

最新客户经理工作规划与工作目标(汇总7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。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客户经理工作规划与工作目标篇一

某年已经过去，承载着我们太多梦想和期待的某年将翻开崭新的一页，当一个个“回顾专题”蜂拥在新年伊始，我们心里所想的却是今后的路到底该如何走。新的一年，新的机遇、新的挑战摆在我们面前。共同的责任，共同的期待，共同的使命——翻开新的日历，许下新的愿望，作出新的计划。

某年，强化执行将是业务转型的主旋律。做为客户经理我们一定要强化客户导向，树立品牌意识，全方位为用户提供网络平台、应用开发、系统集成的服务；加大“我的e家”“世界通”等新业务的推广。用转型业务，拉动全年区域内预算任务，完成公司领导下发的各项硬性指标任务。在客户经理的奖金考核办法上结合公司考核指标，做到能者多劳，杜绝“大锅饭”现象；加大kpi考核，让每位客户经理都有责任感、使命感，因为我们是中国电信的员工或受聘于中国电信的员工。所以，我们必须这样要求。

客户经理计划应有条不紊地开展，既是客户关系管理的重点，也是网络建设发展的需要，更是客户经理提高综合素质，实现既定客户经理计划、目标的重要途径。因此，如何有客户经理计划地开展经营工作是当前每个客户经理、也是网络建设中的一个重要课题，结合卷烟商品营销知识的学习，本人认为应该侧重从指标分解，细化市场着手开展有客户经理计划地工作。

当前开展的客户经理计划工作制，就是围绕经营销售有客户经理计划地开展工作，其中心就是目标细化，制定销售任务的分解客户经理计划。作为客户经理，首先应在每月的月末、月初认真回顾本月的经营销售业绩，找出成功的经验、失败的因素，特别是在主观上查找原因，进行客观分析，予以总结、归纳。并在下月的客户经理计划工作中，予以改进，运用营销观念，克服消极因素，发扬积极的、正确的因素，扬长避短，不断促进经营工作走向新局面；其次，对于市场的变化，要密切注意动向，从中观的角度看待市场季节变化、环境影响、消费需求。从微观的角度掌握顾客消费心理、消费结构和消费水平的变化，注意全面把握；最后，应该从烟草公司可供货源、品种与市场需求结合看待市场的满足状况与存在的需求，包括潜在的需求，积极予以发掘、引导。全方位、多层次促进销售，从而将每月工作目标、销售客户经理计划分解与市场状况、实际经营有效结合起来，促进有客户经理计划地工作的合理开展、落实。

有客户经理计划地开展工作，重在任务分解、市场细化，关键在落实。学习《卷烟商品基础知识》的人都知道这样一个概念：市场=人口+购买力+购买欲望，换言之，市场等于顾客。因为顾客本身就具备了市场的三要素，既具备了人口的条件，又具备了购买力和购买欲望。据此，我们断言：市场就是顾客（群体），顾客就是市场，顾客就是最基本的市场，也就是我们划分的基础市场，更是必须牢牢掌握的基础的市场。作为客户经理应该将任务分解、市场细化与辖区消费环境、消费群体甚至是终端顾客等综合情况结合起来考虑。通过每天销售情况总结、数据分析，结合市场信息融会贯通地运用营销理念，进行深层次地分析、汇总，对客户现状、可能出现的变化、以后的发展前途，都要有准确的判断和预测。并能够采取针对性措施，调整相应的营销策略和服务方式，发挥营销功效，引导消费。通过经营户牢牢抓住终端顾客，努力促进销售、提高结构。最终，分解、落实并完成工作客户经理计划，实现经营工作目标。

作为一名卷烟销售人员，如果没有工作客户经理计划和基本目标，是永远不可能达到胜利的彼岸的。每个人，每一项事业都应该有基本目标、工作客户经理计划和必胜信念，而不少人往往是做一天和尚撞一天钟，目标模糊，那么如何达到目标、实现客户经理计划自然是心中无数了。

