

以客户为中心的 客户答谢会演讲稿(优秀9篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

以客户为中心的篇一

齐：大家好！

男：今天是东北xx答谢会啊！

女，对啊，还有呢？

男：噢，今天是xxx活动日，象我和今天来到现场的xx估计都是上午已经在淘宝上采购完了的。

女：我们还有部分的xx下午还要忙于在淘宝网上抢购，所以不能亲临现场，他们也都纷纷打来电话，表达了他们对获奖xx的祝贺！

xxx在今年发生一些神奇的事情

男：首先为大家介绍一下今天活动的流程，请看大屏幕。

男：

女，那您觉得咱大连xx今天表现得怎么样？

女：快来具体说说看

男：xx的xx和比赛中取得优异的成绩

我们看到有的公司比如锐卡斯从1-2员工发展到员工人数达到两位数

女：多年合作的老客户xxx参加了xx之后自发到xx学习，

男：东北的xxx势在必行

大连xxx主办了多次的培训和达人赛等

颁奖

抽奖

男：恭喜获奖嘉宾！有请六位嘉宾留步，我们就进入第一轮抽奖环节，由每位获奖嘉宾抽取一张名片，也把你们的幸福传递下去。

女：我来介绍一下我们第一轮投资的奖品是 一个，这一轮我们要抽出6名幸运儿。

1. 祝您万事如意！身体健康！

2. 祝您家庭幸福！事业发达！

感谢各位嘉宾的参与和支持，让我们一起共创美好明天！客户答谢会主持词，希望大家能够收藏使用。

以客户为中心的篇二

大家早上好。首先衷心感谢行领导提供这次机会，使我有幸站在这里。我叫陈明，研究生学历，竞聘的岗位是个人客户经理后备。

客户经理可以说是银行与客户交流的桥梁，工作主要是以客户为中心，处理客户存贷款及信用卡、基金、黄金、理财产品等中间业务，并负责维护客户关系。对公关能力、营销能力、服务意识要求比较高，总的来说，就是内联系负责人了解银行的任务情况，外联系客户，为客户提供优质服务的同时，为银行创造尽可能大的效益，与负责人一起冲击行里的各项指标。

如果我有幸应聘成功，我将从以下几点开展工作：一，和网点负责人和同事做好有效沟通，熟悉网点的情况，如果有问题及时向他们认真请教；二，熟悉本营业机构的客户资源情况，了解他们的实力、需求甚至爱好，做到心中有数，尽可能主动联系、回访他们，找到比较适合他们的产品，及时向他们推荐；三，制定一个较为详尽的计划，工作从什么地方着手，重点是什么等；四，尽快做好岗位角色转换，尽快融入新的工作。

我竞聘的优势主要有：

三，在本地也有几个亲戚朋友，如果有机会可以联系他们，跟他们做到互利共赢，也算有一定的客户资源吧。

我的陈述完了，谢谢大家。

以客户为中心的篇三

大家好！

首先感谢二级分行党委和各位领导给予我这次竞聘机会！我叫马××，现年47岁，中共党员，大专文化程度。自1980年参加工作以来，先后在岚县和定襄支行从事基建投资管理，建筑经济管理、工程预结算编审、计划、统计、信贷、会计、计算机维护与管理、个人业务顾问、个人客户经理等工作。先后担任支行业务股股长、计划股股长、柜员主管等职务、

如今在定襄支行从事个人客户经理工作。在多年的工作历程中，不论做什么工作自己始终都能够兢兢业业，积极进取。对于自己的工作能力和所付出的努力得到了上级行和当地有关部门的共同认可。不仅为所在支行争得多项荣誉，同时自己也多次得到上级行的表彰和鼓励。在30余年努力工作的过程中，自己始终注重自身业务素质的提高，先后取得经济师、会计师、行内理财师等职称与资格。对于个人客户经理一职，在参与我行二代转型的过程中，使自己认识到，个人客户经理应以客户为中心，以满足客户需求为己任，为客户提供全方位的金融服务，努力提升客户的满意度、忠诚度与贡献度，进而提高网点销售业绩。

