

职业经理MBA必备实用管理工具书

客户服务部

《客户管理工具箱》

客户经理必备书

全国职业经理MBA双证班

认证系列：职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理等高级资格认证。

颁发双证：高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含2年全套学籍档案）

证书说明：证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

学习期限：3个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） 收费标准：全部学费 **1280** 元

咨询电话：13684609885 0451- 88342620 招生网站：<http://www.mhjy.net>

电子邮箱：xchy007@163.com 颁证单位：中国经济管理大学 主办单位：美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理MBA整套实战教程

MBA 经理教材**免费下载** 网址：www.mhjy.net

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

目 录

第一章 客户服务部的组织结构与责权

- 一、大型企业客户服务部的组织结构
- 二、中小型企业客户服务部的组织结构
- 三、客户服务部的职责
- 四、客户服务部的权力
- 五、客户服务部经理的岗位职责
- 六、客户服务部主管的岗位职责

第二章 客户调查与开发管理

- 一、客户调查主管的岗位职责
- 二、客户开发主管的岗位职责
- 三、客户调查专员的岗位职责
- 四、客户开发专员的岗位职责
- 五、客户调查计划表
- 六、客户调查明细表
- 七、客户信息采集表
- 八、客户信用调查表
- 九、客户信用调查总表
- 十、客户开发计划表
- 十一、客户拜访计划表
- 十二、客户开发日程记录表
- 十三、新开发客户报告表
- 十四、客户开发评定表
- 十五、客户调查管理流程
- 十六、客户信用调查流程
- 十七、客户开发管理流程

第三章 客户关系管理

一、客户关系主管的岗位职责

二、客户关系专员的岗位职责

三、客户地址分类表

四、客户总体分类表

五、客户区域分析表

六、客户销售分析表

七、客户层次分析表

八、客户分级表

九、重点客户管理表

十、重要客户对策表

十一、问题客户对策表

十二、客户关系评估表

十三、客户联络计划表

十四、客户联系预定表

十五、客户拜访记录表

十六、客户拜访日报表

十七、客户招待申请表

十八、客户招待报告表

十九、礼品馈赠计划表

二十、礼品馈赠申请表

二十一、客户拜访区域规划流程

二十二、客户拜访管理流程

二十三、客户接待管理流程

二十四、客户招待用餐管理流程

二十五、客户关系维护流程

第四章 大客户管理

一、大客户主管的岗位职责

二、大客户专员的岗位职责

- 三、大客户评定表
- 四、大客户档案表
- 五、大客户支持表
- 六、大客户月报表
- 七、大客户分析表
- 八、大客户问卷调查表
- 九、大客户意见调查表
- 十、大客户专员考核表
- 十一、大客户满意度调查流程
- 十二、大客户关系维护流程
- 十三、大客户回访管理流程
- 十四、大客户服务管理流程

第五章 售后服务管理

- 一、售后服务主管的岗位职责
- 二、售后服务专员的岗位职责
- 三、售后服务登记表
- 四、产品维修报告单
- 五、产品退换货汇总表
- 六、产品故障维修统计表
- 七、维修人员工作月报表
- 八、售后服务评价表
- 九、售后服务调查问卷
- 十、售后服务网点分布表
- 十一、售后服务例行检查表
- 十二、售后服务方案制定流程
- 十三、售后服务计划流程
- 十四、售后服务业务流程

第六章 客户投诉管理

- 一、客户投诉主管的岗位职责
- 二、客户投诉专员的岗位职责
- 三、客户投诉登记表一
- 四、客户投诉登记表二
- 五、客户投诉调查表
- 六、客户投诉统计表
- 七、客户投诉分析表
- 八、投诉处理记录表
- 九、客户投诉处理表
- 十、投诉处理报告表
- 十一、客户投诉处理通知单
- 十二、客户投诉案件追踪表
- 十三、客户投诉总结表
- 十四、客户抱怨表
- 十五、客户抱怨处理表
- 十六、客户投诉接待流程
- 十七、客户投诉处理流程


第七章 客户信息管理

- 一、客户信息主管的岗位职责
- 二、客户信息专员的岗位职责
- 三、客户等级分类表
- 四、客户区域分类表
- 五、客户销售资料一览表
- 六、客户销售信息月报表
- 七、客户销售毛利排名表
- 八、法人客户信息资料表
- 九、自然人客户信息资料表
- 十、客户信用分析表

- 十一、客户信用度变更表
- 十二、优秀客户统计表
- 十三、危险客户统计表
- 十四、客户信息综合管理流程
- 十五、客户档案建立流程
- 十六、客户档案管理流程
- 十七、客户信息保密管理流程
- 十八、客户注销管理流程
- 十九、客户信用制度指定流程
- 二十、客户信用等级变更流程

