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，只有用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

银行相关知识，早日通过银行理财师或者注册金融分析师的

考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使自己具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才能更好的为客户服务，为银行创造业绩，实现自己的人生价值。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。实践出真知，理论只有联系实际才能发挥它应有的功能。在银行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

俗话说，千里之行，始于足下。基本的业务知识往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其是显得重要，特别是目前的就业形势下所反映的高级技工的工作机会要比大学本科生大，就是因为他们的动手能力要比本科生强。从这次实习中，我体会到，如果我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本任务的能力与比较系统的专业知识，这才能使我们的学习与实习达到利益最大化。

我认为这两个月的实习对我今后走向社会起到了一个桥梁的作用，是我人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走向工作岗位也有着很大的帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的规章制度，与人文明相处等一些做人处事的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识大多来自银行同事、老师和领导的教导，这是我一生中一笔

宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学会做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西还有很多很多。我只有通过不断实践，才能使自己更加成熟。

电信客户经理心得体会篇四

客户关系管理这个概念最初由gartnergrouop提出来。对crm的定义，目前还没有一个统一的表述，但就其功能来看[]crm是通过采用信息技术，使企业市场销售、销售管理、客户服务和支持等经营流程信息化，实现客户资源有效利用的管理软件系统。其核心思想是以“客户为中心”，提高客户满意度，改善客户关系，从而提高企业的竞争力。

一、现代客户关系管理产生的原因可以归纳为以下3个方面：客户资源价值的重视（管理理念的更新），客户价值实现过程需求的拉动，以及信息技术的推动。

1、客户资源价值的重视

获得和维持竞争优势是企业生存与发展的基础，企业的竞争优势从内容看包括规模优势、绝对的低成本优势、差别化优势等。客户资源对企业除了市场价值，即客户购买企业的产品、服务，使企业的价值得以实现外，主要体现在以下几个方面：成本领先优势和规模优势、市场价值和品牌优势、信息价值、网络化价值。

2、客户价值实现过程需的拉动

与客户发生业务关系几乎涉及公司所有的部门，但在很多企业，销售、营销和服务部门的信息化程度越来越不能适应业务发展的需要，越来越多的企业要求提高销售、营销和服务

的日常业务的自动化和科学化，这是客户关系管理应运而生的需求基础。我们常常从客户、销售、营销和服务人员、企业经理那里听到各种抱怨。对于这些抱怨，我们并不陌生，这就需要各部门面对客户的各项信息和活动进行集成，组建一个以客户为中心的企业，实现对面向客户的活动的全面管理。

3、技术的推动

计算机、通信技术、网络应用的飞速发展使得上面的需求不再停留在梦想阶段。信息技术的发展使得信息在以下几个方面中的应用成为可能。企业的客户可通过电话、传真、网络等访问企业，进行业务往来。任何与客户打交道的员工都能全面了解客户关系，根基客户需求进行交易，了解如何对客户进行纵向和横向销售，记录自己获得的客户信息。能够对市场活动进行规划、评估，对整个活动进行360°的透视。能够对各种销售活动进行追踪。系统用户可不受地域限制，随时访问企业的业务处理系统，获得客户信息。拥有对市场活动、销售活动的分析能力。能够从不同角度提供成本、利润、生产率、风险率等信息，并对客户、产品、职能部门、地理区域等进行多维分析。这些功能都是围绕客户展开的。与“上帝是客户”这种操作性不强的口号相比，这些功能把对客户的尊重落到了实处。

二、综合所有crm(客户关系管理)的定义，我们可以将其理解为理念、技术、实施3个方面。其中，理念是crm成功的关键，它是crm实施应用的基础和土壤；信息系统(it技术)是crm成功实施的手段和方法；实施是决定crm成功与否、效果如何的直接因素。三者构成crm稳固的“铁三角”。

