

# 广电经营客户心得体会(通用7篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。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。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 广电经营客户心得体会篇一

广电作为国家重要的战略性产业之一，一直以来在电视、广播等媒介领域都有着举足轻重的地位。而在这个竞争白热化的行业里，客户经营也成为了广电企业必须重视和发展的关键之一。作为一名广电从业者，在多年的客户经营过程中，我深刻体会到了客户经营的重要性，并积累了一些经验和心得。在这篇文章中，我将结合实际经历，谈谈我对于广电经营客户的体会和认识。

### 第二段：了解客户需求，满足客户需求

客户是企业的生命，了解客户需求就是为企业做好服务。在广电行业，我所在的单位通常通过各种形式了解客户的需求，比如与用户沟通、通过数据分析等方式，确保我们的产品和服务与客户需求保持一致。此外，我们还通过对客户的反馈进行总结和归纳，不断改进和升级我们的产品和服务，以持续满足客户的需求。

### 第三段：引导客户消费，推动产品销售

客户经营的一个重要方面是引导客户消费，推动产品销售。在我的工作中，我们通过各种手段不断提高我们的产品曝光度，并对客户进行针对性的推销，提高他们的消费意愿和消费量。同时，通过在媒体上推出各种活动和推广，吸引更多

客户加入我们的用户群，提高产品销售量和用户黏性。

#### 第四段：加强售后服务，提高客户满意度

售后服务是客户忠诚度的关键所在。在广电客户经营中，我们也非常注重售后服务，努力为客户提供更加全面和细致的服务。通过对用户的需求进行及时响应和处理，尽可能地解决他们的问题和困难，提升用户的满意度和忠诚度。在这个过程中，我们还通过各种手段收集和分析客户反馈，不断改进和优化我们的服务，提高服务水平和客户满意度。

#### 第五段：不断创新，迎接未来挑战

客户经营是不断挑战自我和提升自我的过程。在不断竞争变革的市场环境下，唯有不断创新才能赢得未来。在我的工作中，我们努力拓展新市场和新业务，不断推出更新更好的产品和服务，以适应市场的变化和客户的需求。同时，我们不断加强员工培训和团队协作，提高整个企业的综合竞争力。

结语：

以上是我在多年广电经营客户的经历和体会，客户经营是一个综合性的工作，需要我们不断地调整和改进来适应市场的变化和客户的需求。只有不断发展和创新，才能真正实现客户满意度的提高和企业的可持续发展。

## 广电经营客户心得体会篇二

作为广电经营的客户，从自己的角度出发，深刻理解这个行业的特点和规律，锻炼对广电经营的判断力和思维能力，提升自己的生活品质 and 消费水平。在这个过程中，我不断地积累经验，受益匪浅。下面，我就从自己的角度出发，分享一些客户心得体会，希望对大家有所启示。

## 第二段：从需求出发

每个客户的需求都不同，一些人重视节目质量，一些人注重播出效果，一些人更关注广告效益。为了满足不同客户的需求，广电经营需要与客户进行深入沟通，从客户出发，量身定制满足客户需求的服务，提供量身打造的个性化服务，增强客户的客户满意度和粘性。

## 第三段：积极沟通和互动

广电经营需要在与客户的沟通和互动中发掘客户的潜在需求，为客户提供优质服务和最新产品，并注重开展品牌宣传，塑造公司形象，提高客户对公司的认可和信赖度。另外，我们可以通过观看广播电视节目和获取各种信息渠道，增加自己的客户洞察力和行业理解力，了解竞争对手，及时调整自己的战略，增强市场竞争力。

## 第四段：建立良好的客户关系

一个好的客户关系可以促进双方之间的互信和理解，提高广电经营的市场辐射度和影响力。在工作中，我们需要尊重客户的意见和需求，及时解决客户的问题，加强与客户的沟通和交流，培养长期良好的客户合作关系。同时，我们更要从自身出发，发挥个人优势和特长，积极主动、真诚热情地对待客户，不断提升专业水平，加强自我修养和自我提高。

## 第五段：结尾

广电经营客户心得体会就是从自己个人的角度出发，对这个行业多方面的理解和认知，是一个成长和进步的过程。随着技能逐步提高和经验的积累，我们的视野会不断扩大，对客户需求和市场趋势会更加敏锐，从而更好地服务和满足客户的需求，提高公司的业绩和效益。无论身处何地，各位广电经营从业者都要以客户需求为出发点，坚持以人为本的服务

理念，做出更加优质和符合市场的服务，让客户更加信任和支持我们！

## 广电经营客户心得体会篇三

我经过两天专业的培训受益匪浅，最重要的一点就是，目前我们和先进的客户服还有一定差距，所以我们需要学的还很多，并从xx老师的讲解中谈谈我的感受。

专业知识，我们在为客解答问题时，在解决问题的专业性和正确性，会使客户感觉到是享受到高端和尊贵的服务，所以在平时的工作中，要多积累和学习专业知识，当被客户问到时，我们会自信的向客户展示包商银行服务，这样会取得客户的欣赏和信任，而不是感受到被欺骗，所以，今后的工作，多多学习知识，总结经验教训，把业务做到更精更细，做一个专业的客服人员。

