

陈明星 / 主编

大表解

系列丛书

客户经理 日常工作细节

CUSTOMER MANAGER
DETAILS OF DAILY WORK

500强公司经理人都使用的日常工作图表分解清单！

一张图表：

让每一项工作都一目了然，
细节无遗漏，工作不失误。

唐海燕 编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

陈明星 / 主编

大表解

系列丛书

客户经理 日常工作细节

CUSTOMER MANAGER
DETAILS OF DAILY WORK

唐海燕 / 编著



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

客户经理日常工作细节 / 唐海燕编著.

—北京: 中国经济出版社, 2018. 7

ISBN 978 - 7 - 5136 - 5203 - 2

I. ①客… II. ①唐… III. ①企业管理—销售管理 IV. ①F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 102823 号

策划编辑 伏建全

责任编辑 孙喆浩 赵立颖

责任印制 马小宾

封面设计 华子图文工作室

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京金明盛印刷有限公司

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 15.75

字 数 208 千字

版 次 2018 年 7 月第 1 版

印 次 2018 年 7 月第 1 次

定 价 48.00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68330607)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68355416 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390) 服务热线: 010 - 88386794

从事客户经理工作多年，资深从业者，自由撰稿人。参与主持“公司大型客户服务体系建设与实施”等多个项目，尤其在互联网店客户大数据及消费趋势分析方面积累了较多的心得与经验。致力于客户消费趋势大数据分析领域的研究工作。倡导客户分级服务与管理。

“大表解”系列丛书

- 《财务经理日常工作细节》
- 《采购经理日常工作细节》
- 《产品经理日常工作细节》
- 《人力资源经理日常工作细节》
- 《市场经理日常工作细节》
- 《行政经理日常工作细节》
- 《品质经理日常工作细节》
- 《客户经理日常工作细节》
- 《销售经理日常工作细节》
- 《物业经理日常工作细节》
- 《物流经理日常工作细节》
- 《生产经理日常工作细节》

策划编辑：伏建全

责任编辑：孙喆浩 赵立颖

封面设计：華立設計
www.hz1981.cn

编辑委员会

常永楠	刘中洋	孙红丹	唐海燕
田 苗	郑 宇	朱慧俐	罗礼华
施中猷	郭汉尧	刘贤华	梅风华
范敦海	朱 刚	何泽明	温彩凤
袁公明	聂超军	宋劝其	杜启龙
杨莎莎	徐小花	颜 阳	农梅珍

前 言

客户服务工作是连接公司与客户的纽带，客户经理是产品经理的助手，是品质经理的市场信息搜集员，是市场经理营销思路的素材提供者。客户经理工作连接着公司发展的方方面面，客户服务水平也关系到消费者对公司的忠诚度、美誉度。

工作中，最令人头疼的是出现工作失误，一旦出现失误，就会造成较大的损失与不良影响。而出现工作失误的实质原因，是对某项工作细节节点的疏漏，也就是做事不到位。而对细节节点的忽略，主要是对某项工作的模糊、不确定，或者经验不足，正是这些因素决定了一个经理人工作水平的高与低。

本书以“经理人日常工作细节”为主题展开，全方面定义每一项工作的关键要点，并进行详细描述。这必将有效改善目标读者的工作质量，减少工作失误。同时，也为广大部门经理人全面提升工作水平提供可借鉴的学习读本。

本书以“客户经理日常工作细节”为主题，对每项工作、每个工作细节都进行了较为详细的介绍。

本书在写作过程中，参阅了大量的资料，并得到工作伙伴们的大力

支持和帮助，在此对编委会老师常永楠、刘中洋、孙红丹、唐海燕、田苗、郑宇、朱慧俐、罗礼华、施中猷、郭汉尧、刘贤华、梅凤华、范敦海、朱刚、何泽明、温彩凤、袁公明、聂超军、宋劝其、杜启龙、杨莎莎、徐小花、颜阳、农梅珍，一并表示感谢。

目 录

第 1 章	客户服务工作职责划分说明	/1
1.1	客户经理职位描述	/2
1.2	客户经理助理职位描述	/3
1.3	客户调查主管职位描述	/4
1.4	客户调查专员职位描述	/5
1.5	客户开发主管职位描述	/5
1.6	客户开发专员职位描述	/6
1.7	客户关系主管职位描述	/7
1.8	客户关系专员职位描述	/8
1.9	大客户主管职位描述	/9
1.10	大客户专员职位描述	/9
1.11	售后服务主管职位描述	/10
1.12	售后服务专员职位描述	/11
1.13	客户投诉主管职位描述	/12
1.14	客户投诉专员职位描述	/13
1.15	客户信息主管职位描述	/14
1.16	客户信息专员职位描述	/15
1.17	呼叫中心主管职位描述	/16

