

移动客户经理工作思路 客户经理工作心得 (通用6篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

移动客户经理工作思路篇一

-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。

移动客户经理工作思路篇二

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提升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。

移动客户经理工作思路篇三

转眼间20__年马上就要过去了，时间过得真快，我在客户经理这个岗位上任职已经一年了，一元复始，万象更新，这一年来，我始终如一的以高标准要求自己，严格按照行里的规章制度执行操作，在圆满完成各项工作任务的同时，自身业务水平也得到了显著的提高，截止20__年12月31日，我完成新增存款任务__万，完成个人揽储__万，发放贷款__万，现在我向各位领导同事们汇报一下我一年中的具体情况：

一、学无止境，思想进步

客户经理是银行资产业务对公服务的一张名片，是客户直接了解银行的窗口，起着沟通客户与支行的桥梁的作用，作为一名客户经理，我深知自己工作的重要性，在社会主义市场经济的条件下，要想服务好客户，不断适应复杂多变的金融市场，为客户提供优质的金融产品和理财产品，都离不开充足的学习。

在业务上，我认真学习和了解金融政策和法律知识，学习我行现行金融指导政策和有关规章制度的要求，努力提高自身合规操作的意识，积极参加行里组织的各种培训和学习活动，通过在岗培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强自身的业务素质，以及业务营销能力。

既要熟悉传统业务，又要及时掌握新型业务，既要学有所专，学有所得，又要学有所广，学有所用，努力具备综合运用多

种知识为客户提供多种可选择投资理财方案的能力。

在思想上，我认真学习贯彻的党的路线方针、法律政策，严谨的学习银行服务理念以及发展方向，树立以客户为中心的思想，增强自身服务意识和责任意识，始终心系顾客，心系本行，在工作的过程中不断纠正自己错误的思想，主动了解客户的需求建议，并针对不同的客户采用不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务，做好与客户的情感维系工作，把满足客户的需求，维护客户利益，作为自己工作的第一要义。

二、确立目标，创新营销

任何一项职业，想要长久的干下去必须有着明确的目标以及决心。说实话，在刚开始做这份工作的时候我也有有过抱怨和不满，因为这份工作真的比较繁琐和疲倦。

但正所谓“干一行，爱一行”，后来我经过深刻反省，及时调整了自己的工作状态，明白了自己的工作职责以及做业务的追求目标，为自己制定了清晰的职业规划，也在服务客户的过程中逐渐产生自我成就感和职业荣誉感，这些都为我坚定走下去树立了信心。

一个好的客户经理还需要不断的开发优质客户，只有增加存款，才能提高效益，所以我时刻关注市场营销环境，及时捕捉各种经济信息，对于现有客户，始终与他们保持着紧密的联系，充分挖掘现有客户资源，研究客户了解客户资金动态，实现客户资金的源头控制，并及时发现客户的业务需求，有针对性的向客户主动建议以及开发产品。

同时，我也一直不断地为我行积极寻找新的优质客户资源，努力从各方面搜集客户信息，一遍遍梳理潜在客户，拜访客户中间桥梁，保持十分的敏锐，时刻捕捉身边的所有有效信息，努力为我行吸收更多的存款。

就在上个月，我出去外拓的时候跟一位大客户聊天，偶然得知有这位客户的朋友在__行有一笔存款马上就要到期了，我二话不说，打听到那位客户的住址以后，就立即去上门拜访那位客户，想要赶在他行之前将这位客户拿下，但我去了几回，客户最终都还是以各种理由将我婉拒了。

但是我没有放弃，我又经过多方打听，得知客户的女儿马上就要过生日了，我订了一个大蛋糕，买了一大捧鲜花，带着我的同事们又去了一趟客户家，采用温情攻势，给客户女儿过了一个温馨的生日，客户最终被我们感动，决定将存款转到我行。

当然，我在努力发现潜在客户，提高我行客户数量的同时，也注重客户的质量，优中选优，先获取营业利润的同时保证自身工作的合法合规。

三、强化风险，严于律己

作为客户经理，我要时刻树立风险意识，认真挑选客户，严格落实客户筛选工作，有效检测和控制客户风险，认真做好贷前贷中贷后调查，限度的减少不良贷款的发生。

在道德方面，我也始终保持着较高的道德素养，一直以高标准、严要求去规范自己的行为，严于律己，作风正派。

从事金融岗位，我们不可避免的会接触到形形色色的人，他们之中不乏有各行各业比较成功的人士，有些客户为了将贷款提前做成，会对我输送一些利益诱惑，甚至还会对我施加压力，但我从来都不为所动。

