

# 移动社区经理工作思路 移动客户经理培训心得体会(实用5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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

## 移动社区经理工作思路篇一

为期三天的客户经理培训已经结束了，本次培训时间紧凑，内容丰满，形式新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈，让我收获很多。

### 一、用阳光心态去工作

客户经理作为营销人员，与客户直接打交道，必然会不断面临挑战，失败、挫折，所以在工作中具备良好的心态对于其成功来说是必不可少的。正如有句话所讲的“没有好的心态就不要做客户经理”。

### 二、客户经理应做好客户维护与客户营销工作

首先，个人客户经理关系营销工作流程在客户经理工作中具有指引作用，通过这次深刻的学习，对“每日七件事、每周三件事、每月三件事”有了更具体的认识和理解，理顺工作流程才能在基本工作中做好更细节的部分，不至于手忙脚乱不知所措。

其次，课程中学习的客户维护之客户分群是印象最为深刻的一部分，有质量高效率的客户维护最重要的一步就是将客户进行分类分群管理，学习之后会在工作中的客户维护尤其营

销过程中会更有针对性，提高产能。在这部分的学习中，通过小组讨论的形式，分享和学习了伙伴们的经验，尤其是对我们年轻力量真的有很大帮助。

还有，在客户营销之顾问式营销学习中，改变了我们在工作中传统的营销方式，顾问式营销建立在客户分群的基础上，针对不同客户群进行维护分析，运用spin方法挖掘客户隐藏式需求和明确性需求，提供解决方案和产品介绍，克服反对意见达成共识，再进行后续跟进服务。这种顾问式营销改变了我们之前在工作中为了营销而营销的传统方式，将客户维护和营销贯穿结合，相辅相成，进而产能也能得到提升。

很重要的一部分就是，我们在课程中学习到了很多技巧，例如□kyc□挖掘需求技巧spin□资产配置技巧、财富金字塔、帆船理论□fab产品建议技巧，业绩倍增三大方法，还有一些客户经理在日常工作中可以提升效率的表格，方法，必备工具。

### 三、时间管理就是自我管理

时间管理的问题本身不在于时间，而是在于自己如何善用及分配自己的时间。自我管理即是改变习惯，令自己更富效能。

客户经理工作流程“每日七件事”结合时间矩阵图，将时间结合工作计划按照“紧急重要、紧急不重要、重要不紧急、不紧急不重要”顺序，可以使我们的工作更高效完成。

三天的课程安排得很紧凑，学习的内容真的很多，在讲课过程中老师在一些重要课程部分，让我们以互动、小组讨论、情景演练的方式渗入学习理解，更快吸收了学习内容，当然还有一些是需要我们在日后工作学习中慢慢消化的。

## 移动社区经理工作思路篇二

通过对xxx市公司的参观和实地走访，我认为客户经理的工作

流程是：

一是晨会。(一)了解库存情况，因为客户经理要走在电访员的前一天，所以预先知道库存情况是十分必要的。如若不然，客户问及时我们就不能给出明确的答复，由于客户经理与电访员的口径不一致造成不必要的矛盾。而目前我们还不能提前一天准确的知道库存情况。(二)由领导布置当日的工作重点。

二是出访前准备。(一)制定走访计划，预先充分估计可能出现的问题，以及应对措施。(二)携带拜访记录本以及访销预订单。

三是实地拜访。询问产品经销情况，查看商户卷烟库存，进行营销指导，推荐重点品牌，并协助进行理货陈列，宣传烟草公司的新信息、新政策以及市场信息的收集，协助商户写好订单，帮助处理在权限之内可以解决的问题。

四是每日小结。每日拜访结束后，就一天的拜访情况做出总结并向领导反馈客户提出的意见，并及时给客户以明确的答复，不拖，不靠，体现我们的高效性。

五是查阅资料。进入系统查阅明日需拜访的客户资料，包括其经营情况，本周、本月业绩完成数据，为第二天走访做好准备。

总之，通过这次学习使我自己有了清晰的认识，离真正的客户经理还相距甚远，做市场不能光靠吃苦耐劳，重要的是动脑筋，因为只有方法对了头，才能提高效率，我要在工作中思考，在思考中进步！

### **移动社区经理工作思路篇三**

通过这次培训使我对客户经理的岗位有了新的认识。客户经

理具有重要的桥梁作用、市场调研作用、客户中心服务作用，我们要认真学习客户管理的方法、技巧，运用现代的多种手段，力求首先改变自己，从而达到改变客户的目的，从而尽快占领市场，占领客户，以期实现双赢乃至多赢。