一位成功的销售人员介绍经验时说：我的秘诀是把目标数表贴在床头，每天起床就寝时都要把今天的完成量和明天的目标量记录下来，提醒自己朝目标奋斗。由此可见“有志者事竟成”，只要肯下功夫，任何客户经理计划和目标都能通过努力得以实现。

客户经理工作规划与工作目标篇二

关键词：证券客户经理工作内容, 证券客户经理职责

从职业定义上来说，证券客户经理是那些被证券公司所聘用，专门从事客户招揽和客户服务等活动的证券公司营销人员。下面是证券客户经理岗位的工作内容介绍：

- 1、负责拓展销售渠道，为公司开发新客户，销售公司发行或代销的金融理财产品；
- 2、负责为客户提供金融理财的合理化建议，为客户实现资产保值增值；
- 3、负责把证券公司的金融理财产品和服务方面的信息传递给现有客户及潜在客户；
- 4、负责组织策划高级营销活动，开发高端市场。

需要注意的是，证券客户经理不可以替客户办理账户开立、注销、转移，证券认购、交易或者资金存取、划转、查询等事宜；也不可以与客户约定分享投资收益，不能对客户证券

买卖的收益或者赔偿证券买卖的损失作出承诺。

客户经理工作规划与工作目标篇三

客户经理工作心得

客户经理工作心得

调到客户经理已有大半年时间，经过了这段时间学习和实践，我深深意识到一名客户经理除了要有爱岗、敬业、奉献的责任心外，还需要在业务能力和个人素质上得到一个全方位的锻炼与提升，因此，我认为要成为一名优秀的客户经理应该重点在以下几方面寻求突破。

准确掌握所带集团基础情况

熟悉集团现状：包括集团人数、移动占比、两网渗透率、产品综合接入渗透情况。分析不同集团所在不同行业，挖掘潜在业务需求。对单位决策层架构进行梳理，了解该单位高层组织架构，锁定信息化关键决策人。从各渠道了解单位是否存在对手竞争情况，做到信息了解及时、准确、全面。

养成勤快的工作习惯，态度往往决定结果。

根据集团重要程度以及公司服务频次要求，养成定期走访的良好习惯。根据公司下发的各类营销任务，按照公司要求进行维系、终端、家宽等指标点对点精确外呼，做到终端结合换卡家宽推荐，提高外呼效率，提升整体成效。

制定清晰的目标

制定好长期目标与短期目标，长期目标主要是针对难度较大的业务，制定一个阶段性的计划，例如策反。短期目标主要包括月度指标的跟踪落实安排。

服务的意识

客户经理年终总结

一 个人客户管理与服务为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。

[xxxxx]x年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，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[xxxxx]x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，xx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xx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，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**。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司领导派单，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

所采取的一种全新的金融创新，它将在同业竞争中发挥重要作用。

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本某功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍——个人客户经理队伍。在同业中，我行党委高瞻远瞩走在了前面，但是否个人客户经理队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知个人客户经理的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己近期的学习中谈谈个人的一点想法：如何作一名合格的个人客户经理。个人客户经理是指从事客户关系管理、营销服务方案策划与实施，直接为个人客户提供营销服务的专业技术人员。客户经理必须对建行事业忠诚，没有忠诚度的客户经理不可能维护和造就有忠诚度的客户。客户经理必须具备综合素质，业务素质是为客户提供高效的业务服务；管理素质是为客户提供增值的服务；人品素质是为客户提供可持续发展的服务。其他特殊技能素质为客户提供特别需求的服务。要做一名合格的个人客户经理，我认为应从以下几方面做起：

首先必须提高自身的综合素质，要具备丰富、精深的专业知识，包括银行产品、某场营销，客户关系管理、客户服务知识等；同时不断充实金融、法律制度、风俗习惯、社交礼仪、客户心理等多方面的知识和信息，通过丰富的知识武装自己，努力成为具有广博知识的杂家，有效提高个人综合素质。