因为我深知为客户经理一言一行一举一动都代表着银行的形象，稍有差池损害的我不仅是我个人的名誉更会损害到银行的整体利益，因此，我必须为我自己的负责，不能为了眼前利益而让我的职业生涯背上污点，更要顾全大局，为银行的

长远发展所谋划。

在新的一年里，我会努力学习金融知识，脚踏实地，戒骄戒躁，身体力行，努力提高自身业务水平，学习更多的产品推介技巧以及与客户沟通的技巧，工作与人从来都是双向给与的关系，我既然选择在这个岗位上，就要尽力做好它，在其位谋其职，我一定会全身心投入我的工作中去，争取做一名优秀的客户经理。

移动客户经理工作思路篇四

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。

一、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__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__那样细致的人却不多。

二、“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事__、__工作__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，征对不一样客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

三、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。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，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_年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

移动客户经理工作思路篇五

本人善交际、抓机遇、进团委、当书记、犯过错、得过奖、毁誉参半实习时、是助教、排行程、集情报、善总结、做演讲、解疑惑、人生众像做项目、带团队、推方案、招聘人、管理人、用何人、战极限、小有成就为爱情、到上海、从头来、迷茫过、困难嘛、勇面对、就是虫、继往开来人生路、有了苦、才有甜、心态好、勤努力、多学习。。。

自我评价：多年的商业运营和职场经历，积累了较强的沟通和管理能力及相关的经验：1、良好的职业感和职业素养；2、一定的市场敏感度，接受新生事物的能力强，学习能力较好；3、在企业战略制定、市场推广、品牌策划等方面具备一定的经验；4、能够积极有效地建立通畅的工作关系；5、崇尚团队精神，有一定的团队建设经验。。。

移动客户经理工作思路篇六

从专卖人员到客户经理，只有不断学习，才能在本职岗位上干得更好。尤其阅读营销方面的书籍，通过学习先进营销经验来不断充实自己。为适应新形势的工作要求，我还利用闲暇时间认真学习电脑业务操作技巧，并利用这些知识为所负责区域的所有客户建立了完整全面的档案。

我注重向那些经验丰富的同事学习，向原来的客户经理了解他们的基本情况，挤出时间跟他们一起出去跑市场，向他们学习如何与客户沟通、如何向客户进行品牌推介、如何指导客户进行库存管理、价格维护等。为了尽快适应新线路，我对区域内客户的卷烟销售状况进行深入的分析，并再一次了解客户尤其是重点客户的性格特点，讨教与他们相处的技巧等。

我所负责的区域包括两个镇，于是，我就照着地图对自己将要走访的区域画了一个模拟地图，以确定新线路的位置。对客户逐个走访定位。画出地图后，对于城镇密集型客户，我以街道为单位对其逐个走访定位；对于农村分散型客户，我以村为单位对其逐个走访定位。在此过程中，我在线路上标注了客户的姓名和商店的名称。我先对整个线路上的客户进行了大致的了解。打印一份标有区域分布情况的零售客户名单，作为走访时的参考资料。在走访时注意观察零售客户证件上的店名与户主资料，并将其与手中的名单挂勾，以形成初步印象。

同时，我注意沟通技巧，多与客户交流。为进一步加深对客户的印象，我增加了走访次数，延长走访时间，多与他们交流。在这过程中，我还注意通过某一零售客户了解附近其他零售客户的有关情况。记得有位客户问我：“自从客户经理换成了你之后，为什么烟草公司分配给我的卷烟少了？”其实，这是客户误解新客户经理的一个信号。针对这一情况，我当时就诚恳地向他解释卷烟的货源供应紧张的原因，而不是调换客户经理带来的。之后，我又向该客户推荐了其他品牌的卷烟。对此，该客户不仅对我没有意见，而且还产生了信任感。

走访客户的时候，我先有针对性地走访当天有卷烟订单的客户，以便直接了解他们的卷烟销售状况。走访回来后，我又通过客户关系管理系统调出他们的销售数据进行对比分析，进一步了解了他们的经营状况。对于特别难找的客户，我就

多方打听。例如，向原来的客户经理、周围的零售客户或附近的居民询问等。

一般来说，客户对新客户经理抱有很大的期望。我严格要求自己，一定要言必信、行必果，在服务质量上下功夫，争取给客户留下一个干练的形象。在服务客户的过程中，我也收获了很多快乐。