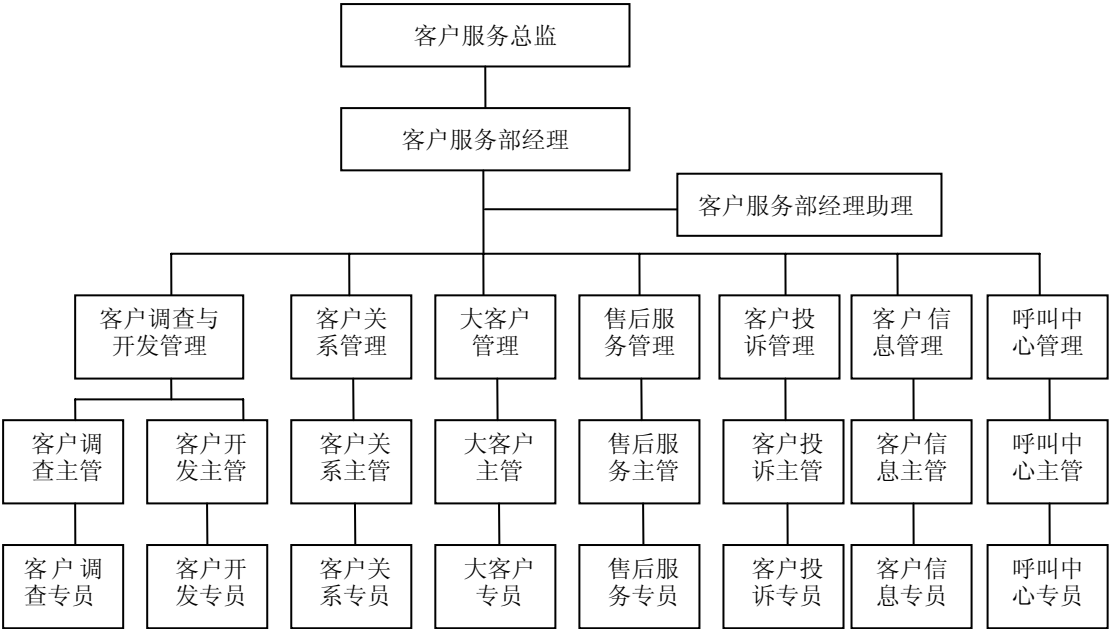
第八章 呼叫中心管理

- 一、呼叫中心主管的岗位职责
- 二、呼叫中心组长的岗位职责
- 三、呼叫中心专员的岗位职责
- 四、呼入记录表
- 五、呼出记录表
- 六、电话记录表
- 七、电话访谈计划表
- 八、呼叫中心设备明细表
- 九、呼入业务管理流程
- 十、呼出业务管理流程
- 十一、呼叫中心服务流程
- 十二、呼叫中心运行流程

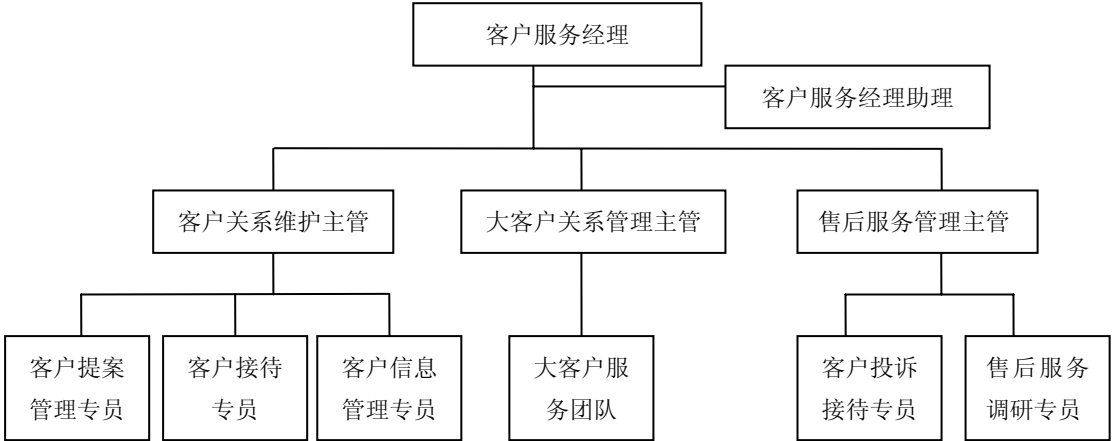


第一章 客户服务部的组织结构与责权

一、大型企业客户服务部的组织结构



二、中小型企业客户服务部的组织结构



三、客户服务部的职责

职责 1	制定客户服务工作的各项制度，包括各类服务操作流程、岗位责任制度、客户服务人员考勤制度等，以便于操作执行和监督检查
职责 2	制定客户服务标准、业务标准和流程标准，规范客户服务工作，为客户提供优质服务，提高客户满意度，塑造企业形象
职责 3	客户资料库的建立和完善，保证客户资料完整、信息准确，客户信用信息及时、有效，防止客户信息泄露
职责 4	以客户为中心的服务管理，巩固和增进与客户的合作关系，同时使企业准确把握和快速响应客户的个性化需求，提高客户的忠诚度，提高运营效率和利润收益
职责 5	客户投诉处理和监督检查，及时发现问题，总结经验教训，从而达到完善服务管理机制、改进服务工作流程、提高服务效率和工作水平的目的
职责 6	围绕产品销售过程开展配套的售后服务工作，进行客户需求调查并反馈给相关部门以改进工作；认真接待客户来信、来电、来访提出的问题，处理及时、公正
职责 7	向社会做出产品和服务的承诺，从而方便客户监督和投诉，塑造企业良好的社会形象
职责 8	围绕公司销售目标，拟写客户开发计划，制定大客户管理策略并组织实施
职责 9	客户分析与行为调查，为企业制定科学的销售策略、服务策略提供支持
职责 10	其他相关职责

四、客户服务部的权力


权力 1	有权参与公司营销政策的制定，并提出相应建议
权力 2	有权参与年度、季度、月度营销计划的制定，并提出意见和建议
权力 3	有权对破坏客户关系的行为和过失提请处罚
权力 4	有对客户服务部内部组织机构建立、员工考核的权力
权力 5	有对各办事处或区域销售经理、销售人员考核的参与权
权力 6	有对客户服务部门内部员工聘任、解聘的建议权
权力 7	有要求相关部门配合相关工作的权力
权力 8	有在客户服务部内部工作开展的自主权
权力 9	其他相关权力

五、客户服务部经理的岗位职责

职责 1	负责制定客户服务部各项制度，规范客户服务部的各项工作
职责 2	负责制定客户服务标准及各项工作规范，并对实施人员进行指导、培训
职责 3	负责管理、安排本部门的各服务项目的运作，如售后服务和维修管理等
职责 4	负责对客户服务人员进行培训、激励、评价和考核
职责 5	负责对企业的客户资源进行统计分析，抓好客户档案资料管理工作
职责 6	负责按照分级管理规定，定期对所服务的客户进行不同形式的访问、拜访
职责 7	负责按客户服务部的有关要求对所服务的客户进行客户关系维护
职责 8	负责对客户有关产品或服务质量投诉与意见处理结果的反馈
职责 9	负责大客户的接待管理工作，维护与大客户长期的沟通和合作关系
职责 10	努力提高上门服务的工作质量，加强对客户代表的职业道德和形象教育
职责 11	客户提案制度的建立与组织实施
职责 12	建立与管理呼叫中心，全面了解客户意见、需求，为客户提供即时服务
职责 13	负责创造企业间高层领导交流的机会
职责 14	完成总经理临时交办的其他工作

六、客户服务部主管的岗位职责

职责 1	协助客户服务部经理制定客户服务部的各项规章制度并具体实施
职责 2	协助客户服务部经理制定客户服务工作的各项标准，并对实际操作人员进行指导
职责 3	负责实施客户服务部各服务项目的开发、运作
职责 4	负责客户资料的收集、统计、分析，建立客户资料信息库
职责 5	负责安排售后服务人员的工作班次及上门服务工作
职责 6	按客户服务部的有关要求对所服务的客户进行客户关系维护，积累经验与技巧
职责 7	负责客户投诉的接待与一般性问题的处理，并及时反馈处理结果
职责 8	关注客户服务工作的发展，收集相关资料，为企业完善客户服务工作提出建议
职责 9	根据业务发展要求，制定客户调查计划并组织实施，为企业决策提供资料支持
职责 10	完成客户服务部经理交办的其他工作