语气，在服务的行业中，友善和蔼的语气非常重要，语气其时也就反一个人内心态度的晴雨表，在与客户谈话时，你语气的轻，重，缓，急等都会直接影响沟通效果，这样的语气都会使客户感觉到你是在敷衍他，不尊重他，这样很容易把客户激怒，受害的不只是个人，最主要是对包商银行声誉的影响，所以，恰到好处的语气，使人如坐春风，会使人情不自禁的接受你。在今后的工作中，要时刻保持自己心情愉快，这样，会也会传递给客户快乐的服务。

沟通技巧，在与客沟通中，方式方法很重要，有的方式可能就会把客户的怒火点燃，有可能就会把客户的心花浇开，所以在与客户沟通中要学会聆听，不急于打断客户，客户打来电话了，就让客户尽情抱怨，耐心的倾听，冷静的回应，绝不和客户发生正面冲突，在倾听中了解缘由，仔细认真斟酌客户需求，以我们最大的能力，帮助到客户，为客户解决疑难问题，而不是我客户针锋相对的争个谁对谁错，没有必要的，客户打来了抱怨了就安抚，最后的目标就是把客户的问

题解决。

我在两天的学习中，深刻理解到，说话可以开天辟地，可以拓展人际关系，说的好听就会让人接受你，真诚待人，学会设身处地为别人着想，学会换位思考，学会在客户的角度想问题，在接听电话中，积极调整情绪，不把不愉快的情绪带给客户，时时保持乐观的态度！抓质检，从质检中提高通话质量，扣分不是目的，目的是更好的服务客户；在每天的报表数据中找突破，分析问题并解决问题，在今后的工作中，我们会更加努力，向先进的客户服务学习，创包商银行一流的客户服务！

## 广电经营客户心得体会篇四

广电经营客户心得体会，作为一个广告公司的业务人员，我每天都要与客户打交道，处理各种大小事宜，因此对广电经营客户心得有了不少的心得体会。下面将围绕客户心得体会切入，给大家分享一些个人心得。

### 第二段：处理方式

平时与客户的沟通非常重要，很多问题和矛盾都可以得到很好的解决。在沟通的过程中，一定要注意客户语言和心态的变化，多注意细节，对客户的问题能够做到耐心的解答。尤其要避免争吵和情绪化讨论，这样会让整个工作取得更好的效果。

### 第三段：为客户提供全方位服务

作为广告公司的客户，希望我们能够提供比广告更多样化的创意和对客户需求的了解能力。除了专业的广告创作服务，我们还应该以客户为中心，提供从公司文化、战略管理、合作交流等多个方面的支持和服务，才能让客户满意度持续提高。

## 第四段：追求创新

广告是一个不断创新的行业，我们要不断思考如何在不断变化的市场中保持创新精神，为客户提供更有利的服务。例如，尝试不同类型的广告渠道，提高广告的质量，让广告更具感染力，获得更多的转换率。

## 第五段：总结

在广电经营客户心得体会方面，我们认为客户至上、在服务上提供全方位支持、一定要保持创新精神是关键。我们在为客户提供专业服务的时候，也必须要保持积极灵敏的心态，真心实意为客户提供更加贴心的服务。以上是我个人的心得体会，也希望能够帮助大家更好地进行广电经营客户心得体会。

## 广电经营客户心得体会篇五

加油站作为销售公司最主要的支撑点，是企业生存与发展的主要力量，而客户是加油站赖以生存的根本，是加油站这台发动机的燃料；加油站的销量要提升，效益要提高，客户开发就是唯一的手段，因此客户开发工作是加油站所有工作中的重中之重。

加油现场做为与客户接触最多的场所，是客户开发最主要的工作地点，是与顾客沟通最重要平台。因此在加油现场要做好以下三个方面：

- 1、做好加油站现场卫生，要做到地面无杂物，加油机无灰尘，加油岛无油渍，各种设备摆放整齐有序，客户进站之后要留下干净整洁的印象，让他们体会到中石油严谨、细致的工作作风，这作为给客户留下的第一印象是非常重要的。要做到让新客户进加油站之后在现场方面留下一个好的印象。

2、提高当班员工的服务质量。中国石油销售公司创立了“三声服务”，这是一个服务标准，是我们工作过程中看齐的一个方向。我记得有位中石油的领导从经说过“中石油卖得并不是油品，卖的是服务”，从这点足以看出服务在客户开发方面的重要性，同时服务也是开发流动客户的主要方式。

3、尽量满足顾客的一些小需求，做好与顾客的沟通。我在滨河上班的时候从经碰到过这么一个事情，一位司机加完油后问：“有没有什么东西送啊！”于是我就拿了一双手套送给他，他很高兴的跟我说：“你这小家伙不错，以后来加油就找你了”。对我们来说这或许是一件微不足道的小事情，然而这么一个小事情就可以留住一个固定的客户。

