2023年烟草公司客户经理培训方案(大全5篇)

“方”即方子、方法。“方案”，即在案前得出的方法，将方法呈于案前，即为“方案”。通过制定方案，我们可以有条不紊地进行问题的分析和解决，避免盲目行动和无效努力。以下是小编给大家介绍的方案范文的相关内容，希望对大家有所帮助。

烟草公司客户经理培训方案篇一

为所用，去所学。大学教导的知识，几乎完全不适用实际工作，但是，大学所学的学习方法、所锻炼的的心性品质，所形成的价值体系，却是可以一以贯之、不断完善的。自今而始，学习我要做的，喜欢我所做的，提高我能做的，玩，也要玩出水平。

科比说，总有人会赢，为什么不是我？我说，总有人要升职加薪的，为什么不是我？

保持谦虚谨慎、不断学习之心，再说一遍，不要闭门造车，更不要自鸣得意，不要看轻身边的人，他们，总有你所不及的地方，团队的力量永远会大于个人的水平，团队的进步会更促进个人的进步，沟通、共担、分享、共进。把所学所知转化为专业知识，不断去练。

保持学习，保持进步，保持信心。

动静相宜，行之千里。

烟草公司客户经理培训方案篇二

基于提高客户经理队伍综合素养，激发员工的工作热忱，自

从9月初xx银行xx省分行营业部组织客户经理业务学问培训以来，到目前为止已连续开展了八期培训授课，内容也从资金结算产品营销技巧与操作持续到了行内外理财产品的功能介绍及市场定位等，各位上课的老师都以丰富的业务学问结合自己多年的工作实践，通过多种形式和生动的事例让我们深刻的品读着每一堂的精彩内容。

我作为一名上半年新入行员工，源于内心的爱好和憧憬，应自愿报名的形式，我很荣幸的参与了这次培训与学习的过程。虽然每周二忙完一天琐碎和精细的柜面工作后身心略显乏累，但晚上学习那些新奇的业务学问和技能以及胜利的案例，都能让自己保持良好的精神面貌。因此，在一次次向领导和同事的学习与沟通过程中，自己也渐渐地摆脱了对工作和业务的懵懂的状态，并在自己对业务学问驾驭和理解基础上以全新的思想看待工作将应留意的问题。培训过后，感受良多。

第一，注意基础、追求产品创新。对于一项信贷业务而言，其涉及到的流程和根据不同的客户群体和用途来分门别类，工作量大及种类繁多，更何况公司客户经理经办的业务不止一些存贷款，还包括许多的表外业务和产品，若不熟识这些业务的基础学问以及xx银行的一些信贷政策，我们在实际的工作过程中就会遇到许多意想不到的困难。同时，在营销拓展和服务优质客户时，当我行现有的信贷产品不能满意客户需求时，我们就须要在已有的产品中依据客户的实际状况进行敏捷的运用和创新，从而实现在风险可控的条件下追求收益的最大化。在当前经济形势困难多变、跨国贸易频繁及企业销售形式多种多样的背景下，就更加要求我们以扎实的基础创建出更多适合他们的产品，方能在同业激烈的竞争中居于优势地位。

其次，扩宽视野、把握宏观趋势。在每节培训课程中，受邀专家都会有连接当前的经济发展形势讲解并描述产品的动态环节。如国家对房地产业实施从紧的信贷政策就导致房地产市场快速降温，随之而来的’将是市场风险的扩大和银行收益

的波动，在此状况下我们如何实行有效的措施和方案来防范不良资产的产生将是一个燃眉之急的议题。因此对于一个客户经理而言，亲密关注宏观变动趋势对不同行业的影响，并以此进行肯定程度的预料是一个必不行少的过程。总而言之，营业部组织的客户经理培训给我供应了一个学习和成长的平台，换个视角让我去了解和体会银行信贷学问，夯实基础、丰富自我。在今后的学习和工作过程中，我信任我们将会以更加主动的心态、良好的服务、娴熟的技能及广袤的视野面对我们的客户，迎接美妙的将来。

烟草公司客户经理培训方案篇三

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能完成。

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。

烟草公司客户经理培训方案篇四

很多方面很值得我们这样的后辈学习。细细想来，也许作为

南宗孔氏胜地，儒家的思想一代一代多少熏陶了这里的人民。众所周知，源远流长的儒家思想对中国，对东亚乃至对世界的影响都非常深刻，其核心伦理观：“仁、义、礼、智、信、恕、忠、孝、悌”也依然是中国现当代主流思想基础。就像一坛上好的佳酿，历久弥香，耐人寻味。