第二章 客户调查与开发管理

一、客户调查主管的岗位职责

职责 1	制定公司客户调查总体规划、年度计划和费用预算，经公司批准后组织实施
职责 2	制定公司客户调查的详细工作规程和细则，并监督各部门和人员按程序作业
职责 3	负责客户调查项目的组织和实施，并提出调研报告供领导和有关部门决策参考
职责 4	筛选专业调研机构，保持正常联络，对委托调查项目进行协调、督促、验收
职责 5	筛选合格的调查人员，并对其业务进行培训、指导，对工作业绩进行考核
职责 6	采取各种措施，在各个质量控制点进行监控，确保调查结果的质量和可信度
职责 7	接受公司各部门的客户与市场信息咨询，或主动提供定期的信息服务
职责 8	对相关客户资料进行收集、整理、归类建档，确定客户资料的密级，并妥善保管
职责 9	创造条件，推行调查工作和数据处理的信息化
职责 10	上级领导交办的其他事务

二、客户开发主管的岗位职责

职责 1	根据企业发展目标制定客户开发计划、客户开发管理制度并组织实施
职责 2	根据企业业务特点确定新客户开发范围，制定客户开发措施
职责 3	根据实际业务要求，配合客户调查主管做好客户调查工作
职责 4	建立客户开发工作流程及操作规范，指导、培训客户开发专员的工作
职责 5	监督、考核客户开发专员的工作，及时发现问题，及时解决
职责 6	建立大客户开发、管理制度，提高企业客户的稳定性
职责 7	积极拓展客户开发渠道、客户开发策略并组织实施
职责 8	建立合理的客户开发奖励机制，激发客户开发专员的工作积极性
职责 9	对客户状况、合作前景进行预测，适时提出解决方案
职责 10	对客户开发专员与客户签订的合同进行审核、审批
职责 11	协助完成其他部门需要配合的工作
职责 12	完成上级交办的其他事项

三、客户调查专员的岗位职责

职责 1	协助客户调查主管制定年度客户调查计划，为其提供建议和意见
职责 2	协助客户调查主管制定调查的详细工作流程，并安排人员按要求执行
职责 3	负责调查项目的内容、调查问卷或客户调查表的编制
职责 4	协助筛选合格的调查员，并对其业务进行培训、指导
职责 5	负责客户调查工作的具体实施，协调调查员的工作
职责 6	对调查资料及时地进行整理、汇总
职责 7	对调查资料进行归类、分析、建档，并妥善保管
职责 8	协助客户调查主管撰写《客户调查报告》，为其提供数据支持
职责 9	做好《客户调查报告》的存档，必要时向相关部门分发
职责 10	完成上级领导交办的其他事务

四、客户开发专员的岗位职责

职责 1	协助客户开发主管制定客户开发计划，并提出合理化建议
职责 2	根据企业客户范围定位，积极寻找潜在客户
职责 3	潜在客户资料的收集、整理，建立自己的客户资料档案，以便于开发工作
职责 4	制定针对每一位客户的开发策略并有效实施
职责 5	对潜在客户定期拜访、维护关系,以便增进相互之间的了解
职责 6	与客户进行合作谈判，确定合作的各项条款，直到签订合作合同并实施管理
职责 7	认真履行合同、落实承诺，加深合作
职责 8	积极开发新客户，拓展客户开发渠道
职责 9	不断总结工作经验，提出合理化建议
职责 10	完成上级交办的其他工作

五、客户调查计划表

调查目标				
调查对象	重点客户		其他客户	
具体调查内容				
调查实施进度				
采用调查方法				
人员安排				
预算说明				
备注				

六、客户调查明细表

客户名称					电话			地址			
接洽人员	负责人			年龄			文化程度			性格	
	厂 长			年龄			文化程度			性格	
	接洽人			职称			负责事项				
经营状况	经营方式	<input type="checkbox"/> 积极 <input type="checkbox"/> 保守 <input type="checkbox"/> 踏实 <input type="checkbox"/> 不定 <input type="checkbox"/> 投机									
	业 务	<input type="checkbox"/> 兴隆 <input type="checkbox"/> 成长 <input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 衰退 <input type="checkbox"/> 不定									
	业务范围										
	销货对象	<input type="checkbox"/> 合理 <input type="checkbox"/> 偏高 <input type="checkbox"/> 偏低 <input type="checkbox"/> 削价									
	价 格	旺季	月	月销量			淡季	月	月销量		
	企业性质	<input type="checkbox"/> 股份有限公司 <input type="checkbox"/> 有限公司 <input type="checkbox"/> 合伙店铺 <input type="checkbox"/> 合资									
	组织员	职员	人	管理层	人		合计				
	工人数	<input type="checkbox"/> 领导者 <input type="checkbox"/> 具影响 <input type="checkbox"/> 一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 三级									
同业地位	态度										
	付款期										
	方式										
	手续										
与本公司往来	年度	主要采购产品				金额		旺季每月		淡季每月	

客户负责人：

审核：

调查表：

八、客户信用调查表

公司编号				地址				电话				
负责人				住所				电话				
创业日期		年 月 日		营业项目				经营方式		<input type="checkbox"/> 独资 <input type="checkbox"/> 合伙 <input type="checkbox"/> 企业		
开始交易日期		年 月 日		营业区域				经营地点		<input type="checkbox"/> 市场 <input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 郊外		
负责人情况	性格	<input type="checkbox"/> 温柔 <input type="checkbox"/> 开朗 <input type="checkbox"/> 古怪 <input type="checkbox"/> 自大					气质	<input type="checkbox"/> 稳重 <input type="checkbox"/> 寡言 <input type="checkbox"/> 急躁 <input type="checkbox"/> 饶舌				
	兴趣						名誉职位					
	学历	<input type="checkbox"/> 大学 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 小学					籍贯					
	经历						口才	<input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 口拙				
	思想	<input type="checkbox"/> 稳健派 <input type="checkbox"/> 保守派 <input type="checkbox"/> 革新激进派					嗜好	酒	<input type="checkbox"/> 饮 <input type="checkbox"/> 不饮			
								香烟	<input type="checkbox"/> 抽 <input type="checkbox"/> 不抽			
	优点						特长					
缺点						技术	<input type="checkbox"/> 熟练 <input type="checkbox"/> 略懂 <input type="checkbox"/> 不懂					
财务状况	往来银行						银行信用	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差				
	账务体系	<input type="checkbox"/> 完备 <input type="checkbox"/> 不完备					同业者评为	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差				
	经营组织	<input type="checkbox"/> 股份公司 <input type="checkbox"/> 个人经营 <input type="checkbox"/> 有限公司 <input type="checkbox"/> 合资公司					近邻评价	<input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差				
	资本额	元					付款态度	<input type="checkbox"/> 爽快 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 迟延 <input type="checkbox"/> 为难 <input type="checkbox"/> 拖欠尾款				
	营业执照 登记号码						其他说明					
店铺情况	资产	自有汽车	辆			自有		租用				
	场所	<input type="checkbox"/> 处于繁华区 <input type="checkbox"/> 一般商业区 <input type="checkbox"/> 偏僻地区					面积			面积		
	装饰	<input type="checkbox"/> 精装 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 差					层数					
	保险	<input type="checkbox"/> 有（ 元） <input type="checkbox"/> 无					市价					