客户开发定期回访是非常关键的，这就要做好客户台账，对新客户做到有记录，有联系。第一次到加油站来加油的司机要么是路过加油站时正好没油了，要么就是刚发现这儿有座加油站，他们的想法大多就是在这儿加一次应急就行了。这就需要把握住客户再次加油这之间的黄金期，通过电话拜访等方式让他们记起上一次就是在我们加油站里加的油，这样就能够提高客户对加油站的印象，使一部分客户再次回到加油站加油。平时也要做好与顾客的联系，了解他们的需求以及对加油站的意见，使他们感受到加油站对他们的重视，提高客户满意度。同时要紧密联系公司正在推销全国卡的政策，大力挖掘新客户资源，只要能够成功的向新客户推销掉一张卡，这就意味着发展了一位中石油的固定客户。

上门拜访以及从客户方面进行考虑是开发大客户的重要手段。客户用油量越大意味着能够得到油品的方式越多，中石化与私人加油站都会尽最大努力进行开发，竞争压力也是最大的。这就需要做好定期上门拜访，搞好与客户的关系，他们到加油站里来加油，很大的一部分原因就是冲着人去的，而不是冲着油去的。同时考虑到用油量，以及与之成为固定的用油关系，可以根据公司规定给予一定的优惠，以及送一些礼品这些措施。同时在拜访的过程中一定要做到坚持不懈，前几

天去杨棚村搞农业用户的客户资料，我给晨风农机合作社的肖师傅打电话，他告诉我在武汉没有在合作社里，但是我仍然去了那里，最后在合作社工作人员那里搞到了一部分农业客户的客户资料。如果我当时听到肖师傅在武汉就回站里那就什么都不会得到，这说明了，只要坚持不懈就会有收获。

客户开发是需要坚持的过程，加油站要扩销增效，就不能停止客户的开发。今年公司任务中，要求高，在这个大环境下更要做好客户的开发工作，这样才能够增加销量，赶超进度。在以后的工作中，我要更好的做好以上的共作，做到加油站一月一个台阶，逐渐提高日均销量，努力完成加油站全年任务指标。

## 广电经营客户心得体会篇六

第一段：介绍客户经验的重要性和目的（200字）

在商业领域，客户经验是一项至关重要的因素，对于企业的发展 and 成功起着至关重要的作用。客户经验指的是顾客在与企业进行交互过程中的感受、反馈和体验。企业可以通过不断改进客户体验来提高顾客的满意度和忠诚度，从而增加销售额和市场份额。客户经验可以通过多种渠道和方法进行评估和改进，只有真正关心顾客需求的企业才能有效地提升客户经验。

第二段：客户经验的关键要素（200字）

客户经验的关键要素包括产品质量、服务水平、快速响应、个性化定制、沟通透明度等。首先，企业必须提供高质量的产品，以满足顾客的需求和期望。其次，良好的服务水平是提升客户经验的重要因素，企业应及时回应顾客的问题、建议和投诉，并提供专业的解决方案。快速响应也要求企业能够高效地处理和解决各类问题，给顾客带来良好的体验。此外，个性化定制能够更好地满足不同顾客的需求和偏好，提



高顾客满意度。最后，沟通透明度是建立信任与合作关系的基础，通过清晰的沟通和透明的信息传递，企业能够增加顾客对自身的信任和忠诚度。

### 第三段：有效提升客户经验的方法（300字）

为了提升客户经验，企业可以采取一系列有效的方法。首先，企业应该进行市场研究，了解顾客的需求和偏好，以便能够更好地满足这些需求。其次，建立顾客关系管理系统，通过记录顾客交互过程中的信息和反馈，能够更好地了解顾客需求和诉求，并根据需求提供个性化的解决方案。同时，企业还需要培养员工的服务意识和技能，提升服务水平和质量。另外，积极利用科技手段，如人工智能、大数据分析等，对顾客数据进行深度挖掘和分析，以了解顾客的需求和行为，及时调整和改进产品和服务。此外，企业还可以通过建立行业合作伙伴关系，为顾客提供更全面的解决方案和更优质的服务。

### 第四段：客户经验对企业的影响（300字）

良好的客户经验对企业有着积极的影响。首先，客户经验可以增加顾客的忠诚度，减少顾客的流失率。顾客在购买过程中获得良好的体验和服务后，更有可能选择继续购买企业的产品和服务，并推荐给其他潜在客户。其次，客户经验对于企业的品牌形象有着重要的影响。通过提供优质的产品和服务，企业能够树立良好的品牌形象和口碑，提高企业的知名度和信誉度。最后，客户经验能够促进企业的销售增长和市场份额的提升。顾客对企业的满意度和忠诚度直接影响着企业的销售额和业绩，通过提供良好的客户经验，企业能够吸引更多的顾客，并提高销售额。