对照分行所制定的个人客户经理竞聘条件及岗位职责，综合自己具有专业知识性强和工作经验丰富等优势，抱着自己在客户经理岗位上一定能够有所作为和有所贡献的信心和决心，参予定襄支行客户经理一职的竞聘。

一、认真学习，与时俱进，树立市场观念、客户观念、营销观念，为全方位对客户服务打定坚实的基础。在日常学习过程中要特别注重我行经营策略和经营方针的准确掌握，使自己的工作思路始终与上级行保持一致。另外要注意取人之长，补己之短，学习借鉴同行、同业的有效经验和做法，使自己工作思路和工作方法建立在客观有效的基础之上。第三方面不断强化市场经济理论和经营管理理论，以及营销公关技巧研究，不断提升自身的营销公关能力。

二、认真履行客户经理的职责，积极拓展产品市场，发展客户。在日常工作中要广泛宣传我行的金融服务政策、内容、特色，热情向客户介绍和推荐我行产品和业务，使客户在充分了解的基础上进行产品和服务的选购；并运用一切手段为客户提供综合性的金融服务，圆满完成各类基本业务的交易；同时挖掘客户潜在金融需求，拓展潜在金融市场，通过为客户提供咨询和理财服务，行使金融顾问的职责，密切与客户的关系，更好地把银行产品营销和为客户服务两方面职责紧

密结合起来。

三、加强对客户的分析与研究，根据客户的实际状况，客观、公正地进行客户评价，不断调整服务措施，改善服务质量。广泛搜集客户资金、财务信息，捕捉金融需求信息和风险承受变化情况、收集、掌握同业对客户的竞争动态，及时反馈客户对银行服务的意见和建议等，同时深入进行市场调研和分析，掌握辖区客户特点和结构，比较分析各类客户市场的特点，研究本行金融产品和服务的市场占有率、同业竞争能力、获利能力及市场渗透能力，及时完善和改进自己的产品和服务销售方法。

四、以客户为中心，加强内部沟通与业务协调，提高服务效率。客户经理一方面代表整个银行与客户建立和发展关系，同时也积极协调银行内部的相关业务部门，共同为客户提供相应的金融服务或解决方案，保证在规定时间内答复客户要求，提高服务效率。在实际工作中要做到特事特办，急事急办，易事快办，难事妥办，靠特色服务赢得客户。

五、求真务实，勇于创新，创造性的开展工作。对工作不拖、不等、不靠、不推，日常不但用力去做工作，而且还需用心去工作。在具体工作中，既热情洋溢，又严格规范自己的言行，在社会上在客户中树立良好的“建行人”形象。靠诚信守诺留住客户，靠特色服务赢得客户，靠良好形象和优质服务拓展客户。尊敬的各位领导、各位同事！

以客户为中心的篇四

尊敬的各位领导、各位同事：你们好！

我叫，大专学历□20xx年毕业后 应聘进入中国移动金昌分公司□20xx-xx年在 营业厅做营业员□20xx-20xx年在 营销 四部任业务经理□xx年至今在集团大客户工作。在这八年里我感受到移动大家庭的温暖，在这里学会了如何成为一名合格的客

户经理，也在为客户服务的过程中实现了自我价值，我为能成为一名合格的移动人而自豪。

我这次竞聘的岗位是“高级客户经理”。

我对高级客户经理的理解是：客户经理作为公司的代表，担负着公司与客户之间的联系，承担着多方面的职责，客户经理必须具备良好的思想道德素质和专业素质。

良好的思想道德素质首先要热爱企业，忠于企业；对待客户要主动热情，对于用户提出的问题要耐心解答，不能欺诈客户，更不能以不正当的手段或方式欺骗客户。其次，要树立“沟通从心开始”的服务理念，以“追求客户满意服务”为服务宗旨，培育自己吃苦耐劳、团结合作、乐于奉献的企业精神；在具体工作中，要真心实意为客户着想，全力以赴为大客户服务；要遵守企业各项规章制度和劳动纪律；对自己的工作具有自豪感，有敬业的精神，有为公司和客户负责的责任感；通过恪守道德，塑造客户经理的自我形象，探索大客户服务工作规律，创造高效能的工作业绩。