因此，在今后的一段时间内，我们应中点做好以下几方面的工作：

1、尽快适应岗位转换。首先是业务技能的熟练掌握。这是关键，不能够熟悉业务知识，任何的服务和营销将无从谈起，更谈不上客户的开发。其次是营销的技能。在客户经理岗位上不单纯是优质的服务，更重要的是一种营销。我们每天都会面对许多形形色色的客户，要善于和他们进行广泛的沟通与交流，洞察客户的想法，为其提供满意的服务。“客户经理与客户的关系不仅是业务关系，更是一种人的关系；客户经理的服务要有创意，要走在客户的前面。”然后在这一理念的指导下，通过对业务的学习和对市场行情的准确把握，为客户提供合理建议。而不能将与客户的合作停留在的“饭局公关”上。客户关系营销，是一种经营理念上的超越，反映了一种新型的营销文化，从本质上体现出了对“以客户为中心”理念的认同，而不是骨子里仍残留着“以自我为中心”的优越感，要真正体现银行对客户的一种人文关怀和对银企鱼水关系的爱护。这种营销，既立足当前，更着眼于未来。善待客户，就是善待自己；提升客户价值，就是提升自我价值。

2、积极主动营销、挖掘客户源。我们要树立主动营销的意识、树立发展意识、市场意识和服务意识，深入市场和企业调查研究，针对当地经济的特点，及时调整经营思路，制定适合本地区经济特点的客户营销策略，及时发现，积极培育优质客户和贷款项目，积极开拓信贷市场。主动地去发掘，选择培育和支持有效信贷需求，积极开拓适应中小企业和当地经济特点的信贷品种，扩大信贷投放领域，努力提高资金使用的安全性、流动性和盈利水平，并以此实现自身的发展壮大。

3、加强客户关系的维护。客户分类管理是客户经理从事客户管理的主要内容。按投入与产出相匹配的原则，对不同的客户实施不同的管理策略，有的放矢。当今金融市场的竞争尤为激烈，各种不确定因素的存在，要求我们不断加强与客户的联络，与客户之间建立深厚的感情，只有这样，才能保证营销工作旺盛的生命力。我们的事业才会发达。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 移动社区经理工作思路篇四

时光荏苒，时间从未为谁逗留，转眼间，我们已是一名大三的学生了。今年的暑假，是我长这么大以来最充实的一个假期，第一次真真正正地走入社会，切切实实地锻炼了一回，感触良多。

作为一个和营销相关的广告学专业学生，一直以为销售是件很容易的事，但很多事情往往就是看着简单，做起来难。这个暑假我选择的是手机销售，两个月的时间，总算是在这个行业入门了。

这次能有机会在联通公司营销中心实习，我感到非常荣幸，

虽然只有短短的一个月，但是在这段时间里，我学到了很多，受益匪浅，以下是我在实习期间的工作、总结以及心得体会。

## 一、初步阶段

我实习的地点叫：联通大世界。一楼是手机卖场，二楼和三楼是客户服务区和办公区。7月19日下午我便开始了我的暑期实习。进入营销中心后，我认识了李姐、秦哥、肖哥、萍和汪叔，每个人都很好，在我的实习期间给了我很多帮助和指导。一开始我先了解联通的各种业务：吉祥卡、畅听卡、顺心卡、世界风□186-3g卡、小神通□3g上网卡、新势力、宽带等等。作为一名客户经理，一定要对自己的业务了解，做好足够的准备才能与客户更进一步的沟通。实习还让我了解了办公室生活，如上班下班和开会等等，对于初涉社会的大学毕业生是很有用的。第二天早上我就参加了公司的周会，体验着公司的上班氛围，心里充满惬意。

## 二、实战营销

实战营销是在邻城宁国举行，所以也算是经历了我生平的第一次出差。我和汪叔、肖哥一组，我们的任务是在制定区域推销电话卡，8分卡，手机□2m和4m宽带，光纤等等。我们每完成一项业务就能积不等的分数，最终看每个小队的总分评出一二三名等各个奖项。

7月23日这天6点多就被汪叔叫起来了，在宁国分公司开了会分好任务，每个队一个督导，我们拿好宣传材料就出发了。我们在划给我们的区域转了一圈，进了好多店都是一点结果没有。这才开始体验到营销人员的工作困难，我感觉上门推销很容易被人看成骗子。也见识了广大群众对我们营销人员的各种应对方式，可爱的是有两家店的老板都说她老公是电信的把我们拒绝了。不过和汪叔肖哥在一起，总是能发现开心的事，积极面对，不轻易言败。

