

维护组心得体会 客户维护心得体会(模板5篇)

当在某些事情上我们有很深的体会时，就很有必要写一篇心得体会，通过写心得体会，可以帮助我们总结积累经验。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。下面小编给大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

维护组心得体会篇一

如何做好期货公司的客户管理与服务前些日子看了一篇文章，文章里提到了一个现代时髦的流行语：客户关系管理[crm]。什么是客户关系管理呢？这个词汇最初是由gartnergrou提出的，就如同他提出erp一样[gartnergrou作为全球比较权威的研究组织，对crm定义如下：“客户关系管理[crm]是代表增进赢利、收入和客户满意度而设计的，企业范围的商业战略。”而对于期货公司来说，客户关系管理指的就是以客户为中心，恰当地提供期货产品和服务，提高客户的满意程度，最大限度地减少客户流失，实现客户和期货公司双赢的一种管理方法。现在并不是就要上一套客户关系管理系统，就跟集团的erp一样，而是要从中领会到客户服务的核心思想和重要性，努力做好期货公司客户的管理与服务。

一、期货公司客户管理与服务的重要性

目前公司虽然设有客服岗位，但实际上并没有做到真正的客户服务工作，我们现在的客服岗位严格来说应该是“客户开户与合同管理”，实际的客户服务工作只局限于向客户发送少量的新闻资讯。由于期货不是大众投资工具，专业性强，期货公司开发客户的难度要比其他行业大得多，因而客户保留对期货公司尤其重要。事实上，期货公司人力资源相对不稳定，尤其是市场开发人员容易跳槽，往往使期货公司眼睁

睁地失去客户，却无能为力。一组来自权威机构的数字显示：

a□争取一个新客户的成本是维持一个忠诚客户成本的5—7倍。

b□一个不满意的客户会影响25个潜在客户的购买意愿。

c□60%的新客户来自现有客户的推荐。上述数据来自普通行业，期货行业更是如此。所以客户的管理与服务工作更显得尤为重要。满足客户需求是期货公司客户关系管理的核心。开发新客户、提升客户盈利性和增进客户关系是期货公司客户关系管理的主要内容。

二、如何做好期货公司的客户管理与服务

1、客户的分类

有管理就要有分类，结合行业特点，公司可以根据参与目的、资金规模、交易量等角度对期货公司客户进行分类。例如分为：

- (1) 专业性较强的套保大户；
- (2) 多品种投机为主的交易大户；
- (3) 多品种投机交易的中户；
- (4) 一般散户。

1、“八二规则”表明，企业80%的销售收入和利润来自仅占总数20%的客户。如果贡献了80%利润的客户仅得到了20%的服务，对提升重要客户的忠诚度是无益的，这一点就是我们进行客户分类的意义所在。

2、客户服务的必要性：减少客户的流失期货公司的客户管理

与服务最重要的目标是减少客户流失，期货公司客户流失可以分为以下两种：一是必然流失的客户，主要包括：蓄意放弃的客户，这些客户会给公司带来风险，被公司放弃；被迫离开的客户，由于客户经济情况发生变化或者迁徙的原因。二是偶然流失的客户，主要包括：主动离开的客户；亏损的客户；被别家期货公司吸引的客户；由于企业员工跳槽、居间人转移带走的客户等等。客户是期货公司最重要的资源之一。市场上经常出现这样的情景：一方面期货公司投入大量的时间、人力、财力去发展新客户；另一方面又因客户保持工作的不完善导致现有客户不满意而产生流失。事实上，期货公司需要从第一次交易开始便与客户建立良好的互动关系，有效建立防线，防止客户流失，而不是单纯依靠降低手续费来留住客户，这是增加期货公司收益，降低成本的绝佳途径。所以期货公司应更多地通过为客户提供优质服务来维持客户忠诚度，以获得与客户长期的关系保持，并将客户服务进行到底，防止客户因服务的缺憾而流失。

3、客户的服务

目前期货公司的经纪业务雷同，在业务雷同的情况下，公司之间比拼的就是研发和客户的后续服务，所以研发及客户的后续服务是公司的核心竞争力，是开发工作及客户维护工作重要的后续支持。否则开发工作及客户后续维护将处于孤立无援和低质量的状况。期货公司的服务工作主要有以下几方面：

a□咨询服务

期货公司咨询服务包括交易咨询和行情咨询，交易咨询是最基础的部分，涉及期货交易的方方面面，比如开销户流程、保证金如何计算、交割与期转现等；行情咨询就需要依托强大、雄厚的研发实力支持，这个是服务中的难点，也是体现公司客户服务的亮点。

b□交易服务

（1）技术平台服务

技术平台最核心的服务是交易通道的服务。交易通道服务作为期货公司的基础性服务，要面对大量的投资者，所以期货公司必须建立强大的后台系统，并实现经纪业务全流程的电子化，并且结合客户需求不断推出交易系统的延伸服务，公司今年就推出了条件单、止损止赢单、多账户交易系统等服务内容。