客户经理与客户打交道，除了具备一定的思想理论基础和文化素养，最主要的是精通移动业务，具有丰富的移动通信营销和服务技能，即专业素质。

熟练掌握各类品牌的资费情况，精通基本业务及新业务的使用方法，了解销售渠道及促销方式，熟知各业务的办理流程等。三要熟悉大客户市场，大客户市场是客户经理服务的基本舞台，了解其运行的基本原理和总体状况，是客户经理获得成功的重要条件。这主要包括现有大客户的情况、潜在大客户的情况、市场环境、市场占有率、竞争对手的情况等所有市场中关于大客户方面的知识。

四要具有一定的市场营销知识，客户经理作为公司大客户营销与服务工作主要提供者，就必须了解市场营销知识，树立

正确的市场营销服务观念，使客户真正享受到移动通信产生的有益效用，积极促使公司完成发展目标和发展战略。五要具有一定的法律知识，尤其是电信法、消费者权益保护法等是客户经理必须掌握的知识。

这次演讲我虽然没有什么豪言壮语，但我相信有在座的各位领导、各位同事的帮助、支持和配合，我有信心、有能力出色地做好这项工作，当好一名称职的客户经理。坦诚地说，我关注竞聘结果，渴望参与成功。但我更重视参与的过程，因为对于我来说，参与的过程有时可能比结果更为重要。我想无论竞聘成功与否，都不会改变我对事业的执著。我爱这平凡的工作，而它确是不平凡的事业。

以上是我的竞聘演讲，谢谢大家。

以客户为中心的篇五

大家好！

首先衷心的感谢领导提供这次公平竞争的机会，使我有幸站到这里参加竞聘。同时谢谢这三年来所有帮助、关心我的同事，也正是你们的鼓励与教导，使我从一个走出校园懵懵懂懂的大学生，成长为今天稍渐成熟、掌握一定实践工作技能与本领的银行职员。

三年的成长，使我积累了一定的工作经验，培养了良好的实干精神。为了更好的发挥自己的才干，为支行做出更多的贡献，我决定竞聘xx支行个人金融部经理。站到这个竞聘的舞台上，有一种成功的期待，但更多的是感到一份责任，对xx支行，对xx银行的一份责任。

下面我对自己的基本情况及工作思路作一介绍：

一、个人基本情况：我于xx年7月毕业于xx财经学院外贸外语

系国际经济与贸易专业，本科学历，获经济学学士学位□xx年10月进入xx银行工作，先后在xx支行从事营业厅柜面综合业务工作与信贷工作，现为市场营销科一名信贷员。在谦虚谨慎、脚踏实地、戒骄戒躁的' 干好工作的同时，不断学习，充实自己，先后获得会计从业资格证、经济师中级职称、银行业从业资格证，将自己不断丰富的理论知识有效的与实践工作紧密结合起来，尽最大努力为支行贡献自己的力量。

二、工作思路及工作目标：

第一、受国际金融危机和全球经济下滑影响，作为银行业，我们不可避免的受到或深或浅的波及与撞击，这种不良影响会在20xx年逐步漫延与显现出来。自20xx年下半年几次存贷款基准利率下调后，每发放一笔贷款的利润空间在逐渐缩小，同时整体经济不景气导致的个人收入水平下降势必影响到个人贷款的偿还能力。在这种情况下，需有效的协调好利润增长与风险防范的关系，既要稳保利润增长，又要谨防个贷风险。