后来我们改变策略，在一个广场摆摊点。这个方法倒是为我们吸引了不少客户，好几个办宽带的客户，大热天的汪叔他们跑来跑去，忙得不可开交。我也坚守我的岗位，做好我自己的工作，不管天热，激情向客户讲解。

营销人员最重要的一点：一定要能说会道，察言观色。我还需要加强，还欠缺很多，比如对于客户心理的把握，以及简单明了的讲解等等。

最终我们拉了3个4m宽带，2个2m宽带，一个固话和3张卡。我们队以19:21输给了广德队，拿到了第二名。我看到居然还有个队促成一家宾馆拉了10m光纤和好多固话，只是没装机不能算分。这么多厉害的营销人员，真是值得学习。

### 三、电话营销与礼仪业务培训

上下班的路上，我注意到一家正在装潢的酒店，就记下号码，想打电话过去问对方是否需要我们联通提供的固话以及宽带等服务。但由于我没想好开场白，电话迟迟拨不出去。李姐告诉我要胆大，勇敢地走出营销第一步！然后我准备好就拨电话过去了，虽然对方告诉我他已经办理好类似业务了，我也很开心，因为我勇敢地迈出了第一步，跨过了心里的坎，以后的工作就更容易上手了。

8月2日晚7点公司我们客户经理进行了一次小培训。这些都给我极大触发，原来很多细节都是成败的关键。首先是服务礼仪：我们客户经理一定要给客户以信任的印象!!!自身着装要干净，精神!不要穿凉鞋，短裤，也不要把钥匙挂在腰带上叮咚作响!要表现的胸有成竹，沉着!而且切记不要装嫩!!!站如松，坐如钟，还要跟客户进行眼神交流，展现良好的精神面貌!同时在握手，拿名片，递名片等等许多方面，注意细节，不要给客户以轻浮的印象.....还有业务知识的培训，都给我极大的震撼，知之甚少，而且有些东西即使知道，也很难在平时注意到。

#### 四、“乒临天下”乒乓球比赛

我们实习时正值联通的“乒临天下”乒乓球比赛，我先后充当了区选拔赛和市选拔赛的工作人员。

虽然工作比较辛苦，但看到客户们的踊跃参加，积极比赛，我便有些欣慰。诚然，不管企业做的多大，都应该汇报社会，回报客户。赚钱并不是企业的唯一宗旨，赚钱也不应该是我们唯一的人生目标，钱不是万能的，拥有一颗美好的心乐观的看待社会才是最重要的。

#### 五、市场调查

8月10日下午，周总给我们布置任务，沿街店铺做问卷调查。我和萍一组，负责锦城路(四小至一小)和东门建材市场。一开始，我还是比较兴奋地+相当期待+信心满满。。。可事实再次证明，期望越大，失望越大。。。

任务一下来，我们就去跑调研。先从锦城路开始，主要是服装等商店。我们说我们是联通公司的暑期实习生，想做一下市场调查，能否问您几个问题?第一个店员勉强的配合我们，我们问、我们填表、她勉强答。。。才好不容易完成了第一份问卷。接下来的，就完全打击我们自信心了，店员全都不理我们，赶我们走。我们也不是每一家店都进去，看到店里太忙就不进去了。

一家金店，我们拿着调查表正准备进去，连门都没跨过去，里面的人就大叫不要进来出去出去!有的人完全把我们当骗子看，有人一听是联通就说自己是移动，有的人很厌烦地问我们调查什么调查什么，有人说他没手机。。。记得被一家赶出来后，萍推那个玻璃门，砰的一声没打开，后面的店员就在叫：“拉!拉!拉!没看上面写的是拉字呀!”

真的很委屈，原来调研并不是我想象的那么轻松与简单。最



后在路边看了个貌似大学生的女生做了当天的最后一份也是第二份问卷。我觉得吧，可能与人们的小市民心理有关，而且由于最近频频发生上门推销的恶性事件，人们的警惕心很强。回去后，李姐安慰我们，提醒我们要注意沟通。虽然倍受打击，我们还是要坚持不懈，要勇敢地面对，找出外在的、自身的问题所在，挑战自我，超越自我！