1. 18 呼叫中心组长职位描述 /17

1. 19 呼叫中心专员职位描述 /18

第2章 客户服务管理日常工作细节描述 /19

2. 1 客服员工选拔工作细节描述 /20

2. 2 电话接听礼仪细节描述 /20

2. 3 办公场所日常行为细节描述 /21

2. 4 员工礼仪管理细节描述 /22

2. 5 电话回访服务细节描述 /23

2. 6 客户信息查阅细节描述 /24

2. 7 客户信息外借细节描述 /24

2. 8 客户抱怨处理细节描述 /25

2. 9 售后上门服务细节描述 /26

2. 10 售后服务人员细节描述 /28

2. 11 售后服务人员接待细节描述 /29

2. 12 客服人员上门服务细节描述 /30

2. 13 客户拜访区域规划细节描述 /32

2. 14 客户信用评估细节描述 /34

2. 15 客户信息处理细节描述 /36

2. 16 工程师上门服务细节描述 /38

2. 17 客户服务行为细节描述 /40

2. 18 客户服务操作细节描述 /41

2. 19 客户投诉处理原则细节描述 /42

2. 20 客户投诉处理标准细节描述 /43

2. 21 售后服务细节描述 /43

2. 22 客户投诉分类细节描述 /46

2. 23 客户投诉处理程序细节描述 /46

2.24	客户投诉处罚细节描述	/48
2.25	成品退货账务处理细节描述	/48
2.26	客户索赔处理细节描述	/50
2.27	客户关系管理细节描述	/50
2.28	客户参观接待管理细节描述	/51
2.29	售后服务原则细节描述	/53
2.30	售后服务标准细节描述	/54
2.31	不良产品退换货程序细节描述	/55
2.32	客户退货细节描述	/56
2.33	客户服务人员培训细节描述	/57
2.34	服务质量评估细节描述	/59
2.35	经销商退货审批程序细节描述	/60
2.36	维修服务网点的建设细节描述	/61
2.37	特约服务部审批条件编制细节描述	/62
2.38	特约服务部申请程序制定细节描述	/62
2.39	取消特约服务部资格操作细节描述	/63
2.40	特约服务部配件管理细节描述	/63
2.41	特约服务部安装、维修费结算流程细节描述	/64

第3章 客户服务管理常用制度描述 /65

3.1	客户服务经理工作手册描述	/66
3.2	客户服务人员加班管理制度描述	/68
3.3	客户服务人员考勤管理制度描述	/70
3.4	客户服务人员休假制度描述	/72
3.5	客户服务人员工作纪律管理制度描述	/75
3.6	客户服务人员业绩考核制度描述	/77
3.7	客户服务部岗位竞选制度描述	/81

- 3.8 客户拜访制度描述 /83
- 3.9 客户服务实施制度描述 /85
- 3.10 客户接待会议管理制度描述 /88
- 3.11 客户招待管理制度描述 /90
- 3.12 客户接待费用管理制度描述 /92
- 3.13 大客户服务管理制度描述 /94
- 3.14 大客户信息收集制度描述 /97
- 3.15 大客户资料管理制度描述 /99
- 3.16 大客户信用管理制度描述 /101
- 3.17 大客户回访制度描述 /104
- 3.18 售后服务人员培训制度描述 /106
- 3.19 售后服务管理制度描述 /108
- 3.20 售后服务内容管理制度描述 /112
- 3.21 服务质量管理制度描述 /118
- 3.22 客户服务质量责任制度描述 /120
- 3.23 服务质量检查制度描述 /122
- 3.24 服务质量审核制度描述 /124
- 3.25 客户提案管理制度描述 /130
- 3.26 客户提案意见办理制度描述 /132
- 3.27 备品配件管理制度描述 /134
- 3.28 客户投诉受理制度描述 /135
- 3.29 客户投诉案件具体处理制度描述 /139
- 3.30 客户退换商品处理制度描述 /142
- 3.31 客户投诉经济处罚制度描述 /145
- 3.32 客户投诉行政处罚制度描述 /146
- 3.33 网购投诉处理制度描述 /148
- 3.34 特约服务部管理制度描述 /149