第二、目前我行开展的个人类金融业务主要涉及个人住房按揭贷款、个人非交易贷款、存单押贷款、个人消费贷款、个人信用贷款，就几个贷款品种而言，要齐抓并管，一则是创造更多的利润点，各项个贷业务平衡发展；其次是个贷业务的多样化经营也有利于分散和降低整体风险。

第三、在每笔贷款、票据业务受理中，严格按照金融业法律法规及我行的金融制度、政策执行，把握、控制风险于各个细微环节；同时深刻理解总行事业部制改革的经营理念，并将这种理念切实有效的贯彻于支行具体业务开办中，促进个人金融业务良好发展。

第四、我行目前的按揭工作主要开展万豪国际大酒店与金茂豪庭两部分。今年，由于房地产市场萧条，按揭贷款发放笔数较之前有大幅度减少，为了促进这项工作的持续发展，需

要与两个合作伙伴保持良好沟通，包括售楼人员，调动他们与我行共同营销个贷业务。个人非交易贷款，是风险孝但利润稳定可观的一项业务，要进一步对其做好宣传、推广，积极开拓市场，扩大客户群体。此外，总行零售业务部现在有规定允许以工资60%的额度标准发放贷款，对我们而言这也是一个风险小很不错的市场，要积极拓展。

第五、今年要实现我行个人贷款业务的综合平稳发展，预计年末累计发放个人类贷款100笔，累放金额3000万元，不良贷款率控制在0；办理票据贴现业务260笔，贴现金额共计1亿元，实现贴息收入240万元。

以上为我的个人基本情况及工作思路、目标，如果这次竞聘成功，我将尽自己绵薄之力，积极有效开展个贷业务，推进支行个人金融工作新发展；如果没有竞聘成功，我也决不气馁，我将继续努力，不断充实完善自我，在实践工作中进一步提升自己的能力与水平。

谢谢大家的支持！

以客户为中心的篇六

大家中午好！

非常高兴大家能来参加____葡萄酒组织的这场聚会！今天是20____年1月18号，找人选过的日子，是个好日子，所以说个祝福吧，118取个谐音，祝愿到场的各位今年要要大发。

20____年1月份____葡萄酒进入松溪市场，弹指一挥间，一年已经过去了，随着年轮的增加____葡萄酒在松溪市场也将步入了更加成熟的阶段；一年来在松溪葡萄酒同行中销售额位居前茅。取得了一定的业绩，良好的业绩取得离不开____葡萄酒南平公司领导大力支持，在此；我代表松溪____酒业商行谨向到会的各位____葡萄酒南平公司领导表示衷心感谢！良好的

业绩取得同样也离不开松溪各界朋友和在座的各位鼎力支持与理解。在此，我代表松溪____酒业商行谨向各位领导，各位朋友表示良好祝愿，祝愿大家在新一年里，身体健康，工作顺利，牛年大发财！

如果说____酒业还小有成长，有一点点业绩的话，除了我们企业自身不断修正，不断坚定信念，自我突破以外，更重要的动力来源于所有朋友们的支持和鞭策，因此，我们今天仅以此表达____酒业内心的感谢和感恩！

____酒业感谢你们。亲爱的朋友，没有你们，就没有____酒业成长的每一步，也希望在未来的日子里，无论冷暖，我们都可以互相信任，彼此支持。谢谢！今天借着华夏五千葡萄酒组织这个活动的机会，大家老朋友，新朋友共同多饮几杯____葡萄酒，共同祝愿____葡萄酒南平销售分公司生意红红火火万万岁！最后，向大家拜个早年，祝在座的各位在新的一年里一切如意！对在座的各位真心地道一声：____酒业谢谢你！