三、客户关系管理涵盖了直销、间接销售以及互联网等所有的销售渠道，能帮助企业改善包括营销、销售、客户服务和支

解crm的全貌，本书试图从以下几个角度对crm进行分类梳理。

1、按目标客户分类。并非所有的企业，都能够执行相似的crm策略，这又相应的意味着，当同一公司的不同部门或地区机构在考虑crm实施时，可能事实上有着不同的商务需要。在企业应用中，越是高端应用，行业差异越大，客户对行业化的要求也越高，因而，有些专门的行业解决方案，比如银行、电讯、大型零售等crm应用解决方案。而对中低端应用，则常采用基于不同应用模型的标准产品来满足不同客户群的要求。一般将crm分为3类：以全球企业或大型企业为目标客户的企业级crm□以200人以上、跨地区经营的企业为目标客户的中端crm□以200人以下企业为目标客户的中小企业crm□

2、按应用集成度分类□crm涵盖整个客户生命周期，涉及众多的企业业务，如销售、支持服务、市场营销以及订单管理等□crm既要完成单一业务的处理，又要实现不同业务间的协同，同时，作为整个企业应用中的一个组成部分□crm还要充分考虑与企业的其他应用，如与财务、库存□erp□scm等进行集成应用。从应用集成度方面可以将crm分为□cem专项应用□crm整合应用□crm企业集成应用。

3、按系统功能分类为：操作型crm□合作型crm和分析性crm□操作型crm用于自动的集成商业过程，包括对销售自动化、营销自动化和客户服务与支持。合作型crm用于同客户沟通所需手段的集成和自动化，主要有业务信息系统、联络中心管理和web集成管理。分析性crm用于对以上两部分所产生的数据进行分析，产生客户智能，为企业的战略、战术的决策提供支持，包括数据仓库和知识仓库建设，及依托管理信息系统的商务智能。

电信客户经理心得体会篇五

2、准时赴约——迟到意味着：“我不尊重你的时间”。迟到是没有任何借口的，假使无法避免迟到的发生，你必须在约定时间之前打通电话过去道歉，我相信提前出门是避免迟到的唯一方法。

3、服装不能造就完人，但是初次见面给的人印象，90%产生于服装。礼节、仪表、谈吐、举止是人与人相处的好坏印象的来源，销售代表必须多在这方面下功夫。我不喜欢我的业务员穿着红色绿色的t衬衣等去见我的客户。我起码要求是衬衣。还有公文包一定是皮的。

4、我们不可能与拜访的每一位客户达成交易，他应当努力去拜访更多的客户来提高成交的百分比。在拜访客户时，我们应当信奉的一个原则是“即使跌倒也要抓一把沙”。意思是，销售代表不能空手而归，即使你拜访的哪个暂时没有需求，不能成交。也要想办法让他帮你介绍一位新客户。

5、对客户而言。要经常留意客户喜欢的话题和他的爱好，他喜欢的就多跟他聊些。留意他的一举一动。你就可以投其所好拉。谈话的结果不重要，过程的气氛很重要。我们在和采购聊天的时候，往往很注意谈话的内容，老是说没话题。其实我们要注意到我们谈话的过程和气氛。如果我们哪天聊的很愉快，和融洽，我们的感情就会很亲近。在许多天后，我们往往回忘记了当时谈的是是什么，只记得哪天我们聊得很好。其实采购也一样。价格我们会有报价单给他，品质我们有品质承认书给他，交期我们会盖章签名回传给他。所以我们只要和业务之外的事情就可以了，聊他感兴趣的问题最好。

用二十个字来概括谈判技巧：“步步为营，逐渐引诱，有礼有节，不卑不亢，及时出手”，步步为营，逐渐引诱：谈判要有步骤、按步骤进行，谈判要一个一个问题解决，谈判不能快，谈判要策划，有备而谈。

1，谈判是一场策划。高明的推销员在与客户谈判之前，以将谈判步骤、要谈及要问的问题全部罗列出来，并安排先后顺序，对客户将预期提出的一些问题进行初步判断。

实际谈判中，经常会出现被客户牵着鼻子走的局面，主要原因就是谈判没有策划，没有自己的思路。在谈判过程中，被客户打断，就失去了自己的主线。等谈完后，才发现与客户在某个问题上纠缠了几个小时，其它的事项根本没有提及。整个谈判失败！如果先策划，按计划的思路进行，客户提出疑问或者故意想引开你，你只需对客户提出的问题简单做答，马上回到原来的步骤中继续谈判。