3.35	办事处审计检查管理制度描述	/151
3.36	客户信息调查管理制度描述	/152
3.37	客户信息调查规程描述	/154
3.38	客户名册管理制度描述	/158
3.39	客户信息立档制度描述	/159
3.40	客户信息资料管理制度描述	/161
3.41	客户情报管理制度描述	/163
3.42	客户信用管理制度描述	/165
3.43	客户信用调查制度描述	/167
3.44	呼叫中心管理制度描述	/169
3.45	呼叫中心人员工作制度描述	/171
3.46	呼叫中心电话服务礼仪制度描述	/174
3.47	呼叫中心设备管理制度描述	/176

第4章 客户服务工作日常用表图例 /179

4.1	客户调查计划表	/180
4.2	客户调查明细表	/180
4.3	客户信息采集表	/181
4.4	客户信用调查表	/181
4.5	客户信用调查总表	/183
4.6	客户开发计划表	/184
4.7	客户拜访计划表	/184
4.8	客户开发日程记录表	/185
4.9	新开发客户报告表	/185
4.10	客户开发评定表	/186
4.11	客户地址分类表	/186
4.12	客户总体分类表	/187

- 4.13 客户区域分析表 /187
- 4.14 客户销售分析表 /188
- 4.15 客户层次分析表 /188
- 4.16 客户分级表 /189
- 4.17 重点客户管理表 /190
- 4.18 重要客户对策表 /191
- 4.19 问题客户对策表 /191
- 4.20 客户关系评估表 /192
- 4.21 客户联络计划表 /192
- 4.22 客户联系预定表 /193
- 4.23 客户拜访记录表 /193
- 4.24 客户拜访日报表 /194
- 4.25 客户招待申请表 /194
- 4.26 客户招待报告表 /195
- 4.27 礼品馈赠计划表 /196
- 4.28 礼品馈赠申请表 /196
- 4.29 大客户评定表 /197
- 4.30 大客户档案表 /197
- 4.31 大客户支持表 /198
- 4.32 大客户月报表 /199
- 4.33 大客户分析表 /200
- 4.34 大客户问卷调查表 /201
- 4.35 大客户意见调查表 /202
- 4.36 大客户专员考核表 /203
- 4.37 售后服务登记表 /204
- 4.38 产品维修配件申请单 /204
- 4.39 产品维修配件更换单 /205

4.40	产品维修报告单	/205
4.41	产品退换货汇总表	/206
4.42	产品故障维修统计表	/206
4.43	维修人员工作月报表	/206
4.44	产品质量市场反馈表	/207
4.45	售后服务评价表	/207
4.46	售后服务调查问卷	/208
4.47	售后服务网点分布表	/209
4.48	售后服务例行检查表	/209
4.49	客户投诉登记表（一）	/210
4.50	客户投诉登记表（二）	/211
4.51	客户投诉调查表	/211
4.52	客户投诉统计表	/212
4.53	客户投诉分析表	/212
4.54	投诉处理记录表	/213
4.55	客户投诉处理表	/213
4.56	投诉处理报告表	/214
4.57	客户投诉处理通知单	/215
4.58	客户投诉案件追踪表	/216
4.59	客户投诉总结表	/217
4.60	客户抱怨表	/217
4.61	客户抱怨处理表	/218
4.62	客户等级分类表	/218
4.63	客户区域分类表	/219
4.64	客户销售资料一览表	/219
4.65	客户销售信息月报表	/220
4.66	客户销售毛利排名表	/220

- 4.67 法人客户信息资料表 /221
- 4.68 自然人客户信息资料表 /222
- 4.69 客户信用分析表 /223
- 4.70 客户信用度变更表 /226
- 4.71 优秀客户统计表 /226
- 4.72 危险客户统计表 /227
- 4.73 呼入记录表 /227
- 4.74 呼出记录表 /228
- 4.75 电话记录表 /228
- 4.76 电话访谈计划表 /229
- 4.77 呼叫中心设备明细表 /229
- 4.78 客服人员的服务潜能测试表 /230
- 4.79 维修配件使用明细清单 /231
- 4.80 不良品（配件）返厂申请表 /231
- 4.81 远程委托派工单 /232
- 4.82 资格审查表 /233
- 4.83 零配件申领计划表 /234
- 4.84 三包配件退仓审核表 /235
- 4.85 安装维修费转配件押金确认书 /235
- 4.86 安装维修费转货款确认书 /236
- 4.87 市场信息月报表 /236
- 4.88 保修期内产品维修情况记录表 /237
- 4.89 退货申请表 /237
- 4.90 网购商品投诉处理登记单 /238

第1章

客户服务工作职责划分说明