以客户为中心的篇七

各位领导、各位同事大家好

本人xxx今年26岁，在武都路支行工作，大学本科学历。

首先我要感谢行领导给我这样一个锻炼的机会，不论这次成功与否，我都将获益非浅，对我今后做好本职工作都有很大的帮助。

我是2015年进入的中行，2015年6月以前在双城门支行做综合柜员，后调入武都路支行至今，工作一丝不苟、严谨务实。我一直要求自己本着“勤勤恳恳、扎扎实实、好学上进”的态度，努力工作，毫无怨言。同时，在工作之余，我总是抓

紧时间学习充电，努力补充与丰富自己的理论知识。在闲暇时，依然没有忘记加紧练习业务技能的训练。在工作中积累了丰富的经验，熟悉各项对私业务技能，在快速高效的办理业务同时注重文明优质服务。通过这一年来在双城门和武都路的工作实践，我的工作经验日渐丰富，理论知识日益扎实，人也越来越成熟，已具备较高的业务素质和一定的管理经验，我觉得自己有信心也有能力担任一名银行客户经理，能做好应履行的职责。

其营销产品、争揽业务；做为一名客户经理，应当协调和组织全行各有关专部门及机构为客户提供全方位的金融服务；做为一名客户经理，还应当主动地防范金融风险，努力建立和保持与客户的长期密切联系。

我们应为客户送去我们的关怀与服务！客户的利益和需求将是我们工作的永恒出发点，面对客户的业务特点，我们有负责为其量身定做与推荐适用的产品。对客户的新需求，我们更要及时向有关部门报告，努力探索与开发相关专用产品。对现有的客户，与之保持经常的联系是我们应尽的义务，而对潜在的客户，我们更要极目远眺，积极地去开发。同时，我们力求在协调前台业务窗口与二线业务部门、各专业部门之间、上下级部门、资源合理分配的基础上，保证每位客户的每一笔业务都能在我们银行中及时、顺畅、准确地完成。善于引导客户、努力满足客户业务需求，为客户提供“一站式”服务，这些将是我们每位客户经理永恒的要求与追求！

在去年的各项竞赛中，我竭尽全力，完成存款任务500多万，信用卡40张，基金、三方、人民币理财均完成任务，同时也在为今年的任务做准备。截至目前，揽存180万，后续还有100多万的个人存款到账。在今后将积极营销，发挥自己最大的能力，主动出击，拓展营销渠道，全方位开展揽储增存的工作。

各位领导、各位同事：

大家好，我叫xxx今年xx岁，xx学历，目前在xx行xxx支行工作，今天我要竞聘的岗位是综合客户经理。

首先我要感谢各位领导给我这样一个锻炼的机会，不论这次成功与否，我都将获益非浅，对我今后做好本职工作都有很大的帮助。

我是20xx年x月加入的xx行，至今一直在xxx支行工作。在这一年多的工作中，我一直要求自己本着“勤恳扎实、好学上进”的态度，努力工作，毫无怨言。认真学习各项操作规程及相关业务文件，熟悉核心操作系统，高效办理个人和公司的开户销户、转账汇划、网上银行等业务；熟悉个人贷款业务，逐步认知各类风险点，受理有关住房贷款的咨询，能够独立接单并进行xxx系统操作。同时，在工作之余，我总是抓紧时间补充与丰富自己的理论知识，参加了由中国人民银行组织的账户管理培训，并取得资格证书。在闲暇时，依然没有忘记加紧练习业务技能的训练，现已通过点钞测试和xxx技能测试等级要求，并于20xx年xx月取得银行业从业资格证书。通过这一年来在xxx支行的工作实践，我的工作经验日渐丰富，理论知识日益扎实，处事也越来越成熟，已具备较高的业务素质，我觉得自己有信心也有能力担任一名银行客户经理，能够做好应履行的'职责和义务。

格的客户经理，应当全面了解客户需求并向其营销产品、争揽业务；应当协调和组织我行有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务；还应当主动地防范金融风险，努力建立和保持与客户的长期密切联系。