二是具备较强的服务意识和专业的服务能力。服务是一个永恒的话题，金融企业是服务性行业。服务行业不谈服务，服务没有特色，就不可能留住客户。作为一名商业银行的客户

经理，只有真正把客户当成衣食父母，让客户永远享受当上帝的感觉，只有客户满意了，我们才会在竞争中立于不败。

最后是定好自己的地位。客户是我们银行最重要的人物，他们不必依赖我们，而我们必须依赖他们；他们带给我们的不是工作上的烦恼，而是工作岗位；他们不是我们工作上的旁观者，而是我们业务的主角，我们提供的服务并非是给他们恩惠，反而是他们带给我们的业务机会，而令我们得到很多恩惠。在个人业务日益重要的今天，个人客户经理在银行中的作用越来越明显，个人客户经理的地位和重要性是由客户对银行的重要性决定的。银行和客户实际上已经结合成一个利益共同体，可谓荣辱与共，客户经营得好，银行产品销售状况和信誉就会提高，银行的效益也就随之提高；客户经营失败，银行的效益也就没有了来源。所以说个人客户经理是银行的一种资源，要站在较高的角度预测客户需求，要一对一地为优质客户提供服务并满足客户需求，通过服务客户为银行创造效益。

分行党委已给我们搭就了舞台，我们要在工作实践中，树立现代商业银行经营理念，以客户为中心，以客户满意度为宗旨，努力培养服务能力，提高个人综合素质，作一名合格的个人客户经理。

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，06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

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06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%。

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06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。***x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。

今年九月份笔者从专卖部门调到客服部门。来到一个新部门后，面对陌生的地理环境，面对素未谋面的卷烟零售客户，我在思考：如何才能尽快适应新环境，迅速进入角色？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。

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。

我来到烟草公司工作已有五年多的时间了，对很多工作上事情的理解尚处在探索的过程。但在对客户的走访中，让我接触到了很多以前在学校没有也不可能学习到的东西，在这里，就对客户经理的工作谈谈本人的看法。

作为一名合格的客户经理除了应具备最基本的素质和能力以外，还必须不断的学习，在工作中不断的充实自己。客户经理的工作不是简单的拜访、推销和产品宣传。重要的是在拜访的过程中指导客户卷烟经营，对新品牌进行培育更重要的是要有对市场的敏感度，要逐渐加强对市场的研究和分析能力以及合理的处理销售的过程中产生的问题和矛盾。

客户经理开展工作时，是通过走访客户，了解客户的实际情况，和客户的沟通交流来实现的。什么是有效的沟通?如何去进行有效的沟通?事实上这就是我们客户经理所要研究的问题了，有效的沟通是建立在对客户充分了解的基础上，结合自己的工作目标，通过合理的方式和丰富的工作经验，达到自己所期望的目的。客户经理可以通过有效的沟通增进对客户了解，同时也让客户更好的理解、支持自己的工作。通过我们的工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的客情关系。良好的客情关系的回报就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。

客户是企业的上帝，这是一条亘古不变的法则，如何更好的为客户服务，是摆在我们面前的一个课题。客户经理是烟草商业企业的一线人员，是最了解客户信息、也是最熟悉市场的一个平台。一个合格的客户经理应善于充分利用自身优势，为公司领导决策提供第一手资料，向客户传递行业信息，维护企业的利益的同时利用自身业务能力为客户谋取更大的利润空间。接受不能改变的，改变不能接受的。我们的客户形

形形色色、性格迥异，这是无法改变的事实。在对客户的工作过程中我们也许会遇到各种各样的困难，但我相信态度决定一切。我们只要秉承至诚至信、全心全意的行业服务理念，只要把企业的利益和客户的需求时刻牢记，我们将从成功走向辉煌！