8月11日上午，我们继续跑锦城路的另一半边。开始的第一家勉强的做成一份问卷，可后面的调查也不行了。我和亚萍商量，把调查表收起来，也不说我们是联通公司的，就说我们是在校大学生，来做市场调查，这样情况才略微好转。然后我们分开，她跑对面的店铺。虽然情况和昨天下午类似，钉子不断，但最终我们都拿到5-6分问卷。一上午我的心情就呈锯齿状曲线高频波动，我填好一份调查表高兴至极，被狠狠地拒绝一次就伤心至极。

下午我们继续。坐了一段很长的公交，来到了建材市场。本以为建材市场的人一概比较好说话吧，可惜情况还是那样。商人们都对我们不理不睬，不止一家的人讲她不识字。建材市场还是很大的灰尘，最后我们还是取得10份问卷的好成绩。

要我来概括调研人员的生活，就是酸甜苦辣。被人拒绝心里酸酸的，被人接受心里甜甜的，跑来跑去吃力不讨好很是辛苦，同时还要不畏火辣辣的太阳，无视环境的艰难，完成任务。不过我们的心态还是很好，积极面对；)

8月17日，我和方亚萍又接了一个任务，就是跑酒店餐饮类的调查。这次调查在李姐的示范下开始，我们有学到一手。任务不大，明显比上次要好多了，我们自己也是颇为欣慰！

## **移动社区经理工作思路篇五**

经过这次的移动客户经理培训，用心服务，还要有海纳百川

的胸怀，在服务行业，服务员总免不了和顾客的磨擦，为了企业的荣誉，有时我们要作出牺牲。下面是本站小编为大家收集整理的移动客户经理培训心得体会，欢迎大家阅读。

尊敬的各位领导、各位评委、各位同仁：

大家好！

首先，感谢公司领导给我提供了这次向大家汇报工作、展示自我、挑战自我的机会。凭借多年的工作经验和对移动事业的热爱以及对自己能力的自信，今天我走上台参加移动公司客户经理的竞聘，相信自己能够担当这一重任。

下面，做一下自我介绍以便让大家对我有一个更加全面的认识：

我叫□xx岁，大专学历，毕业于x学院，我于xx年进入移动公司工作□xx年至xx年从事工作；xx年至xx年从事工作；xx年至xx年从事工作；xx年至今担任营业员职务。从参加工作那天起，我就牢记自己的使命，牢记自己的岗位职责，严格要求自己，认真完成领导安排的各项工作。工作中，始终以公司利益为重，常常是舍小家顾大家，由于我工作认真努力，所以我曾多次受到领导和同事的肯定，并多次被评为“先进工作者”的荣誉称号。

各位领导，评委，经过认真的思考，我认为自己能够胜任此项工作，能够为公司的发展贡献自己的力量。我认为我具有以下几点优势：

第一，我工作扎实认真，具有较强的责任心和耐心。

营业厅的工作事多、冗杂、千头万绪，需要多一份细心、耐心和专心，更需要一份责任心。工作中，我养成了办事扎实认真，工作严谨细致一丝不苟的工作作风。在我眼里，营业

厅工作无小事。所以，无论做什么事情，我都能够认真对待，尽最大的努力把事情做到最好。

第二，我具有丰富的工作经验，和坚实的基础。

从xx年x月起，我就开始担任营业员，多年的营业员工作我不仅积累了丰富的工作经验，而且在工作同时进一步学习并掌握了客户经理全面的业务知识和客户经理这一岗位的工作流程与职责，这为我以后做好客户经理工作打下了坚实的基础。

第三，我具有较强的组织协调和团队管理能力。

我性格平和、不计荣辱得失，很容易与人相处，有较好的人际关系。学生时期就多次担任班干部，有良好的沟通能力和组织协调能力。自从参加工作以来，我处事踏实谨慎，有大局观念，凡事以公司的利益为重，得到了公司领导及同事的肯定和信任，我相信无论在哪个工作岗位，我都能积极沟通、协调各种关系，使各项工作在良好的氛围中开展，在和谐的环境中完成。

第四，我具有严谨细致、扎实高效的工作作风。

我富有强烈的事业心和责任感，工作严谨细密，一丝不苟，高效快捷，讲求效率。同时，有很强的吃苦耐劳的精神，为了完成工作任务，经常废寝忘食、加班加点。所有这些，都为搞好客户经理的工作奠定了坚实的基础。