### 第五段：总结和提出建议（200字）

客户经验是企业发展和成功的关键之一。通过关心顾客需求、

提供高质量的产品和优质的服务，企业能够提升客户满意度、忠诚度和口碑，从而增加市场份额和销售额。为了提升客户经验，企业应该从市场研究、顾客关系管理、员工培训和科技应用等方面入手，不断改进和优化客户体验。同样重要的是，企业应该注重持续改进和创新，紧跟市场变化和顾客需求的变化，始终保持顾客至上的理念。只有真正关心顾客需求，才能够在激烈的市场竞争中立于不败之地。

## 广电经营客户心得体会篇七

客户经理心得体会要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的客户经理心得体会样本能让你事半功倍，下面分享【客户经理心得体会精选5篇】，供你选择借鉴。

### 【实习银行概况】

\_\_银行，是经国务院和中国人民银行批准组建、于19\_\_年\_\_月成立的股份制商业银行。目前注册资本为人民币 114.08 亿元，总部设在中国广州市，在北京、上海、杭州、南京等中国经济发达城市设立了 27家分行、507家营业网点，在香港设有代表处，并与全球八十多个国家和地区的近1000家银行建立了代理行关系。根据英国《银行家》杂志对全球 1000家大银行排定的位次，\_\_银行连续五年入选全球银行 500 强。\_\_银行的经营范围是《商业银行法》规定的所有银行业务和监管部门批准的其他业务。截止20\_\_年\_\_月末，\_\_银行总资产人民币5464亿元，本外币各项存款余额4204亿元，各项贷款余额3110亿元，资本充足率11.6%。

20\_\_年，\_\_银行成功完成改革重组工作，引入了花旗集团、ibm信贷等世界一流的国外企业和中国人寿、国家电网、中信信托等实力雄厚的国内知名企业，新引进的投资者团队获得\_\_银行的控股权和经营管理权。\_\_银行将以引进境内外投资者为契机，完善公司治理和内控机制，学习和借鉴先进

的银行服务理念、管理经验以及产品研发和维护技术，切实提高创新能力和经营管理水平，为社会公众和中国经济发展提供优质金融服务，致力于打造成为具有强劲的创利能力、雄厚的资本实力、卓越的品牌形象、领先的科技、先进的内部控制，令股东、客户和员工满意的现代化商业银行。

## 【实习岗位简介】

信用卡中心催收处资料核销员，这是我们对自已工作的定位。我们实习生的工作主要是银行卡呆账及其他损失核销方面资料的整理，有时也会做其它一些辅助性工作。按照催收处负责人的说法，银行信用卡中心的工作是有程序的按季度进行清查核算的，当然资料核销这方面也不例外，一年分四个季度，每一个新季度的开始就是对核销工作的再一次循环。

## 2、实习工作

### 【实习要求】

我们在\_\_银行的信用卡中心催收处的实习工作，工作地点主要是在广州市天河路45号天伦大厦。除节假日外，\_\_银行的信用卡中心每周周一至周五上午8点半上班，下午2点上班，于是这也是成为了银行要求我们实习生工作的上班时间。我们校区龙洞距工作地点比较远，于是我们每天早上得6点多起床，赶在7点20分能在校门口挤上拥护的30路公交车。在签署的实习协议，银行每天补贴给我们20元，不负责午餐，这意味着我们中午还得自己出去就餐。至于下班时间，由于信用卡中心业务比较繁忙，采用绩效管理方式，大多员工为了完成规定的工作业绩，经常要加班加点，所以很多时候，所谓的下班时间也就成为了理论上的下班时间。不过加班，对于我们实习生，银行倒不“忍心”，不对我们作要求，只要我们按规定进度保质保量完成工作就行。

另外，工作方面，面对数据资料必须有足够的责任心、细心、

耐心。更重要的一点，打从第一天跟银行签署实习协议开始，负责人就跟我们强调过了核销工作要求资料保密性，外人不可随意进出保密室，保密室内的纸张不可带出，没用的纸张统一存放销毁，资料不可外漏。这是对我们核销工作的基本职业精神要求。

## 【实习培训】

由于核销工作的季度性、时间上的不连续性，再加上实习生的流动性，便使得核销工作的承接存在中断，很多做上个季度核销工作的实习生刚刚工作上手，第二个季度就换人了，而新来的实习生又得重新开始学习、摸索工作，很多经验方法没得传接、沿用，这样导致工作效率不高，出现问题较多。而负责核销方面的银行员工(我们的直接上司)，也由于工作安排、进度分工，对于详细的核销过程不甚了解，这也是困扰相关负责人的难题。所以在这种情况下，主管下配任务要求，我们自己得动手，我们开始了我们的核销工作，在思索中了解，在摸索中前进。至于后来的实习培训工作，那是我们在部门主管的要求下，这批“老实习生”为后来者方便展开工作，而一起进行的工作经验总结、交流。