（2）账单服务在当天交易结束后，期货公司会根据每日无负债结算制度，为客户提供交易账单，使客户对自己的交易盈亏情况、资金状况及风险指数了然于心。

c□个性化服务

前2项服务都是每个经纪公司能够实现的，想要加强期货公司的竞争力就需要引入延伸的、个性化的服务。这需要公司的研发力量的支持。

也可以提供重点客户服务：重点客户是指交易频繁、累计交易量大、掌管多个账户以及资金量大的客户。为重点客户提供超出目前一般研发水平的、更微观的详尽的资料，降低客户投资风险。公司可以把重点服务对象分配在每个员工名下，进行“一对一”的跟踪服务。

4、建立客户档案与数据库管理

将客户从开户咨询、交易记录、提出的建议等等都集合起来建立客户档案，分析客户价值，最终形成公司整体的客户数据库。有了数据库，我们就可以掌握客户投诉、客户流失等信息，在客户有可能离开公司之前，捕获信息，及时采取措施挽留客户。

维护组心得体会篇二

维护组是现代企业管理中不可或缺的一个环节，它通过对设备、设施、场地等进行维修、保养和改进，确保了企业的正常运行。而在维护组的工作中，团队协作和成员之间的配合，具有极为重要的意义。因此本文将通过我在维护组工作中的体验和思考，探讨维护组的组织管理方法和有效的团队协作机制，以及如何在其中发挥重要的作用。

第一段：维护组的特点与职责

一个好的维护组，应该有及时、规范、高效的维护策略，以及心态好、精力足、责任心强的维护人员。维护组的职责包括对设施、设备及场地的定期检查、保养和维修，以及对设施、设备的质量进行跟踪和改进，为生产和服务提供必要的技术支持。在这一流程中，维护人员需要熟悉维修和保养工具，掌握基本的技术应用，有丰富的实践经验和敏锐的洞察力。

第二段：组织管理与有效沟通

维护组的工作往往与生产和服务紧密相关，因此，在工作过程中，维护组的组织管理与生产和部门间的协调与沟通是至关重要的。每个维护人员的工作安排需要根据维护计划和设备维护状况进行协调和安排，同时对工作进度和计划进行及时的跟进。在协调和沟通过程中，维护组长的角色显得尤为重要，要注重沟通的方式和口吻，避免因言语不当或行为不当引起不必要的争吵和误解。

第三段：团队合作与分工合作

在正常工作状态下，每个维护人员都有自己的特长和优势，这些优势需要和其他组员形成紧密的配合和合作，发挥自己最好的特长和技能。这种分工合作不仅可以减轻单个维护人

员的负担，还可以增加整个团队的协作效率。此外，在维护过程中，不同组员的分工需要有一定的随机性和灵活性，以应对临时任务的要求。

第四段：对待问题的态度

维护工作需要维修人员具备严格、认真、负责任的态度，以保持高效的工作流程。因为维护人员在处理问题时需要关注细节和处理过程，以保证工作的有效和安全性。此外，对待问题要有一定的耐心和恒心。由于维护工作本身就是针对问题的解决，维护人员需要敏锐地洞察问题的性质和特点，运用一定的逻辑思维和创造性，解决问题需要坚韧的决心和良好的分析和推理能力。

第五段：维护组长的角色

在维护组中，组长的角色极为重要，需要具备一定的领导和管理能力，建立良好的管理机制和有效的工作流程。维护组长不仅要具备熟悉维护工作的能力和经验，还需要具备良好的协调和沟通能力，能够与生产和服务部门进行有效的沟通和协调，保证整个维护工作的顺畅和高效。同时，维护组长还需要重视团队的交流和学习，帮助组员提高解决问题的能力，为整个维护工作打下坚实的基础。

结论：本文主要探讨了维护组在组织管理、有效沟通、团队合作、对待问题和维护组长角色等方面的体会与思考，这些方面的重点在于从团队合作的角度出发，以提升维护组的综合素质和业务能力，为企业的生产和服务提供优质的支持和服务。最后，希望维护人员可以在工作中踏实、认真的工作，同时在团队合作中相互补充，有效支持维护组有效地完成管理目标。

维护组心得体会篇三

随着期货普及的推广，期货公司的营销形式更是多种多样。但最主要的营销模式还是电话营销和上门推销两种，下面针对这两种营销模式，总结了本人多年的的工作经验：

可在实际的销售工作中，有许多电话销售员不会打销售电话，往往很随意的丢掉了潜在客户。那么如何掌握好电话销售技巧打好销售电话呢？首先，电话销售人员只能靠听觉去看到准客户的所有反应并判断销售方向是否正确，同样地，准客户在电话中无法看到电话销售人员的肢体语言、面部表情，准客户只能借着他听到的声音及其所传递的讯息来判断自己是否喜欢这个销售人员，是否可以信赖这个人，并决定是否继续这个通话过程。其次，在电话销售的过程中如果没有办法让准客户在20-30秒内感到兴趣，准客户可能随时终止通话，因为他们不喜欢浪费时间去听一些和自己无关的事情，除非这通电话让他们产生某种好处。所以，最好的销售过程是电话销售人员说1/3的时间，而让准客户说2/3的时间，如此做可以维持良好的双向沟通模式。另外，还有许多的细节必须注意。比如，优美的声音，美好的祝福，及时的服务等等，只要有心去做，就一定会越做越好。