如果有幸能担任客户经理一职，我将从以下几个方面开展工作：

一、自身能力的提高和经验的积累

自觉加强政治理论学习，提高自身修养，进一步提高自己的

理论水平与政治素质，强化廉洁自律的自觉性。业务学习方面，钻研发展客户的营销知识和营销技巧，不断总结积累实践经验。同时，加强金融风险防范，合规操作，为银行负责，为领导负责，为储户负责。

二、勤奋踏实，大力发展优质客户群体

为了围绕巩固和发展客户群体，树立客户第一思想，用服务去赢得客户的合作。多与广大客户交朋友，逐步建立起自己的庞大客户群体，发展新客户，巩固老客户。每份工作要细致入微，及时建立客户档案。主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表，做到熟悉在心、登记在册。另外，多多加强对我行金融服务优势的宣传工作。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，对自己一定要高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策。

三、开拓市场，寻找新的增长点

的基础。而客户经理，和服务对象是零距离的接触，为客户提供面对面的服务。经常性地为客户提供金融理财服务，做客户的贴心人。还要换位思考，关心体贴客户，实行“情感营销”，在建立感情的基础上，推荐我行的信贷产品和理财业务。

四、注重营销，增强市场营销实效

切实掌握金融营销，系统掌握市场营销学的基本知识，同时身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。靠服务去竞争，靠情商去竞争，增强我行和自己的市场竞争力。

以上是我的竞聘报告，不妥之处请各位领导评委指正，总之，

如果这次竞聘成功，我将以优良的工作作风开创新的工作局面。如果不能，说明我的工作能力和业务水平还有待提高，不管成功与否，我将一如既往的再接再厉，为我行发展做出最大的努力！

谢谢大家！

以客户为中心的篇八

最近读黄卫伟的《以客户为中心——华为公司业务管理纲要》一书，感触颇多。为何华为能够在短短的三十年成为世界的通信企业巨头？他们做对了什么？有什么值得我们借鉴？虽然我们的体量、产品、行业不同，具体的措施不能借鉴，但是其中的理念是可以借鉴的。本书就是其中的一个解码。

“为客户服务是公司存在的唯一理由”，其实，为客户服务不但是华为存在的唯一理由，也是一切企业存在的唯一理由。企业作为盈利组织，其利润来源只能是客户，因此企业的日常工作都必须以市场为导向，以客户价值创造为核心来开展；而企业一旦偏离了客户价值创造的发展定位，不管之前曾取得多么辉煌的成就，接下来等待他们的，只能是被客户抛弃、被市场遗忘。客户是唯一能够解雇我们所有人的人，他只需要不给我们下订单就行了。事实上深入思考就会明白，我们在企业内所从事的一切活动，最终都需要客户来埋单。产品设计研发费用、生产制造费用、管理费用及人工工资甚至日常办公费、水电费等等，这些费用最终都要通过产品和服务价格摊销到客户头上。客户不是大傻瓜，他心甘情愿为产品和服务付费的原则始终只能是是否能给自身带来价值（及价值增值）、是否能够解决自己的问题。

“及时、准确、优质、低成本交付，只有四个要素同时满足，才能真正地以客户为中心。走遍全球到处都是质量事件、质量问题，我们是不是越来越不把客户当回事了？问题不可怕，

关键是我们面对问题的态度。我们必须要有正确的面对问题的态度，必须找到解决问题的正确方法，问题才会越来越少，才能挽回客户对我们的信任。唯一的办法是从内部找原因。怨天尤人、埋怨他人是没有用的，唯有改造我们自己。”只有将客户的要求放在首要位置，才能持续地改进我们的工作和流程，不断地满足客户的需求。这段话也说出了前一段时间我们的问题，不能积极面对、快捷解决产品的问题，造成客户对我们的意见非常大，对公司信心下降，甚至要求拉模走。