今天，如果承蒙大家的厚爱，我竞聘成功，我将继续牢记使命、不负重托，竭尽个人所能，全力以赴地去追求事业成功与人生价值的最佳结合点。并做好以下工作：

一是团结合作，开拓创新，打开工作新局面。

我将用百倍的热忱投身职责范围内的工作。在团结方面，我

要摆正自己的位置，配合领导，遵守公司规章制度，执行客户经理负责制，稳定和发展所属范围集团、商业大客户。根据我们公司的总体要求及客服中心的年度工作计划，科学制定相关工作开展的具体措施、流程和办法，保证各项工作有条不紊地开展，并不断开创工作新局面。

二是抓服务，提升竞争优势，增强竞争力。

树立全新的服务理念，做好三优服务工作。我们的所有工作都应始于客户需求，终于客户满意，一切服务紧紧围绕客户需求开展，并致力于提供超越客户期望的服务或产品。我将要求为客户提供最优的质量和最优的服务，巩固和提高公司在各个细分市场特别是大客户市场的竞争力。建立有效的竞争对手信息反馈机制，做好防御工作，及时提出应对方案。同时努力做好做好大客户回访工作，以最好的服务来稳定大客户，增强我公司的核心竞争力。

三是抓营销，促进业务快速增长。

我的初步设想是做好“六个一”。这六个一是，打牢一个基础，即业务基础；坚持一个中心，即以个人优质客户为中心；打好一张牌就是做好“乐当家”理财卡；做好一篇文章就是做好个人优质客户营销这篇文章；筑好一堵墙就是筑好个人公司业务风险防火墙；达到一个目的就是要达到公司与客户的双赢。同时要努力引导客户消费，做好大客户缴费情况监控任务，努力做到大客户无欠费，确保话费回收。充分掌握所属大客户的需求，向上级反馈大客户信息并提出建议。

四是抓管理，促进务实作风。

我将努力建立健全大客户档案，加强对客户档案的管理工作，及时对大客户资料进行更新做好各类客户资料的整理、归楼与保管工作。并能根据所属集团行业集息需求，做好集团信息化解决方案的设计工作。以一切为了公司利益出发，树立

大局观念和整体意识，服从组织安排，维护部门协调、帐务处理，优质高效地完成本职工作。按照客户经理的职责，努力工作，认真完成公司的各项工作。

五是加强学习，增强自身的综合素质。

当今时代，单一人才已不适应社会的发展需求。公司的发展，是需要较多的复合型人才。因此，我将不断加强学习，不仅学习新的业务知识，而且还要学习服务、心理学、管理学等多学科的知识，争取使自己成为新形势下多元化的复合型人才，以适应我们公司不断发展壮大的需要。

各位领导、各位评委、同事们，我年轻，有朝气、有激情，有热忱、有勇气；我敢于尝试，敢于失败，敢于挑战。如果竞聘成功，我将用我火热的激情和热忱投入到工作去！最后我想说：作为竞争者或许我不是最优秀的，但我一定做最努力的，请大家相信我，一定行！

谢谢大家！

尊敬的各位领导、各位同事：你们好！

我叫，大专学历□x年毕业后 应聘进入中国移动金昌分公司□x年在营业厅做营业员□x年在营销四部任业务经理□x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。

专业素质一要熟悉公司的发展历史、现状，发展战略，公司在同行业中的地位、公司的使命、公司服务理念、公司文化等。二要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。

尊敬的各位领导、朋友们，大家好！

今天我演讲的题目是：用“心”诠释责任。

当我写下这个题目的时候，我在想，究竟什么算“用心”呢？今年8月的一天，我到朋友那里用餐，听她讲了这样一件她亲身经历的事：一次，一位老先生到她们餐厅用晚餐，只要了一碗面条，她心想，到五星级宾馆用餐，只要一碗面条，莫非今天是他的生日？这个想法一跳出，她立即与总台联系，得知这位先生是住店客人，今天正是他的生日！于是，一个令老人感动的热泪盈眶的场面出现了——朋友，我不说你也知道了，老人愉快地渡过了他的生日。

这位先生无限感慨，回国后给酒店写来一封热情洋溢的信。我想，这就是对“用心”服务的诠释吧！这就是“用心”服务与“用形”服务的区别。如果只是热情服务，让客人把这碗面吃好，这充其量只是用“形”服务，但如果一用“心”，那就出了彩，出了特色，出了奇迹！出了惊喜！自然也就出了感激，出了荣誉。