培训工作我们主要是以我们自己在工作中所遇所想为基础，总结工作的流程，应注意问题，提出解决问题的方法手段，并一步解决潜在我们意识里的众多为什么，明白了各项步骤的联系，我们头脑可以更清晰、更自主的展开工作。

查报告、核销呈批表、催收记录等6份基本资料，如果遇到持卡人死亡、破产等特殊情况，那要求相应的证明资料等。而上述6份基本资料一般都是由我们负责查询制作的，所以如何从少则几千，多可上万套的资料中查错、补漏，这是我们培训工作的重点，亦是难点。

## 【主要实习工作】

我们的核销工作，大体上可以分成这样的几个部份：固定资产登记、用户资料影像、帐户冻结、委外催收资料整理、资料排序、整合装订、复核、盖印章、上交总行。

固定资产的登记，就是按照催收处一向的工作方式，用表格登记好每个员工的工作位置、每台电脑主机的型号、显示器的型号、网络端口的序号以及网络ip地址。起初我们并不明白银行频繁进行固定资产登记的原因，而且催收处里单单算负责电话催收的员工就有好二、三百人，登记工作又只能在做催收员工工作空隙时间里进行，这我们对工作的要求强度难度可想而知。打从第一天跟银行签署实习协议开始，负责人就跟我们强调过了核销工作要求资料保密性，不可外漏，这是对我们核销工作的基本职业精神要求。联想到这点，就不难理解为什么银行相关部门不厌其烦地经常进行固定资产的登记工作了，还有员工的电脑usb接口都是上锁的。在工作中我们还了解到，整个催收处员工负责整个\_\_银行的信用卡催收业务，巨大的业务量当然要求大量的催收人员，\_\_银行的催收人员按照工作业绩、工作要求划分为m1~m6六个级别，对于起初的信用卡应还款催收工作从m1开始进行催款并登记相关催收情况，未果的就转入下一级别进行再催收，催收强度逐步加强，就这样层层循环催收。

用户资料影像，\_\_银行进行办公文件资料无纸化的升级。银行要求把每个信用卡客户的申请表、证件、签名等资料进行无纸化办公，以影像图片的方式存入银行中心的文档管理处系统，便于集中保存调用。这样对于业务量巨大的现代化管理银行来说，是一个必然的选择，将会极大的提高\_\_银行的办公效率。我们几个实习生各负责一部分客户资料的影像处理工作。先登录\_\_银行的客户查询系统，利用信用卡客户的卡号或者证件号查找到客户资料，再将客户的申请表、证件、签名以图片方式分别复制到word文档中，并附上核销序号，上交汇总、复查。

帐户冻结，是\_\_银行对欠还款的信用卡冻结帐户的处理登记。\_\_银行是利用sema系统进行帐户情况查询的，这样的系统使用起来方便，工作效率也高。我们的主要工作就是在该系统中查找到冻结了的帐户□copy出帐户清单，并附上核销序号登记到word上，制成文档格式，复查，然后上交上一层去处理。

委外催收资料整理。对于长期催不到的帐款，\_\_银行采取了对外委托催收的方法，委托其他专业进行催款，受委托公司按约定定期进行资料回馈。委外催收资料整理就是处理受委托公司的回馈资料，进行重新编排、入档。委外催收的资料很多，一次来就有好几万份。我们先以“万”位数字开头为序分排，再从“万”字中再以“千”位数字开头为序分排，就这样一直分排到全部资料都是按从小到大的顺序方式排列。这样伟大的工程量真的得要求我们工作要有技巧、有耐心。

排序。为便于工作的顺利进行，我们在呈批表、调查报告、催收记录、冻结画面、明细账单以及个人资料上都为同一个客户打上了一个核销编号。由于某些材料它并不是按核销编号排序的，例如：委外催收记录、内部催收记录。所以我们第一步工作就是把各类资料按核销编号排好序，以便我们日后工作快速有效地进行。

整合装订，将所有排序好的资料整合装订。装订完之后，我们对全套资料进行复核，哪怕一个数字错，都不能放过。复核包括录入、查缺、补漏，有时甚至复核两次、三次，这要看出错率而定。在录入的过程中我们还别出心裁的采用了“问责制”，实行谁出错谁负责的制度。这样子从制度上明确了我们的工作，也加强了我们的责任。

盖印章，就是对核销的资料进行部门盖章确认。盖完部门章后，我们要把资料上送到\_\_银行总行，进行最后的准认、盖章。核销资料的最后确认需要盖两个印章，一是保密室主任的行章，一是银行卡中心总经理的的印章。总经理的印章是那种塑料的比较质轻的个人姓名印章，而行章就比较有来头

了，是铜制的，印着“\_\_银行总行”，这样有含金量的章自然不容易盖啦，又重又容易弄手，所以这一般由我们男生操手。要盖章的资料有8000多份，而每一份有几页到十几页不等，面对一墙高的待处理资料，我们不由得发出惊叹，将近10万张纸张，这意味着多少个印章？负责人跟我们说，按以往经验，大概二周时间多点就可以完成。既然任务下达下来了，我们不能只空叹，就分工展开了。我们三个一组，一人负责翻页，一人负责印章，轮流休息，这样的工作效率明显快出很多，一天下来可以完全百份。再重的工作也怕有心人，就这样，以耐力和敬业精神提前二天完成了任务。