“要将客户的满意放在第一位，不要总担心主管是否会不满意，更不能因为怕主管骂，而做出违背客户利益的行为。”我们有些同事在这方面就做得不那么好，客户有投诉，不敢上报不敢实事求是地处理，原因就是怕挨骂。我们作为上司的同事也要时刻提醒自己，当有客户投诉的时候，需要第一时间提供支持，而不是追究责任，更不应该是骂下属。

“只强调精细化管理，公司是会萎缩的，精细化管理的目的，是为了扩张不陷入混乱，我们讲精细化管理，不等于不要扩张。面对竞争，扩张和精细化管理并不矛盾，要把两者有效结合起来。”企业的发展如果仅追求精细化追求成本，其结果就是客户投诉，客户不与你来往，最终就是失去客户。如果没有新客户、没有老客户的新项目，公司一定会萎缩，更加谈不上增长。特别是为了当期的成本将员工和一些必要的流程功能砍掉，那就更加得不偿失了。如果只顾短期，是一定没有未来的。只能一方面积极挖掘内部潜力，降本增效、增强核心竞争力，另一方面又多一些增长，多为客户创造长期价值。

企业只有真正把以客户为中心的理念落到实处，凝聚起全公司贡献者的不懈激情与智慧，不断通过优质创新产品、系统性解决方案及良好服务来为客户创造价值及价值增值，才能在与客户的共同成长中实现企业的长远可持续发展。

华为在中国民营企业里是最成功的，没有之一。即便到了如

今的体量和规模，发展依旧不见颓势，每年仍然保持40%以上的增长速度。作为一名非华为出身的管理者，研究华为成功背后深层次的原因，总会有或多或少的一些收获。

无论如何，华为最终是成功了，成功到华为将历史中的会议纪要摘录出一些章节来印刷成书就可以卖到洛阳纸贵的地步。我所在的项目组所幸下手较快，在七月就买到了第一次印刷的《以客户为中心》这本书，据说有很多人想买却不得不等到第二次甚至是第n次印刷了。

从内容上来看，《以客户为中心》与《以奋斗者为本》两本书中，有部分内容是重复的。想想也是必然，这两本书都是源于华为内的会议纪要、任总的、任总的发言，选稿的途径是一致的，形式也是一致的，而且以客户为中心、以奋斗者为本都是华为核心价值观的内容，难免会出现同一句话或者同一个主题同时强调这两种主张。比如说《以客户为中心》的内容主线：华为的价值主张、业务增长、效率提升，被一次次提及，被一次次强化，并细化到一项项管理变革。

华为《以客户为中心》、《以奋斗者为本》讲的都是些浅显的常识，但能把大众所熟知的常识在一个多达十八万人的大企业里践行到位，是何等伟大的事情。正是如此伟大的事情，才导致华为如此伟大的成功。

老子在《道德经》里说：道生一、一生二、二生三、三生万物。所谓的“道”无非就是基本规则，这个基本规则并不见得一定要多么高深、要多么花里胡哨，最朴实、最简单的道理组成这些基本规则，所谓“大道至简”就是这个道理。

在人力资源管理的实务中，所谓的“道”也是至简的一个普通规则。举个例子，企业的战略发生调整或发生变化，必然对组织和人的要求发生变化，人力资源管理就必须跟随着这种变化而变化，这就是人力资源管理最根本的“道”。

有很多的现象都在支撑这个“道”。如很多企业忠诚无比、且做出很多历史贡献的创业元老，在企业变革过程中却成了企业发展的阻力。老板有时会做出看起来很不近人情的果断措施，却给组织带来不可修复的伤害。导致这种现象的出现，就在于人力资源管理的“道”成为一种静态的“道”。元老没有错、老板也没有错，错的是企业面临变革，对人的要求出现变化，但元老不去响应这个变化，老板也不去宣贯这个变化，且人力资源管理根本对这种变化完全后知后觉。