是啊，只有用心服务，才能追求卓越，追求完美。这不正是我们移动人“正德厚生，臻于至善”的理念吗？移动人正是用心服务，创造了一个又一个辉煌。

在通信战线上我还是一名新兵。我曾担任过前台营业员，刚上岗时，由于操作不熟练，尽管脸上带着微笑，换来的可还是顾客责难的话语，这使我懂得了，笑脸不能代表责任，热

情不能代替专业，于是我下决心苦练技术，虚心求教，诚心拜师，果然，功夫不负有心人，很快，我可以在一分钟内，全部完成从输号到收费打单的操作，而且对移动业务一切信息处理应用自如。是的，承担责任首先得有承担责任的资本。在当今知识经济时代，新知识、新技术、新情况、新问题层出不穷，移动要永远成为卓越品质的创造者，就要主动适应新需求、新竞争、新环境，那么，唯一的出路就是：学习、创新！这样你才敢说，我能承担责任。

后来我担任了大客户经理，作为一名客户经理，不仅自己要用心，还要去操别人的心，更要为企业发展去苦心经营。在去年“3.15”消费日活动现场，我们接待了一位特殊客户，一位七十多岁的黄大爷，说他的话费清单中有很多不熟悉的长途号码，并坚持自己没有拨打过。激动的黄大爷说完就气愤的走了。我心想，尽管大爷走了，但这事不能算完了，应该去找找他。于是我们从电脑中调出资料，获知黄大爷住在比较远的郊外，怎么办？想着黄大爷的甩手而去，我们还是决定下班之后买些水果去看望黄大爷。尽管我们的到来让黄大爷有些惊讶，但他仍然指着清单中的长途号码，肯定的说“不可能，绝对不可能拨打。”我们当即承诺会通过异地1860协查，让黄大爷放心。大爷似乎被我们的真诚所感动，说，就一个电话算了吧。从大爷家里出来我们都沾沾自喜，庆幸及时解决了问题。

但是晚上10点多钟，黄大爷打我手机，说他仍然对话费有疑问，移动现在对所有用户承诺出现话费差错双倍赔偿，那我交了500元就应该赔偿1000元。当时我就蒙了，不是已经解决了吗？为什么大爷还会有如此想法？这一夜我翻来覆去难以入睡，心想一定是我们用心还不够。第二天，我们对黄大爷所有长途号码都通过当地114或电话回访一一证实，黄大爷有点执拗，在清单上一个一个号码的剔选，最后焦点集中在北京的一个固定电话上，为了让黄大爷信服，我们随即拨通了北京电话，直接让他们通话，原来是大爷一个很久没有联络的朋友。这一次，大爷真的被我们的态度打动了，说没想到你



们这么用心，我算心服口服了。是的，只有用心服务，才算尽到了责任。你八分的用心，也许负了八分责任，十分用心，那就负了十分的责任！每一天我们都应该扪心自问：今天我用心了吗？今天我负了几分责任？这样我们无时无刻就可以坦然地说：“用户不满意，是我的责任！”。

用心服务，还要有海纳百川的胸怀。在服务行业，服务员总免不了和顾客的磨擦，为了企业的荣誉，有时我们要作出牺牲。

一天下午，下着骤然大雨，铺天盖地的雨水瞬间就漫过了街道，营业员打电话来说有一用户坚持说交了200元钱，而她只收了100元，自行盘点营业款后帐目也不对，要求我到现场去帮助盘帐并做好用户的解释工作。当我匆匆冒雨赶到营业厅时，看到用户和营业员正处在一种急躁而且愤怒的情绪之中，我一边安抚用户一边着手清点营业款，忽然，一群人涌进营业厅，二话不说，就动起手来，其中一个抓起台面上的铁牌就砸进来，我当即站起来阻止，可还是打在了我的脸上，刹那间我的脑海一片空白，嘴里一股咸咸的味道，我知道是出血了。但是我没有流泪，仍然很平静的解释着，解释着，许久，用户终于道歉了说：“对不起，我的朋友喝多了。”晚上回到宿舍，感情的闸门再也控制不住了，我大声哭起来，似乎要把这天大的委屈通通发泄出来！可是第二天，我仍然和往常一样，带着美好的愿望走进客户之中。我明白，用心服务，这颗心不仅要比天高，还要比海阔，也许这样才能承担起沉甸甸的责任或者本不属于自己的责任。

沟通从心开始，我们用心服务。以铸就卓越为奋斗目标的中国移动人坚信，生命的光华只有在不断的升腾中才能得到最佳的呈现，生命的精彩只有在超越巅峰的时刻才能拥有完美的体验。朋友们，让我们铭记自己历史的使命，带着我们深沉博大的责任心和永不满足的卓越心，继续前行！用忠心、爱心，热心、诚心，同心同德、万众一心，去铸就中国移动更加辉煌的明天！