客户经理工作规划与工作目标篇四

时间飞逝，至今进入我行已经一年，我在领导的关心下，在同事们的帮忙中，经过自我的努力工作，取得了必须的工作业绩，业务知识也有了较大的提高，个人营销本事也得到极大提高。为了20__年更好的开展工作，特制定了具体的工作计划：

经过一年的学习，我基本掌握了我司产品的要素，能够经过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我进取学习我行信贷风险控制措施，控制好自我负责的每一笔业务。

最终，在业务营销过程中，20__年需要认真学习、点滴积累，努力提高个人营销本事。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自我的业务产品，明白自我能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销本事提升很大程度在于了解客户、满足客户。所以，在与客户交流的过程中，需要不断发掘客户的特点、优势、劣势、兴趣爱好，力争缩小与客户的距离感和获得客户的信赖感，解决客户急需解决的问题。

20__年在目前客户缺乏的状况下，努力维护现有优质客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。其次是，紧紧抓住季节特点，开拓专业市场，做好微贷产品的营销，力争取得成绩；利用产品优势加强上门营销力度；最终是加强

交叉检验交叉营销，与其他客户经理一齐，全方位服务客户。

每一天都是一个新的开始，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得提高，成为一名优秀客户经理。

客户经理工作规划与工作目标篇五

下半年在xx银行的大舞台上，我决不松懈甚至骄傲自满，要全新理念，始终牢记“无功便是过”的警示。并以今年的工作结果为起点，在行领导的带领下，同大家一道，发扬敬业精神，继续努力，争取再创×××坡支行业务发展的新高。将我新的工作计划汇报如下：

(1) 拓展一到两个既符合总、分行政策，又能带动支行业务稳定增长的重点客户；

(3) 加强制度建设，进一步完善有关的管理制度和考核办法；

(4) 加强学习，不断提高政治修养，服从大局，事事以身作则，不让大家做的，自己坚决不做，努力营造一个更加“开拓、务实、严谨、和谐”的经营管理环境。

从现实情况来看，当今社会越来越需要我们客户经理这样的银行理财人员。所以做为一名客户经理是非常幸运的，因为这是在我国金融行业中正在崛起的新型专业性群体，很有挑战性。但同时也需要我们多思考，多总结过去，有时候多思考一些生活工作中的案例，真的会学习到不少做人做事的方法，同时也感悟出很多人生道理。而我想，做客户经理最为有意义的其实是通过与人沟通达到销售目标，同时提高自身整体素质。

客户经理工作规划与工作目标篇六

客户经理工作计划（一）

一、加强客户管理，优化服务流程

1、走访客户制度化，增进沟通促进共赢

建立走访客户制度，旨在进一步加强与客户之间的交流和沟通，为客户提供更优质的服务，向社会展示邮政部门崭新的形象和高层次的服务水平。为了把走访工作做实，不流于形式，明年将把这项工作作为制度纳入服务规范。走访客户时，走访人需详细填写《客户走访日志》，每月末交负责人核实处理情况，并填写意见。在走访过程中，注重与客户开展面对面交流，积极倾听客户的意见和建议，把握客户需求的新导向，切实为改进服务收集材料和依据为下一步开展营销获取第一手资料，以此增强营销的针对性和提高营销效果。