那么，我想到作为一名烟草人、一名客户经理，儒家思想的学习可以提升自我的修养，如果一名客户经理在具备专业知识的同时又有儒家核心伦理观思想作为根基，对于提高服务客户的质量也一定有莫大的帮助，这两者又可相辅相成，岂不妙哉。

仁：意即博爱、宏爱、爱人，这种博爱体现在我们客户经理的服务性工作上就是要待人处事用一颗博爱的心，与零售客户交流态度上要和颜悦色，笑容灿若春风，面对客户的合理要求不推委，及时有效的完成，无论是怎么样的客户我们先把自己的态度放好。

义：是儒家思想中很重要的一个方面，主要强调人做事要讲究一个合理性，在思想体系上，儒家思想并不排斥人对自身利益的追逐，但强调自身利益要以“义”为前提。比如时下国内乳制品行业对乳制品中掺进三聚氢氨，饲料中掺进三聚氢氨等事件就是营销不道德，不符合义的思想，此为见利忘义。其实现代社会的发展越来越注重民生、民权，所有的团体都要在义的基础上来实现利，否则，利必不能长久，反受其害。我们的“义”其中一方面就是我们的烟草行业的“国家利益至上，消费者利益至上”的行业共同价值观，面对零售客户做到真情、沟通、增值，面向社会公众做到担责、有为、感恩。

客户经理培训心得(2) 信仰和商业氛围。表现在我们客户经理的工作上就是应该网遵循这些信仰、消费文化和商业氛围，而不是对所有的零售客户都是千篇一律的工作方式，更不应该为了暂时的效益和成绩而违背了广大消费者以及零售客户

普遍认可的行为伦理，这样必将被公众所否定，受损的只会是我们客户经理自身的工作，甚至危害到烟草行业。

智：在儒家思想上表示了解、知道、智慧，是指人的行为规范知识。表现在现代营销学上是指人的聪明才智和熟练的专业技能。以零售客户拜访工作流程为例，从查看拜访计划，收集可供信息的拜访前准备，到实地拜访，再到每日总结和工作例会。整个流程都处处体现“智”的光环。应该说“智”发挥的好往往对工作能起到事半功倍的效果，与零售客户难以避免的供需矛盾，很多时候是可以通过智慧来解决的。

信：指待人处事诚实无欺，言行一致。一个企业，从领导到普通员工都要遵循：“言必行，行必果”的原则，特别是我们客户经理，对零售客户承诺的事情一定要办到，否则，不要轻易承诺。一旦所承诺的事情没有做到，受损只会是我们自身的信誉，进而危害到我们烟草公司的信誉。

恕：儒学思想上表示包容、宽恕之意。表现在具体工作中就是要有容人之心。在日常工作中，由于种种原因，我们客户经理难免会遇到不愿配合的零售客户，有时候零售客户在觉得自身利益受损时更会恶语中伤，这在我们的日常工作中可以说是屡见不鲜。但是面对这样刁难的客户，我觉得我们需要一种包容之心，换位思考下如果你是零售客户，自己内心的想法会是怎样。而不是“以暴制暴”，这样只会两败俱伤，对于工作的长期开展有百害而无一利。

忠：己欲立而立人，己欲达而达人。孔子认为忠乃表现于与人交往中的忠诚老实。表现在现在则是为忠于自己的单位，忠于自己的集体，不做有损集体整体利益的事情；忠于自己的岗位，坚持不懈，力争上游，于己于整个集体都好。集体发展了，个人的工作自然也会得到肯定，从而形成个体与整体的良性循环，同时也实现了个人的人生价值。

孝：俗话说，百善孝为先。孝是做人的根基，是每个人无论如何都必须具备的基本素质，因此暂不多述。

悌：意指对兄长的尊敬。这就要求我们对行业老前辈以充分的尊敬，多请教，多沟通，而作为客户经理，对于广大的零售客户我们在工作中也同样需要表示足够的尊重。只有做到这些，个人才能更好的的融入这个行业；只有做到这些，才能与零售客户保持融洽的关系从而利于工作的开展。

烟草公司客户经理培训方案篇五

xx银行，是经和中国人民银行批准组建、于19xx年x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□xx银行连续五年入选全球银行 500 强□ xx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20xx年x月末□xx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%。

20xx年，xx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xx银行的控股权和经营管理权□xx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，这是我们对自己工作的定位。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xx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□xx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xx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□xx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□xx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xx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xx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xx银行对欠还款的信用卡冻结帐户的处理登记□xx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□xx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xx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“xx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，一天下来可以完全八九百份。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□xx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xx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xx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，同时了发现到了自身的缺点，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xx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xx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!