营 业 状 况	交	品种	品牌	月销售量	金额	年销售量	金额	备注	
	易								
	品								
	种	
信 用 评 定		信用等级	信用评分	付款方式选择		赊销限额	是否担保		备注

总经理：

经理：

调查人：

九、客户信用调查总表

年 月 日

<div>类别</div> <div>客户名称</div>	总资产 <div>(单位：万元)</div>	净资产 <div>(单位：万元)</div>	信用等级 <div>ABCD</div>	评定等级 <div>ABCD</div>	发展前景 <div>ABCD</div>

编制：

填表人：

十、客户开发计划表

姓名:

[illegible]

十一、客户拜访计划表

客户开发专员：

年度

日期	访问客户						约定	访问要点准备	分类
	编 号	公司名 或工厂名	访问 时间	面谈者	所属 部门	电 话			
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	6								
	1								
	2								
	3								
	4								
	5								
	6								

编制：

审核：

十二、客户开发日程记录表

客户开发专员：

客户公司 名称	访问 对象	滞留 时间	初次 拜访	再 拜 访	业务进度					不 在	客户类别			备 注
					接近 客户	产品 说明	产品 展示	建议 书	缩 约		热 心	一 般	冷 淡	
.....														
日期														
当日	拜访 数量													
	回访 数量													
累计	拜访 数量													
	回访 数量													

十三、新开发客户报告表

客户专员：

日期： 年 月 日

客户名称		电 话	
公司地址		电 话	
工厂地址			
负责人员			
推销产品			
第一次交易额及品名			
开 拓 经 过			
备 注			
批 示			

主管：

经理：

十四、客户开发评定表

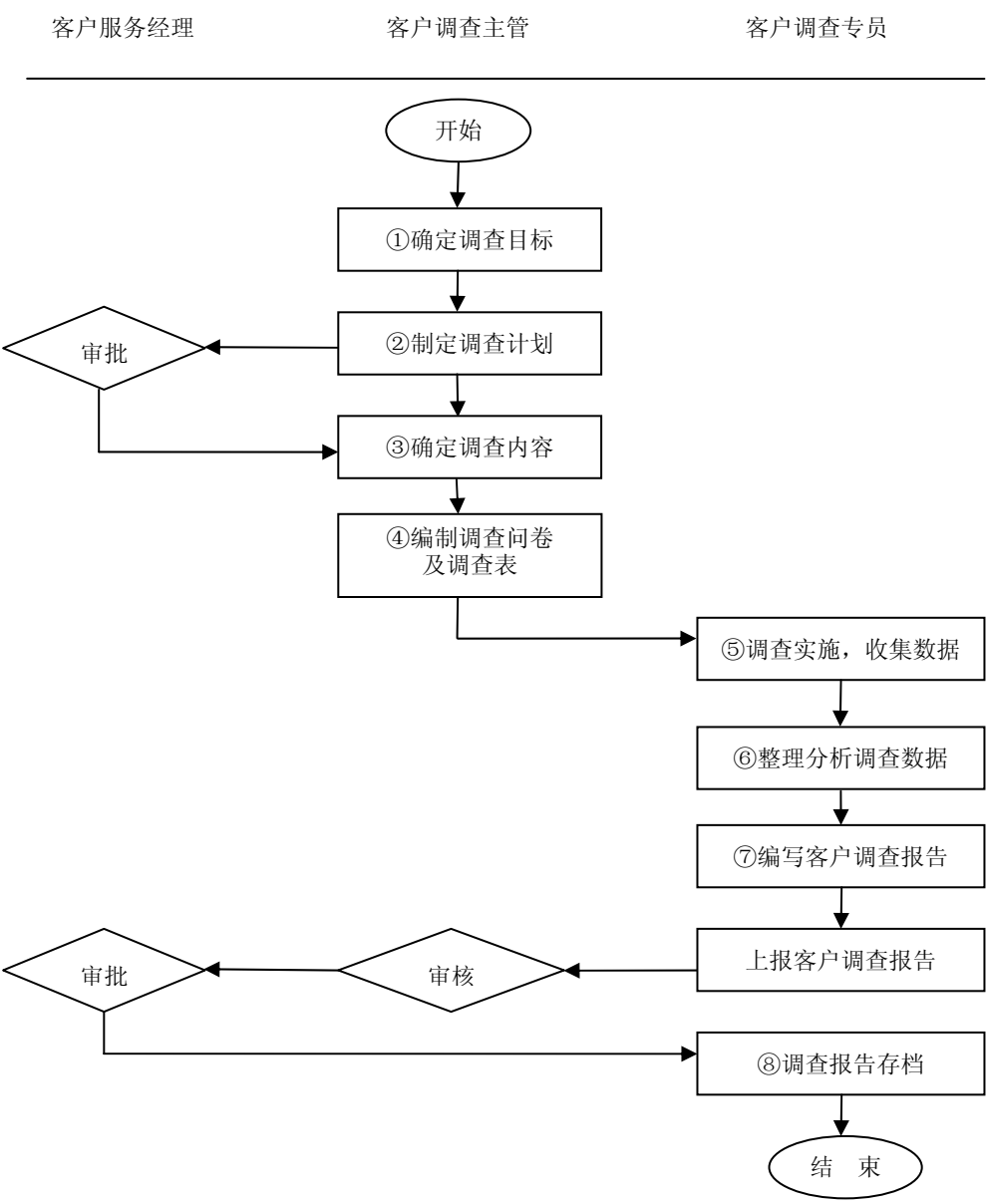
日期： 年 月 日

编号	客户名称	地址	业务增长率	信用度	利润率	综合评价
.....					