2、积极推行客户经理制，规范大客户开发与管理流程。

客户经理工作规划与工作目标篇七

直接上级：营销总监

直接下级：佳丽小姐

(2)配合公司管理人员的工作，以公司的利益为大前提，搞好各部门管理人员的关系，搞好内部沟通，以便更好地服务于客人。

(3)注意仪容仪表，发型整齐，谈妆，指甲修剪整齐，干净，穿着制服。

(4)愉快地接受工作，接待客人时应主动热情，彬彬有礼，落

落落大方，佳丽组长必须保持一种健康向上的心态对待每一位顾客，不可厚此薄彼。

(5) 顾客离开时应有礼貌地与道别，并送至楼下大门处，真诚地邀请客人下次光临。

(6) 遵循行为规范，具有良好的品德和素质。

(7) 具备最基本的沟通技巧和营销技巧。

(8) 不定期的组织新的佳丽进场，优化整合员工队伍。

(9) 督导本部门佳丽的日常工作，完成上级指派的工作任务及订房任务，保持良好工作状态。

(10) 每日做好工作记录和工作总结。

(1) 完成营业指标及订房任务；

(2) 引进、优化整合公关佳丽队伍，组织专业的教育培训；

(3) 合理安排佳丽上班情况，作到“公平、公正”；

(4) 检查本部门佳丽到位情况，给客人提供及时高效的服务；

(5) 严格要求各佳丽的仪容、仪表；

(6) 配合营销总监工作，完成上级下达的工作任务，并与楼面部密切合作；

(7) 巡视和查房，及时补充遗漏的房间，并检查佳丽在包厢内的服务情况；

(8) 处理好当日的客人投诉，与客人建立良好的公共关系；

(9) 提高部门佳丽的服务水平和公关意识；

10) 完成每周一次的培训科目，做好各佳丽的思想工作。

(1) 在服务过程中，要积极与服务人员沟通，了解客人的要求，适时地进行服务，共同配合达到留住客人的目的。

(2) 在服务过程中，遇到初次见面的客人，首先要留给客人好感的自我介绍，建立与人友好和谐的关系。

(3) 要做好服务工作，必须了解客人的心理，以便适时恰当地为客人提供优质的服务。

a. 营造轻松的气氛，在包房中要与客人积极地沟通，掌握几种游戏方法，几个笑话小段，活跃气氛，让客人得到放松，并且愿意与你交谈。

b. 善解人意，善于观察客人，引导客人，满足其心理需求，真正成为你的朋友，从而建立稳定的顾客群。

c. 使客人有被尊重感，认真的工作，全心全意为客人服务。

d. 当个好听众，有些客人长期处于一种精神压抑的状况，心中的郁闷很想找个地方释放，在娱乐中，正是一个人身心放松的时刻，要善于抓住时机，让客人在轻松的气氛中诉说自己的忧伤和痛苦，使客人得到朋友的安慰和心理压力的理解，从而赢得客人对你的信任。工作技巧要靠实际工作中不断地学习和完善，积累经验，提高工作质量和效应。

1. 强烈的敬业精神，娱乐业务的对象是有感情的客人，而且是晚间的工作时间，于是增加了服务难度，又是直接面对客人，服务质量好与坏，高与低直接影响公司的声誉及效益，所以更要求客户经理具有敬业精神。

2. 敏锐的观察能力，在与客人接触过程中，积极地与其交谈。沟通了解客人对公司的意见和建议，能够揣摩客人的心理，根据不同类型的客人，提供所需的服务。

3. 良好的服务态度，语言，特别是服务语言是每位客户经理完成各项工作提供最佳服务，体现良好的服务态度最基本的条件，服务用语必须是礼貌用语，让素不相识的客人感到你的好客。热情与客人谈话时要面部表情自然，略带微笑，语气亲切真挚热诚稳重。

4. 说服客人的能力，在娱乐行业中，会遇到形形色色的客人，客户经理要做到不急不燥，遇到个别情形的客人，要积极配合管理人员，高质量地完成对客人的服务，结帐一系列工作，真诚地与客人交谈，改变其态度。

5. 宽广的知识面，作为一名客户经理，不断地接触各层次的客人，要求有较强的求知欲，对企业知识社会知识语言美学等知识略微掌握，这样在接触客人的时才会得心应手，应付自如。注意积极培养自己的内在气质。

小记：

1、顾客的投诉分为两种心理：

a□想引起关注b□对我们的再次要求

2、我们的收入来自客人的消费，客人是我们的衣食父母。

3、我们的职责是满足顾客的需要并使顾客完全满意

公关人士群：

1、您还再为找不到合适的场所上班而发愁吗？

2、您还再为生意火爆，但有没有资源而担忧吗？