### 3、实习心得体会

工作平凡，但不失收获。

总结实习以来的工作感受，\_\_银行信用卡中心催收处安排给我们实习生的工作，大多都是比较程序化、工作量大、花时间精力的工作。这样的工作简单不易出错，不需要专业的业务要求，培训工作简单，对于银行来说，为银行其它正式员工的工作节约了时间，赢得了效率。我们的工作虽然很繁多、很平淡，甚至有点沉闷，但经过了在银行实习的这段时间，我们的工作能力也得到了锻炼提升，我们的职业素养也得到了提升，我们对银行的部门工作安排、对员工的使用、办公室文化也有了进一步的认识。我还深刻的认识到，作为一个员工，工作时应该多听少讲，专心工作，也要善于自我思考总结，对于工作有什么迷惑的要及时以适当的方式向他人请教，相互学习，这对于提高自我工作认识、提高工作效率有重大帮助。在\_\_银行的实习虽然暂告一段落，但我相信，只有我们以积极的心态面对工作，无论什么样的工作什么样的环境，我们都能从中汲取到营养，不断提高自己，这对于我们毕业后到社会上工作都是一种宝贵的财富、一种人生重要的积累。

### 4 自我鉴定

在\_\_银行六周的实习充实而富有意义。实习期间我能严格遵守公司的各项规章制度，秉着认真对待每件工作的态度，虚心请教，能较好的与同事进行工作交流，不懂就问，工作上手较快，在团队工作中表现较为突出。在操作过程中，我不仅将自己熟练计算机的特点恰当地运用于工作实践中，提高了工作效率，同时发现了自身的缺点，以及明确了以后改进的方向，学到了一些实用而富于技巧性的东西。细心是培养出来的，耐心是工作锻炼出来，责任心更是不可或缺的。

有人说：社会是人生的另一所大学。作为当代大学生，我们在吮吸着理论知识的雨水的同时，我们还必须接受实践阳光的洗礼。这次在\_\_银行的实习，是我学习生涯中的一个重要的历程，它让我的感性与理性认识在实践的阳光中得到了成长。以后的求学之路还很长，但我将沿着实践与理论相结合的轨迹，继续追掠实践的阳光，实现人生的价值！

这次在\_\_银行信用卡中心的实习，我收获颇丰，积极的心态、不怕苦，别怕累，虚心请教、认真听讲，然后用心工作，尽心尽责，这就是工作！这也将成为我人生的一笔弥足珍贵的财富，让我受用终生！

为期两个月的暑期实习已经结束了，在这两个月中，不管是在知识上，还是在感情上，我都收获良多。

我这次的实习地点是在\_\_，我的实习岗位是对公客户经理助理，我的工作内容主要是协助对公客户经理的日常工作。银行对公客户经理是指具备相应任职资格和能力，从事银行对公客户关系管理、营销方案策划与实施，为行政企事业单位、同业等客户提供存款、支付结算、代收代付等金融服务的营销人员。客户对信贷、结算、理财等方面的多种需求导致了客户经理所要掌握的营销手段和职业技能的多样性、综合性。客户经理要做好经济、金融、财务、法律、税收、市场营销、公关、心理等多方面的知识储备才能做好客户管理和服务工作。而我作为对公客户经理助理，协助对公客户经理的日常



工作，就必须要了解 and 熟悉对公客户经理的基本业务技能，才能在他需要我的协助的时候有能力协助他。

的业务，比如，开银行承兑汇票，我的导师会先带我走一边流程，告诉我要准备哪些材料，怎么填写表格，要去哪些部门签字盖章，为什么要做这个步骤……在这个过程中，我不止知道了怎么去开票，还巩固了我所学习的新知识，将理论和实践结合在一起，让两者相辅相成，共同发展。

对公客户经理的主要职责有以下几点：公司类客户的营销(包括公司存款、贷款、其他金融需求的营销管理工作);负责为客户提供存款、贷款、国际结算、代收代付等产品和服务,推动与客户与各项业务上的深度合作;根据银行发展战略,培养优质客户及开拓新客户,确保完成银行分配的各项业务经营指标;撰写授信报告及定期审查客户之授信条件,以保证信贷素质;负责开展与母公司对口部门和各分支机构业务联动工作。我的导师主要的业务是在“全程通”那一块，全程通汽车工程机械金融是指以汽车制造商、工程机械制造商为行业核心客户，通过分析汽车、工程机械行业供应链上采购、生产、销售及消费等环节特点，根据其资金、票据、结算、货物等流向，集成行业链上供应商、制造商、经销商、终端用户等不同客户的金融需求，提供的一体化、全方位的集成式的产品组合，包括贷款、法透、银票、保理、信用证等不同产品。我作为实习生，主要就是在客户每返还了一笔贷款的时候把他们当初质押在银行的汽车合格证寄送给他们。另外，在启用了他们的综合授信后，在他们的综合授信项下，每次他们需要开银行承兑汇票的时候，准备好材料，去分行给他们开票。有时候我还给一些公司做询证询证函的工作和给公司高层开白金信用卡。