业务开发人员上门推销可以直接同客户接触，这就决定了人员推销的优势所在。客户可以根据业务人员的描绘而形成一定的看法和印象。当然，这并不是意味着一个好的业务人员就一定可以获得推销的成功，但是，他可以留给客户一个很重要的第一印像。至少，当他要开户的时候，他最先想起来的可能是这个业务人员，接下来是他所属的公司。一般我们上门推销的步骤是：

- 1、对当前的国内外经济形势、金融政策、股市行情、活跃期货品种的走势等了如指掌，并携公司简介、品种介绍等资料。
- 2、明白无误地向对方介绍你的姓名和你所服务的公司，随后

向接待者、秘书和其他人员递上你的名片。

- 3、简要而直接地阐明你此行的目的。
- 4、当被访者乐意同你交谈时，你应聚精会神地听。
- 5、你请求他们在我们公司开户交易。
- 6、如果他们有开户的意向，那么你要尽力得到他们明确的许诺。除了期货营销外，对于客户的维护也是缺少不可的，因为说到底，期货经纪业务是一种金融服务，只有打造自己的服务品牌，做好客户的服务，才能在这个市场上立于不败之地。

维护组心得体会篇四

维护组是一个由志愿者组成的团队，其任务是维护某个社区或组织的设施和环境。维护组的出现是为了解决被忽视的公共区域的问题，并且更好地维护社区和组织的形象。维护组的重要性在于它们在社区和组织中扮演了促进社区和组织发展的角色。

第二段：提到维护组的目标和任务

维护组的目标是通过致力于清洁和维护社区和组织设施和环境，改善居民的生活质量，并激励他们更加热爱和关注自己的社区和组织。维护组的任务包括定期进行环境清理，如垃圾清理和绿化管理、维护社区和组织的公共设施，如公园、街道、广场等，并对此进行必要的维修。

第三段：分享成为维护组志愿者的体验

在成为维护组成员之前，我从未意识到这项工作的重要性和对于社区的贡献。在加入维护组之后，我学会了如何更好地

爱护环境和设施，认识到自己作为社区公民的责任，并发现自己的志愿服务可以为社区的美好生活作出巨大贡献。

第四段：归纳维护组工作的重要性和需继续努力的方面

维护组的工作不仅可以改善居民的生活和环境，而且对于整个社区和组织的形象和声誉也有着重要的影响。但是，我们也应该注意到维护组在工作中可能遇到的挑战和困难，如缺乏志愿者、环境恶劣等问题。因此，我们需要持续努力以确保我们的工作得以顺利进行，变得更加有效和受欢迎。

第五段：总结和提出展望

维护组是一种非常有意义和有益的工作形式。通过志愿服务，我们可以为我们所属的社区和组织做出实际的贡献。我们也必须意识到，维护组工作的意义不仅仅在于清理环境和维修设施，而且也帮助居民、促进社区、强化组织联结的发展。我们期待更多的人参与到维护组中来，一起努力打造美好的、珍贵的、幸福的社区和组织。

维护组心得体会篇五

维护组是公司重要的后勤保障力量，承担着设备维护、保养、修理和日常巡检等任务。近期，我入选了公司的维护组，并在组长的带领下，深入参与到维护工作中。通过这段时间的经历，我意识到了维护组的重要性，并从中获得了不少体会和心得。

第二段：感性认识

作为维护组的一员，我深入感受到了维护工作的紧迫性和重要性。有时，一台设备的故障可能导致整个生产线的停滞，影响公司正常的运营。因此，我们必须时刻保持警惕，随时随地待命，一旦出现问题，就能迅速响应并解决。尤其是在

关键时刻，大家的团结协作和默契配合，更是让人感受到一种家庭般的温暖和安心感。

第三段：实践反思

平时的训练和练习是维护组成员发挥正常水平的基础。但真正接手设备的时候，常常会遇到各种状况，需要我们拥有科学的思维、精湛的技术和快速的应变能力。同时，我们也会反思之前的工作，总结经验，不断提高自己的维护能力和服务质量。在这个过程中，我们会发现，有时候最小的改进和调整，都可以对设备的运行起到巨大的促进作用，这也进一步增强了我们的信心和工作热情。

第四段：团队感受

维护组是一个非常团结的集体。我们常常一起讨论、一起学习、一起分析问题，共同探讨最佳的解决方案，并互相帮助和支持。这种氛围让我感到非常温馨和和谐。同时，在工作中，我们也会明确各自的任务和职责，协同作战，齐心协力，让工作更加高效、精准和流畅。这种团队感受是极其珍贵的，也是我们长期发挥优势的关键所在。

第五段：结语

维护组是企业后勤保障工作的重要组成部分，通过这段时间的体验和实践，我对维护工作有了更加深刻的认知，也获得了许多的成长。最后，我想感谢我的组长和组员们，在日常的工作、训练和交流中，给予我的帮助和支持，让我成长为一名更加优秀的维护人员。同时，我也会努力学习，不断提高自己的技能和维护能力，为企业的持续发展贡献自己的力量。