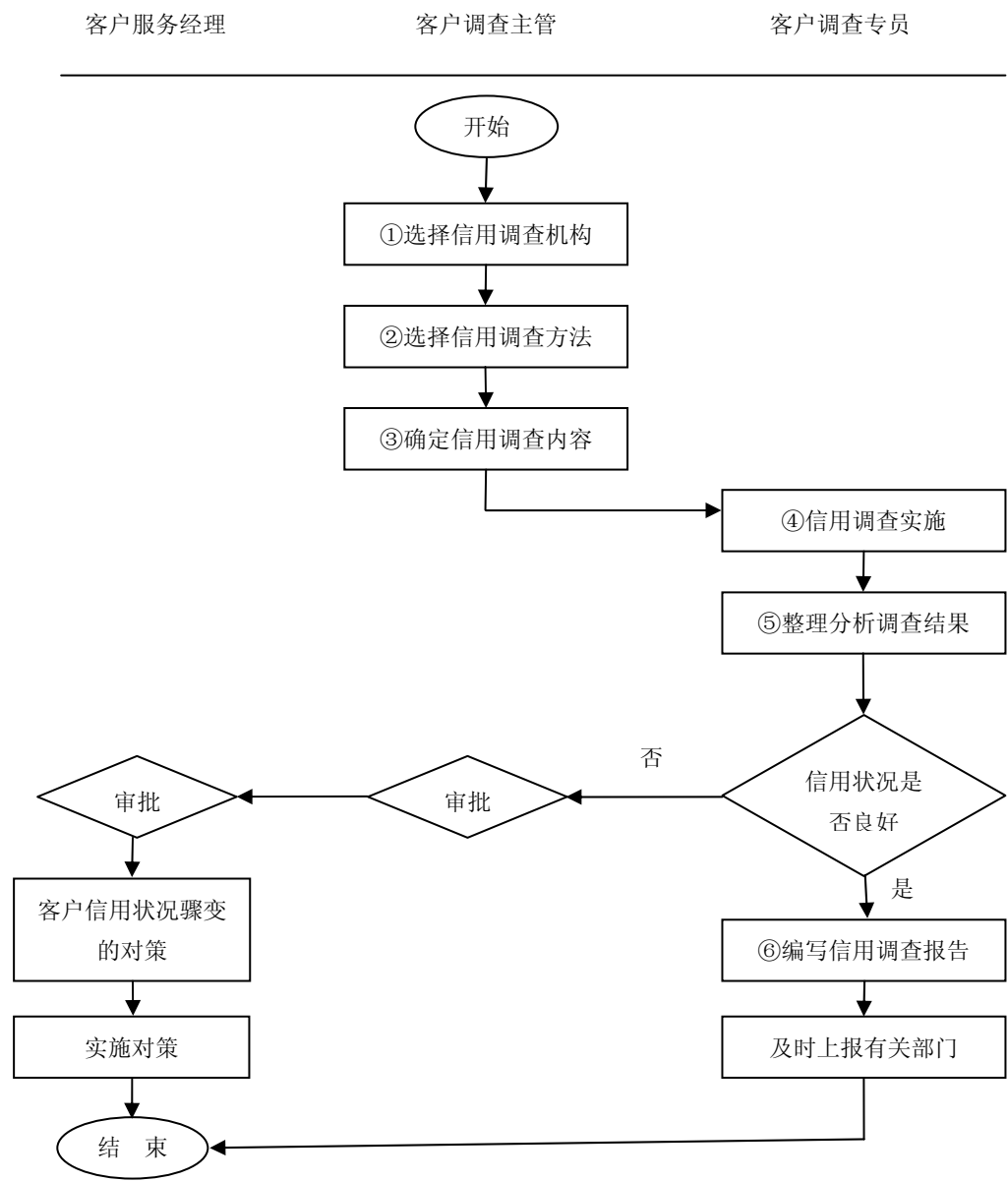
填写人：

审核人：

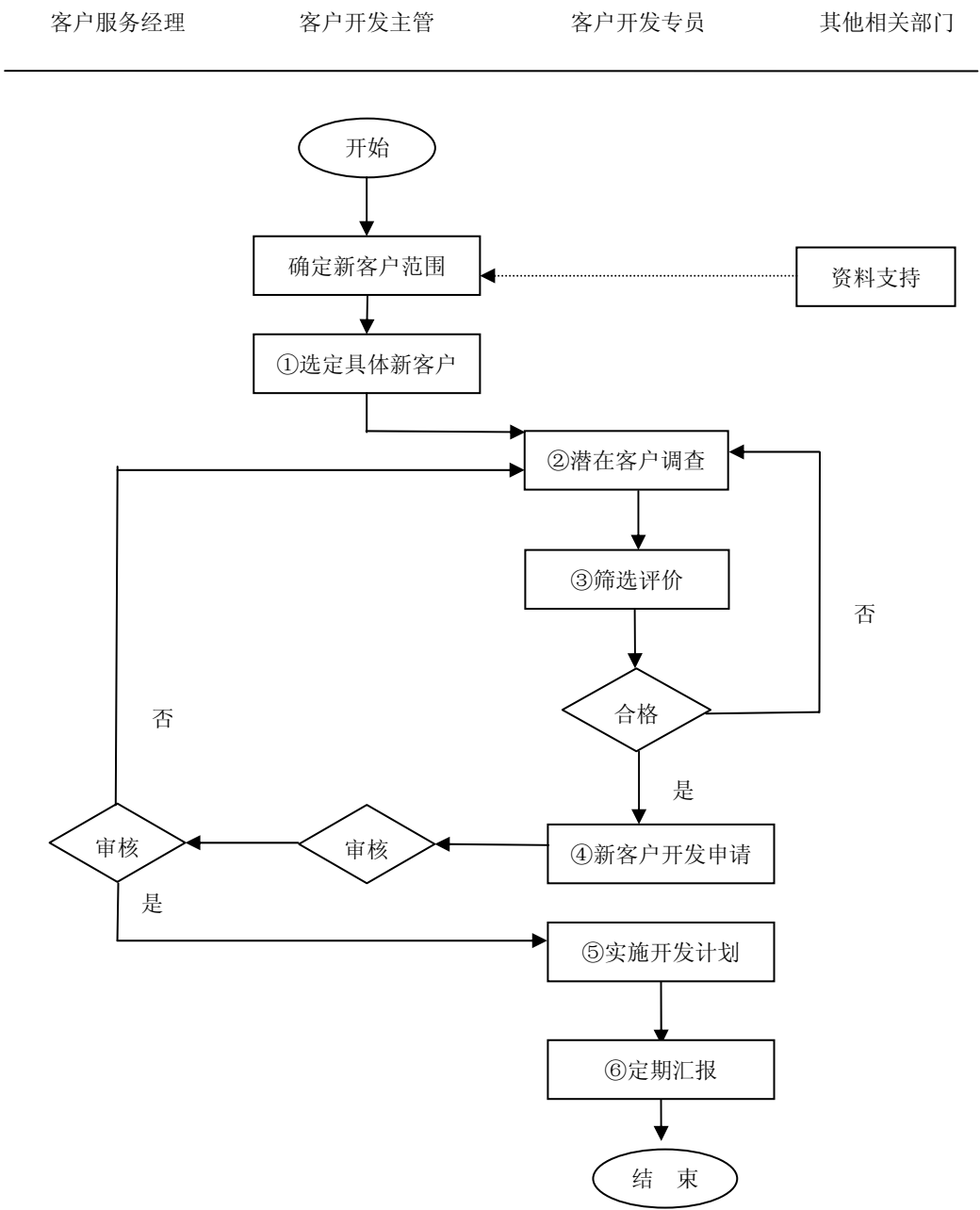
十五、客户调查管理流程




十六、客户信用调查流程



十七、客户开发管理流程





第三章 客户关系管理

一、客户关系主管的岗位职责

职责 1	负责建立有关客户关系管理的各项制度，制定客户关系维护及管理计划
职责 2	组织、监督客户关系管理的各项制度的实施，并对相关人员进行考核
职责 3	准备和实施相关政策、预算和目标，建立和发展新客户关系
职责 4	保持和发展适当的数据，对客户关系维护及管理做出计划和分析
职责 5	对客户关系做出合理的评价，为售后客户服务工作提供指导
职责 6	组织安排客户拜访和接待等事宜，控制客户接待费用
职责 7	培训和支持客户关系专员，指导下属工作并实施考核
职责 8	完成客户服务部经理交办的其他工作

二、客户关系专员的岗位职责

职责 1	协助客户关系主管制定客户关系管理的各项制度，为制度的合理性提供数据支持
职责 2	对客户需求信息资料进行统计分析，提出改善客户关系的具体建议和措施
职责 3	根据客户关系主管的安排和计划，开展客户拜访活动，巩固公司与客户的关系
职责 4	接待来访客户，协助处理客户提出的一般问题、要求，巩固公司与客户的关系
职责 5	在拜访和接待过程中，了解客户对企业的满意程度及评价，为企业决策提供依据
职责 6	完成客户关系主管临时交办的其他工作事项

三、客户地址分类表

序号	客户名称	编号	地址	与公司之 间的距离	经营类别	不宜拜访时间	备注
1							
2							
3							

四、客户总体分类表

分类标准	客户比例						
性别	男性比例			女性比例			
年龄	18 岁以下所占比例		18～45 岁所占比例		45～60 岁所占比例		60 岁以上所占比例
地域	乡村比例	城市比例	东部比例	西部比例	南部比例	北部比例	
消费额	高额比例		中额比例		低额比例		
需求类型	生产资料需求所占比例			生活资料需求所占比例			
工薪水平	1 000 元以下所占比例		1 000～3 000 元所占比例		3 000 元以上所占比例		
偏好的购物方式	摊点零售比例		市场批发比例		厂家批发比例		

五、客户区域分析表

年度：

<div>项目 年度</div>	区域	客户数量	占客户总数量的比例	占该区总销售额的比例

审核：

填写：

编制：

六、客户销售分析表

年度：

产品 销售额 客户名称	A 产品	B 产品	C 产品	D 产品	E 产品	F 产品	G 产品	合计
合计								

审核：

填写：

编制：

八、客户分级表

客 户 等 级 分 类	A 级 (销售额所占比例 90%以上)	业 种					
		客户名称					
		客户代码					
	B 级 (销售额所占比例 80%~90%)	业 种					