2，谈判不能快。有些推销员到客户那里将所有事项一讲完，就认为自己的谈判完成了，结果客户提出一大箩筐的问题，自己一个也解决不了，事情还是没有办成。

如：经理安排推销员到某客户处安排一次促销，并结算上一笔的货款。推销员去之后，将促销计划告诉了客户，马上提出办款的事情。客户于是向推销员提出了一大堆的市场问题，推销员一听，完了！一个也解决不了，款看来是办不到了。

为什么？太快！顺序不对！在没有弄清楚对方的需求之前，切忌将自己的底牌很快抖出。重新安排一下谈判步骤，按步骤一项项进行，结果会大相径庭。先到客户那里了解市场情况，客户肯定会向你提出许多市场问题，等客户将市场问题说完了，你告诉客户经过认真考虑安排一次促销来缓解、解决市场问题，并就市场下一步发展与客户探讨，最后提出办款的事。我们可以想一下，自己是客户，会拒绝办款吗？不办，有些说不过去！

3，谈判是讲条件的过程，切忌将你的问题全部说出，要一个一个陈述，一个个商讨解决方案。不要在第一个问题没有解决之前，抛出第二个问题。否则第二个问题一说，你马上要陷入被动的、没有结果的、新谈判中。

电信客户经理心得体会篇六

一、xxxx年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销xx贵族白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2xx0多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档□xxxx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同

时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

三、存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

（一）是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

（二）是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

（三）是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

四、今后努力地方向

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

电信客户经理心得体会篇七

所谓“诚”，就是要讲诚信；所谓“勤”，就是要勤谈，勤跑；所谓“细”，就是要细致入微；所谓“新”，就是要创新服务方式。所谓“诚”，就是要讲诚信。诚信是维系现代市场经济的基石，是与客户相互沟通的桥梁，在与客户打交道时只有真诚相待，言行一致，急客户所急，想客户所想，才

能赢得客户的一份信赖，换取客户的一份诚心□ xx年x月，在一次朋友的婚宴上，我与化工厂的财务会计相识。初次见面，我便从交谈中得知该厂近几年经营红红火火，发展势头十分迅猛。一个念头立刻从我的脑海里闪过：“如果这家企业能够在我们开户肯定能带来一系列可观的效益。”第二天，我便来到这家企业，登门拜访了这位财务会计朋友。人家知道了我的来意后，一方面对我的敬业精神表示赞赏，但也同时对开展业务合作流露出了为难之情，因为他们长期在xx银行开户，对知之甚少。第一次上门公关多少有点令人沮丧，但我却没有因此失去信心，因为人家对我挺客气，这就给了我们下一次接触的可能，另外人家确实对不了解，这也就又给了我们下一次接触的话题。就这样，从3月到6月，每隔10多天，我总要去这家企业“串一次门”，介绍介绍业务，拉拉家常，渐渐地成为了这家企业财务科的熟客，以致他们开玩笑说我不像是银行的员工，倒像是保险公司的营销员。一次，在“串门”的是偶，我物业间听说财务科长这两天正在为一笔拖欠贷款的回收而发愁，这是一笔100万元的原料款，欠款方是大港油田，由于款子一直拖了3个月，企业的流动资金已出现了紧张状况。于是，我主动找到财务科长，提出了由我一试的请求。

在接下来的一个月里，我利用休假时间，顶酷暑，冒高温，三下南大港，借助多方关系，终于使这笔款项已现金方式收回。在收到款项的按一天，这位财务科长高兴的说了两个想不到：真的想不到你有如此大的能量，拖了几个月的货款跑了三次就收回来了；真的想不到你作为一个局外人竟然能像朋友一样如此真诚热情地给予企业这么大的帮助。接下来发生的事情大家可能想象得到，这家企业主动将基本结算户挪到分理处，成立分理处的“铁户”，目前日均存款额100万元，月均结算量达到300万元。

所谓勤，就是要勤谈、勤跑

只有与客户进行金长兴的沟通与交流，了解客户的动向，知

晓客户的所思所欲，才能及时调整营销策略，捕捉商机，在激烈的商战中抢占先机。今年1月，我从朋友处了解到小白羊村有几个皮货加工个体户生意十分兴隆，但却经常因与地处浙江的购货方之间没有达成一种良好的资金结算方式而影响生产。为此，我从这条信息入手，带着朋友多次深入该村，走家串户宣传我行的汇通业务，终于使他们认识到这一结算方式的优势，最后成功使他们拓展了市场积累的经验。