相处和谈判的知识，加深了对光大银行产品的了解，巩固了产品知识，也大大的增长了见识。

作为一名一直生活在大学校园的学生，这次实习无疑成为了

我踏入社会前的一个平台，为我今后踏入社会奠定了基础。首先，我觉得在学校和单位的很大一个不同就是进入社会以后必须要有很强的责任心和扎实认真的工作态度。在工作岗位上，我们必须要有很强的责任感，要对自己的岗位负责，要对自己办理的业务负责。另外，我觉得工作中每个人都必须要坚守自己的职业道德和努力提高自己的职业素养，不懂的事情就要向别人学习，不合规的事情坚决不做。

然后，我觉得与同事的相处与交流很重要。就像我这次实习，我最开始什么也不懂，都是经理他们一点一点交给我的，但是他们也不可能一下子把所有的东西都教会我，所以，他们都只是先教我一个大概，然后我在工作中遇到了问题，再去问他们，这样既加深了我对所学东西的印象，也促进了我们之间的交流。在交流中学习，在交流中进步，也在交流中融合，形成一个团队。由于一个完整的任务需要大家分工合作来完成，只有用正确的方法与同事交流，尽快地解决问题，大家才能齐心协力地搞好工作。这方面的技巧，书本上是学不到的，要在工作中慢慢地学习积累。

银行相关知识，早日通过银行理财师或者注册金融分析师的考试，相信只有这样才能在自己的工作岗位上得到更好的发展。我觉得到了实际工作中以后，学历并不显得最重要，主要看的是个人的业务能力和交际能力。任何工作，做得时间久了是谁都会做的，在实际工作中动手能力更重要。因此，我体会到，如果将我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使自己具备较强的处理基本实务的能力与比较系统的专业知识，这才能更好的为客户服务，为银行创造业绩，实现自己的人生价值。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”初读此句时，我并没有特别的感觉。然而就在这不长的实习后，我不仅真正明白了它的意义，更深切体会到它的内涵。实践出真知，理论只有联系实际才能发挥它应有的功能。在银行里每一个人都是我的老师，我要学习的实在太多太多，不仅是专业技能，

还有职业精神和社会经验，这些都能成为我以后能很好的胜任工作的基础，也是我能在激烈的竞争中脱颖而出最重的砝码。

俗话说，千里之行，始于足下。基本的业务知识往往是不能在书本上彻底理解的，所以基础的实务尤其是显得重要，特别是目前的就业形势下所反映的高级技工的工作机会要比大学本科生大，就是因为他们的动手能力要比本科生强。从这次实习中，我体会到，如果我们在大学里所学的知识与更多的实践结合在一起，用实践来检验真理，使一个本科生具备较强的处理基本任务的能力与比较系统的专业知识，这才能使我们的学习与实习达到利益最大化。

我认为这两个月的实习对我今后走向社会起到了一个桥梁的作用，是我人生的一段重要的经历，也是一个重要步骤，对将来走向工作岗位也有着很大的帮助。向他人虚心求教，遵守组织纪律和单位的规章制度，与人文明相处等一些做人处事的基本原则都要在实际生活中认真的贯彻，好的习惯也要在实际生活中不断培养。这一段时间所学到的经验和知识大多来自银行同事、老师和领导的教导，这是我一生中一笔宝贵财富。这次实习也让我深刻了解到，在工作中和同事保持良好的关系是很重要的。做事首先要学会做人，要明白做人的道理，如何与人相处是现代社会的做人的一个最基本的问题。对自己这样一个即将步入社会的人来说，需要学习的东西还有很多很多。我只有通过不断实践，才能使自己更加成熟。

怀着无比的憧憬与向往，我融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开始展现出璀璨夺目的光芒。于是，和同样怀着梦想的同事一起，我们组成了江苏银行第一期客户经理培训班——一个团结奋进的班级。

总以为培训过程是简单而又轻松的，没烦恼也没有有压力，可是，在经过了14天的培训过后，我发现这真的是一项艰苦

的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热情全部投入进去。

在这14天的培训当中，我学到了很多的东西，比如如何审查企业报表 如何做好贷前的审查(包括企业的环境、企业老总的素质和贷款的风险等)贷后的跟踪检查，如何做好营销工作，以及营销的技巧等等。在学习的过程中，我体会到了前所未有的感受，这其中既有苦涩也有甜蜜。