		客户名称					
		客户代码					
	C 级 (销售额所占比例 70%~80%)	业 种					
		客户名称					
		客户代码					
	D 级 (销售额所占比例 60%~70%)	业 种					
		客户名称					
		客户代码					
	E 级 (销售额所占比例 60%以下)	业 种					
		客户名称					
		客户代码					

九、重点客户管理表

序号	销售额前 10 名		销售增长率前 10 名		销售利润率前 10 名	
	客户名称	销售额	客户名称	增长率	客户名称	利润率
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
重点管理客户		销售额目标	将其设为重点客户的原因		实现目标的行动措施	
客户服务部经理建议						
总经理建议						

十、重要客户对策表

序号	客户名称	负责人	销售情况	问题所在	应对策略
1					
2					
3					
4					
扩大重要客户数量的基本方针	1. 2.				
备注					

十一、问题客户对策表

序号	客户名称	负责人	销售范围	所在位置	恶化趋势	问题表现	应对策略
1							
2							
3							
4							
备注							

十二、客户关系评估表

客户名称：

编号：

评估指标	指标权重	得分	等级	得分依据	备注
合计			标准分		
评估结果及建议	<div><input type="checkbox"/>发展关系</div> <div><input type="checkbox"/>维持关系</div> <div><input type="checkbox"/>终止关系</div>				

十三、客户联络计划表

序号	客户名称	地址	联系方式	联络人员	联络时间	联络目的	联络地点
1							
2							
3							
4							

十四、客户联系预定表

序号	日期	客户名称	具体时间	负责人	针对部门	备注
1						
2						
3						
4						

十五、客户拜访记录表

制表：

填写日期：

客户名称		
详细地址		
拜访对象		
注意事 项	成长率	
	信用度	
	总利润率	
	综合评价	
	顺序评核	
	业界地位	
	其他	
已解决的问题		
以后应注意的事项		

十六、客户拜访日报表

日期	星期	填表人	主管	部门经理	经理
费用项目		金额（元）	备注		
合计					
客户	面谈者	商谈计划（选择）	面谈概要	成果（选择）	
		a b c		A B C D E	
		a b c		A B C D E	
		a. 初次拜访 b. 处理问题 c. 建立关系	A. 商谈成功 C. 再度访问 E. 继续观察	B. 有希望 D. 无希望	
本日拜访数目	本日处理问题		本日未处理问题		同行者