秉承静态的人力资源管理的“道”即很多人经常提到的“为专业而专业”的人力资源管理。我在企业从事人力资源管理工作时，经常跟我的老板提“专业的事情交给专业的人去做”，其时“为专业而专业”的人力资源管理还有一定的市场，至少不会给企业带来致命的损失。但现如今这个世界上唯一不变的就是变化，人力资源管理固守静态的“道”已然不太合适，大型企业内部人力资源管理组织机构向三支柱转型就是一个最典型的现象，除外在的组织形式上的变化外，人力资源管理思路转变更是关键。

有人会说在员工，从外部环境来看，员工属于弱势群体，无论是法律还是社会舆论环境都会往员工层面去靠拢；从植根于灵魂深处的倾向而言，还是员工，因为老板毕竟是少数，而员工是大多数；从个人情感而言，依旧是员工，因为人力资源管理从业者更多的也是一个被雇佣的员工。但看完《以客户为中心》后，我隐隐觉得人力资源管理要真正做到以客户为中心，那么内心深处的位置首先应该摆在企业。这里不用老板而用企业，是因为我认为企业可能会更加准确。

按照《以客户为中心》的评判标准，华为认为只有客户才会为华为提供赖以生存的利润，那么任何一个企业的人力资源管理的投入均是由企业提供，而不是由任何一名员工或者是代表员工的工会组织提供。从这个评判标准出发，人力资源管理的客户一定是企业。

既然企业作为一个整体是人力资源管理的客户，那么人力资源管理就应该不惜一切代价地以客户为中心，为客户服务，为客户创造价值，提升客户满意度，继而实现自身的价值。当员工的利益与企业利益相冲突时，人力资源管理应秉承局部利益服从整体利益的原则；当人力资源价值投资与企业短期利润出现冲突的时候，人力资源管理应秉承短期利益服从长期利益的原则。

从思想的高度把握这些基本规则后，接下来是具体业务实施，以客户为中心的人力资源管理不应被动地承接企业的战略规划与经营计划，而应积极主动地参与到企业的战略规划中，明确人力资源现状对的支撑作用和差距，并据此决定选育用留的具体措施和策略。

回到“大道至简”的智慧，一本《以客户为中心》是简略的，但要从其中发掘出无限的智慧，除书本之外，在日常的工作与生活中应用书中的道理与规则，也是至关重要的。

以客户为中心的篇九

大家好！

本人20xx年毕业于河南财经学院，并于当年通过大学生校园招聘进入我行工作，先后从事现金柜员、atm管理员、现金出纳、会计柜员、公司客户经理等工作。我要竞聘的岗位是公司客户经理。

自从20xx年参加工作后，我感觉到我行党支部有很强的凝聚力和战斗力，有很好的工作环境和氛围，尽管工作中存在这样那样的困难，但同事们都是团结一心，克服困难，心往一处想，劲往一处使，一心一意为中行求发展。在我心里，中行就是我的家，我爱我的单位，也爱我的岗位，在公司客户经理岗位上工作了4年，我对这个岗位积聚了深厚的感情。4年来，有过挫折、有过气馁，但是，行领导的谆谆教诲始终

让我铭记在心。我觉得在这个岗位上能够让我学到很多待人处事的学问，了解外部的各种行业信息，在提高业务水平的同时锻炼综合工作能力。

从20xx年7月起，我就从事公司授信业务工作，截至目前，累计授信客户10户，新增授信下达批复并投放客户4户，行业范围包括采矿业、旅游业、火力发电业等，累计投放公司贷款2.51亿元、办理贸易融资5.4亿元、办理委托贷款4亿元、非利息收入870万元、净利息收入930万元。

2、专业知识不够全面，需要在日常工作中深化学习意识、加强学习观念，多学习、多研究。

如果这次我能竞聘上岗，继续公司授信工作，我将克服困难，把本岗位工作做得更好。在进一步加强理论和业务知识学习的基础上，不断提高自身综合素质。

请在座的各位领导、同事能支持我。谢谢！