所谓细，就是要细致入微

工作从细微处入手，在作出影响前对客户有充分的了解，要知道自己的客户看中的是什么，需要的是什么，发掘合作的广阔天地，同事要细心观察，见人所未见，想人所未想，捕捉蕴藏在事物背后的新商机。

所谓新，就是要创新服务方式。

营销不能停留在传统的习惯思想和做法上，要将新的影响理念和服务方式有机地结合起来，最大限度地满足客户日益提高的服务需求。在今年过节迁建省行组织的金融套餐推介营销中，我要求分理处的员工在宣传介绍中要注重产品间业务特点的比较，要与客户的特点相结合，与产品的特点相结合，与分理处的特点相结合，改变了过去的粗放式的宣传营销模式，创造了一种以理财方式进行宣传营销的新思路。

一年来，在我们的努力下，分理处存款有往年的年均增长400万发展到当年新增1500万，然而，巨大的成功背后也留有巨大的遗憾，一年来连续忙碌的营销使我忽视了自身综合业务素质的提高，在今后日益激烈的现代商业银行竞争中，需要的是综合业务素质过硬的复合型人才，如果不能紧跟时代的步伐，加倍努力的提高自己，最终面临的只能是淘汰，然而，只要我卧薪尝胆，奋发向上，将会迎来一个新的起飞平台。

电信客户经理心得体会篇八

新型冠状病毒在爆发，在全国蔓延的同时，也牵动着无数人的心。纵使生活被包围，但理性永远不会被泯灭。面对可怕的病毒，有许多人不顾个人安危，勇敢的向它发起了挑战，那一封封请战书，表明了中国人民对抗疫情坚定决心，就像当年我们对抗“非典”一样，无论它多么强大，我们一定可以战胜它。

这次疫情出现在春节假期期间，有许多人尤其是医务人员，为了帮助应对疫情，放弃了与家人团聚的机会，依然坚守在自己的工作岗位。有的人连续工作十几个小时，一天连一顿饭也顾不上吃，累得不用说躺着，只要坐着，一闭眼就能睡着；有的医务人员一天都穿着防护服，脱下来一看，全身都湿透了，头发就跟用水冲过一样，脸上也被口罩勒出很深的印记。即使在这么高强度工作的情况下，他们依然竭尽全力救治被感染者。这种不怕苦、不怕累将自己的生死置之度外的精神，值得我们敬佩。

不仅有这些医务人员在坚守自己的岗位，举国上下都在齐心协力对抗疫情。全国各个省份、地区都派出医疗队前往支援前线武汉；虽然现在对武汉实行了封城，但是全国一直在调动物资发往武汉，保证武汉的物资供应。由此可见，国家对这次疫情的重视以及全国为帮助武汉渡过这次难关的决心。

在这生与死的抉择面前，他们义无反顾、易水歌寒。这时，他们忘记了吃饭，忘记了家庭，忘记了许多，但他们始终没有忘记：我是一名共产党，一个医生，救死扶伤是我们神圣的职责，是战士怎能离开战场，让我第一个冲锋在前！他们肩并着肩，让那坚强连着坚强，让生命挽起生命，让力量传递力量。

一方有难，八方支援。无论是滔滔无边的洪水，还是无形的病毒，在坚韧不拔的民族面前只能望而却步。在疫情最紧张

的时刻，党中央、国务院领导同志亲临一线，向全国发出动员令医务人员冲上去了，他们 将个人安危置之度外，同病魔奋力搏击；科技人员冲上去了，他们夜以继日、合力攻关，力图早日攻克病毒的关隘；新闻记者冲上去了，他们忠于职守，传播党和政府的声音，报道疫情和无数感人的事迹…… 危难时刻，亿万人民在民族精神的感召下，筑起了一座抗击病毒疫情的钢铁长城。

在疫情面前，我们万众一心、众志成城，一定会打赢疫情防控阻击战的胜利，早日归还我们一个美丽的人间。