本次培训时间紧凑，内容新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈。从培训的一开始，我就被培训中的气氛所感染，每一节课，我都会想：我该怎么做，我该怎么回答，我能得几分。老师的一言、一行，提出的每一个问题，我都认真体会，从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅，也有很有几点体会：首先，团队精神是我体会最深的部分。在培训之前，所有学员就被分为五个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展示，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分，为我们的团队争取最后的优胜，在这个过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力。我，很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是最优秀的。而我，也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的最好。在平时的工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队精神才能使工作做的更出色，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，创造一流的效益”。

其次我感受到，在工作中，我们要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户提供服务，要以客户的标准为标准，并要

有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

如果没有这次培训，我不知道我在接触客户时会有怎样的表现；但是通过培训，尤其是亲身准备并参与演练之后，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通过演练，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。尽管还有很多不足，但走下讲台，听到前辈赞许的鼓励，油然而生的喜悦不可言喻。还有一点感想，就是要做好准备抓住机会。机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分？机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。培训带给我很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心态，一颗上进的心、积极的

态度;培养团队精神、创新精神;合理安排时间,树立良好的时间观念;重视细节,战略上举重若轻,战术上举轻若重等等。

这14天的时间是艰苦的,因为没有休息,我感到了西点军校的严厉。但就是因为如此,才使我们仅仅利用14天的时间就学习掌握了可以称作是不可能完成的任务。简直就像奇迹一样。我觉得这折射出了一个很经典的哲理,那就是人的潜力,真的是无限的。

总的来说,这次培训使我向更深的层次迈进,对我在今后的社会当中立足有一定的促进作用,但我也认识到,要想做好这方面的工作单靠这半个月的培训是不行的,还需要我在平时的学习和工作中一点一点的积累,不断丰富自己的经验才行。在今后的工作中,我要努力做到戒骄戒躁,坚定信念,加强学习,积累经验,不断调整自己的思维方式和工作方法,在实践中磨练自己,我坚信通过了一阶段的实习,所获得的实践经验对我终身受益,在今后的工作中将不断的得到验证,我会不断的理解和体会实践中所学到的知识,并结合理论知识不断的应用到实际工作去,充分展示自我的个人价值和人生价值。为实现自我的理想和光明的前程而努力。

长风破浪会有时,直挂云帆济沧海。我深刻的意识到,我面前的路还是很漫长的,需要不断的努力和奋斗才能真正地走好。没有预期的成功,我们必须在以后的路上一路披荆斩棘一路长风破浪。我会一直努力下去,现在,将来,永远。

做银行保险客户经理以来的两个多月里,经历了许许多多的事情,其中的困难坎坷艰辛和心酸,或许是一辈子感受最深刻的,最难得忘记的!

第一个月里要过几道关,通过关系找到银行负责人进入网点,建立好与网点工作人员之间的关系,迅速进入角色熟悉银行的每项业务,热情接待周到服务每位客户,尽心尽力介绍公司的理财产品,帮助引导客户怎样才能尽可能的把自己的收

益提高增加翻倍。可以说这道关是不难的，毕竟这是为客户服务，是为他们好。

最难的是网点关系维持，每个人的性格爱好都是不一样的，心理活动也是难以捉摸的，随时都会发生变化，今天可能你们关系很近乎很热络，等过了一夜或许就面目全非了，因为这是个竞争十分激烈的社会，一个银行网点里进驻了七八家保险公司的客户经理，自然竞争的激烈度就可想而知了。

说真的，以前在单位办公室里工作，上班下班工作学习休闲是很规律的，也是很平静没有什么竞争的，只要作好本分工作就ok了，现在可就大不一样了，一切都是要从头学起，不但要掌握好产品的要点亮点，讲解给客户听，还要维护好与银行人员的关系，还要懂得银行的业务知识，不断给自己充电汲取新能量，看报纸看电视随时随地学习新的知识来丰富自己的脑袋。否则就影响业绩。

实在踏实的做事，工作自然就轻松了许多，业绩也就随之而来了，感觉好，一切困难委屈都被抛到了脑袋后面，呵呵，心态好吧我，大家一定要向我学习哦。

客户服务经理，一份普通的职业。它是我们公司对外服务的一个重要窗口，直接面对的是客户，是巨大的市场。两年的工作，使我真正地了解了它的含义，我的工作就是从“心”开始的——用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户。

\_\_公司是一家股份制企业，但是初期我们的服务在其单位的使用仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和我们公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密

不透风的桑那房，等我赶到送卡品时，已是大汗淋漓，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷暑、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊！我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪！我在平时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。

我深深地感觉到，作为一名客户服务经理，对自身素质的要求是很重要的。不仅要具备基本的礼仪、良好的文化素养、公关技巧和高尚道德及人格魅力，还要有一定的行业技术知识。为提高自身的内涵，我从多方面入手给自己充电。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

2013年5月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝毫进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有\_\_多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对我说了这么一句话：“小李，我们相信你！”当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

在这个充满竞争与挑战的行业里，我做为一名客户服务经理，不仅有坎坷、艰辛的付出，也有欢声笑语和满载而归的收获。我骄傲！我是一名客户服务经理。