十七、客户招待申请表

申请人		部门				申请日期			
客户名称		宴请场所				宴请日期			
客户方面同席人员			招待费用预算	会议	用餐	交通	礼品	其他	合计
本公司同席人员			金额（元）						
招待事宜安排人员			实际支出额（元）						
招待目的			费用说明						
注意事项									
客户服务部		总经理		财务部					
经理审核		审核		审核					

十八、客户招待报告表

客户名称		招待日期		报告人	
招待目的		招待地点		报告时间	
客户同席人员名单		支出费用报告	项目	金额（元）	备注
			会 议		
			用 餐		
			住 宿		
本公司同席人员名单			礼 品		
			交通费		
			合计		
想要搜集的信息		注意事项			
		接待效果			
		如何用于今后的活动			
客户服务部经理审核		总经理 审核		财务部 审核	

十九、礼品馈赠计划表

客户 名称	从事 行业	负责人	姓名	合作 现状	馈赠 目的	礼品 名称	礼品 数量	预算价值 （元）	备注

经理：

主管：

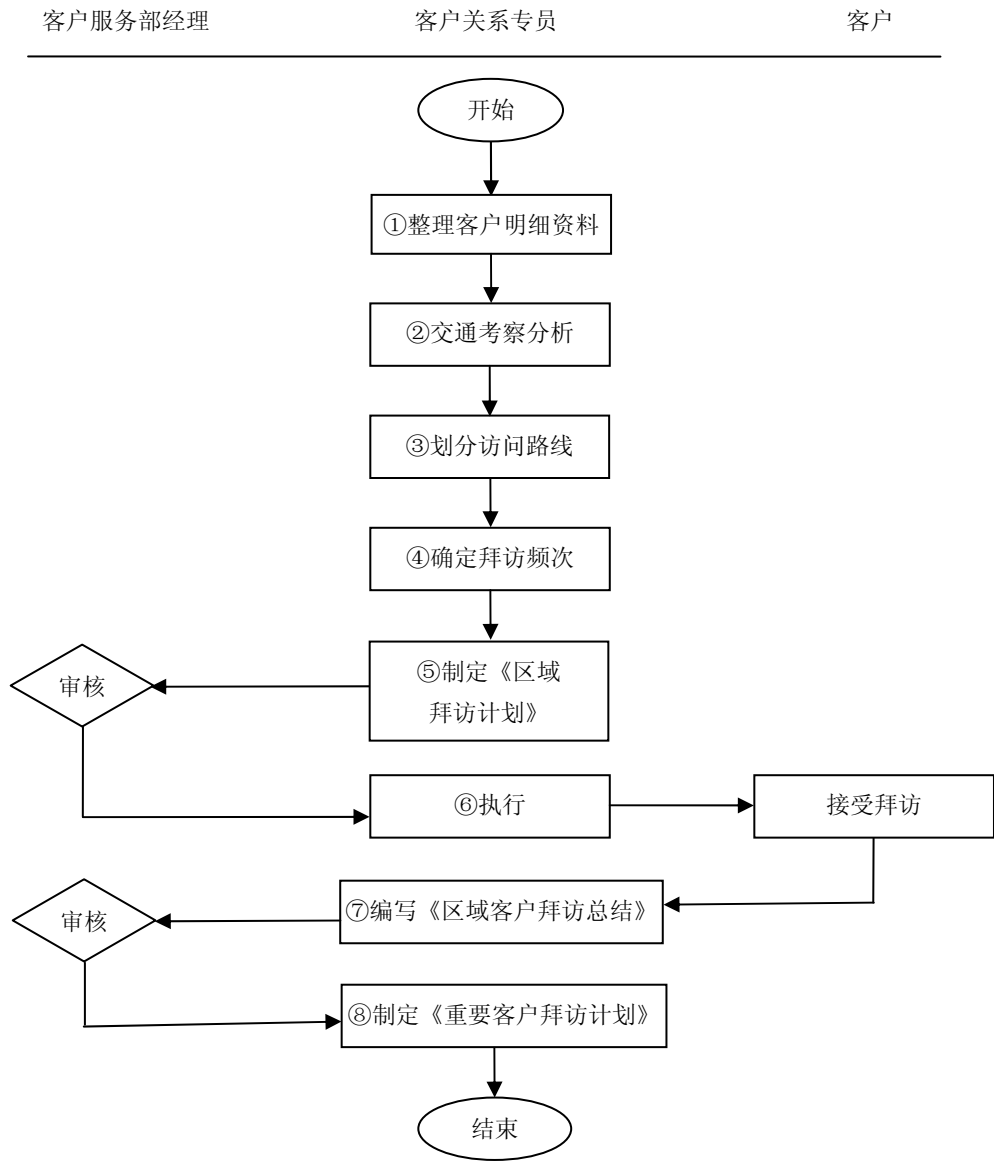
填表人：

填写日期： 年 月 日

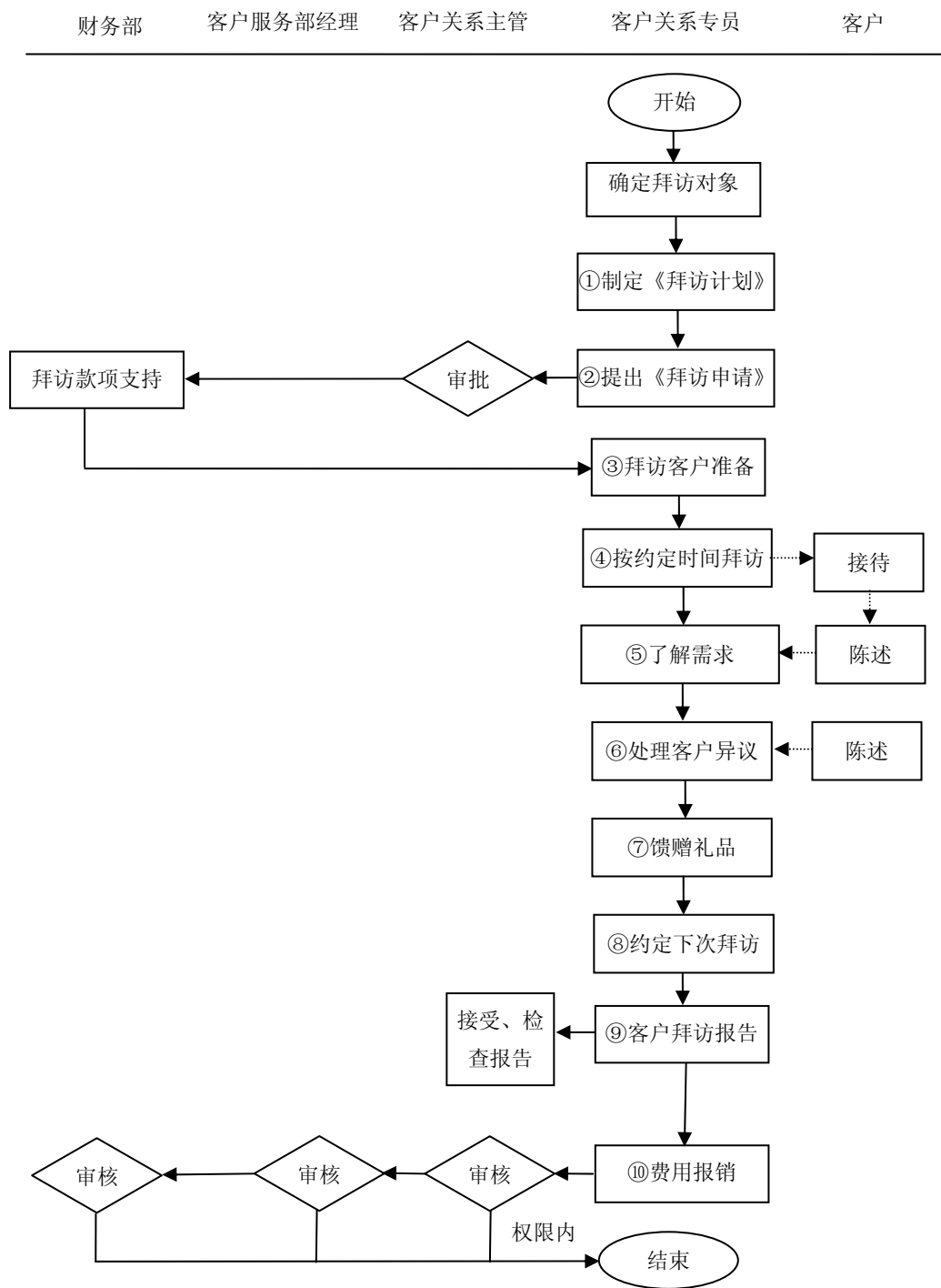
二十、礼品馈赠申请表

礼品馈赠申请部门					礼品管理部门			
馈赠日期	馈赠对象	礼品收受人员	礼品名称	数量	价值（元）	备注		
填表人	部门主管	礼品管理人员		办公室主任		副经理		

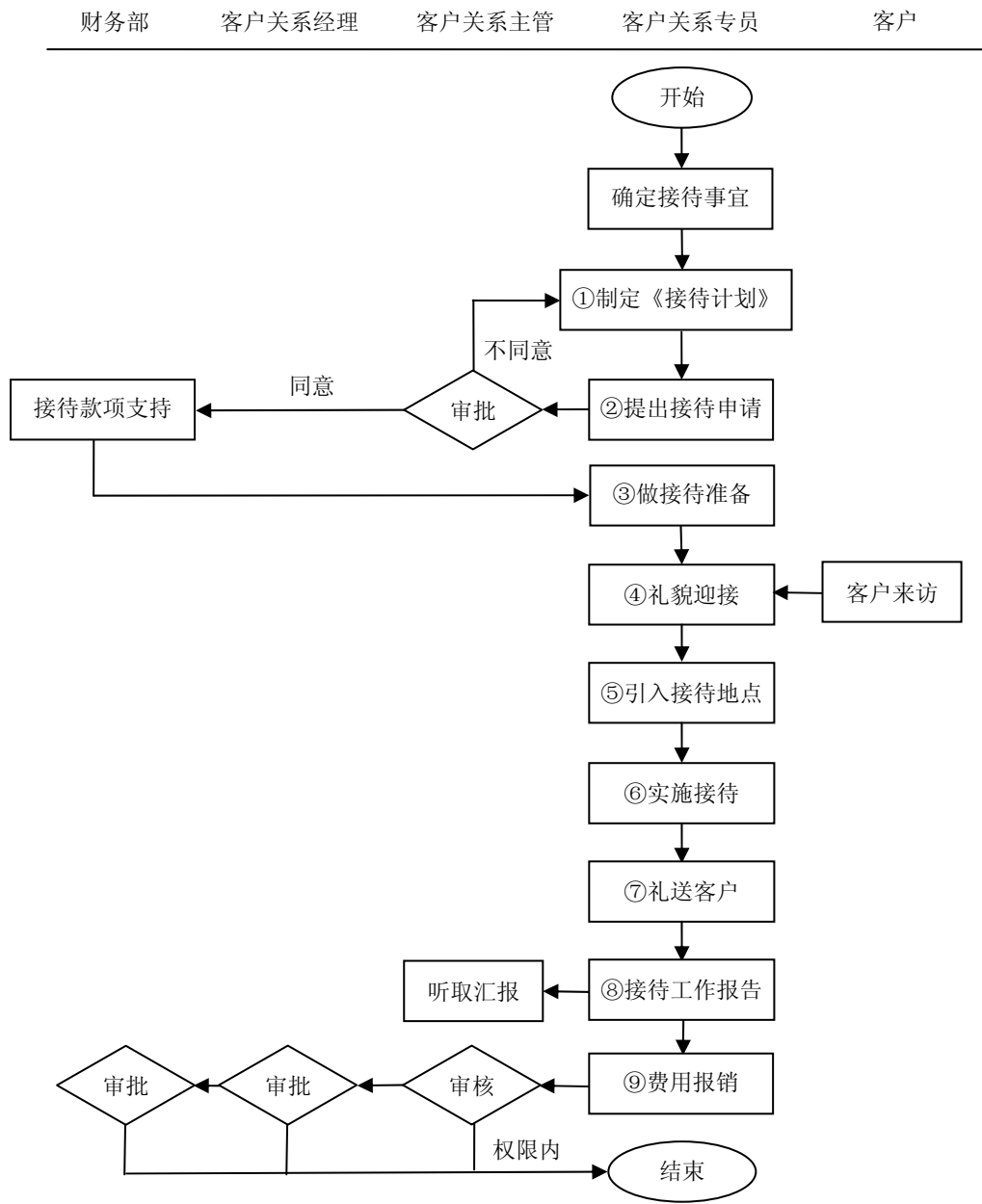
二十一、客户拜访区域规划流程



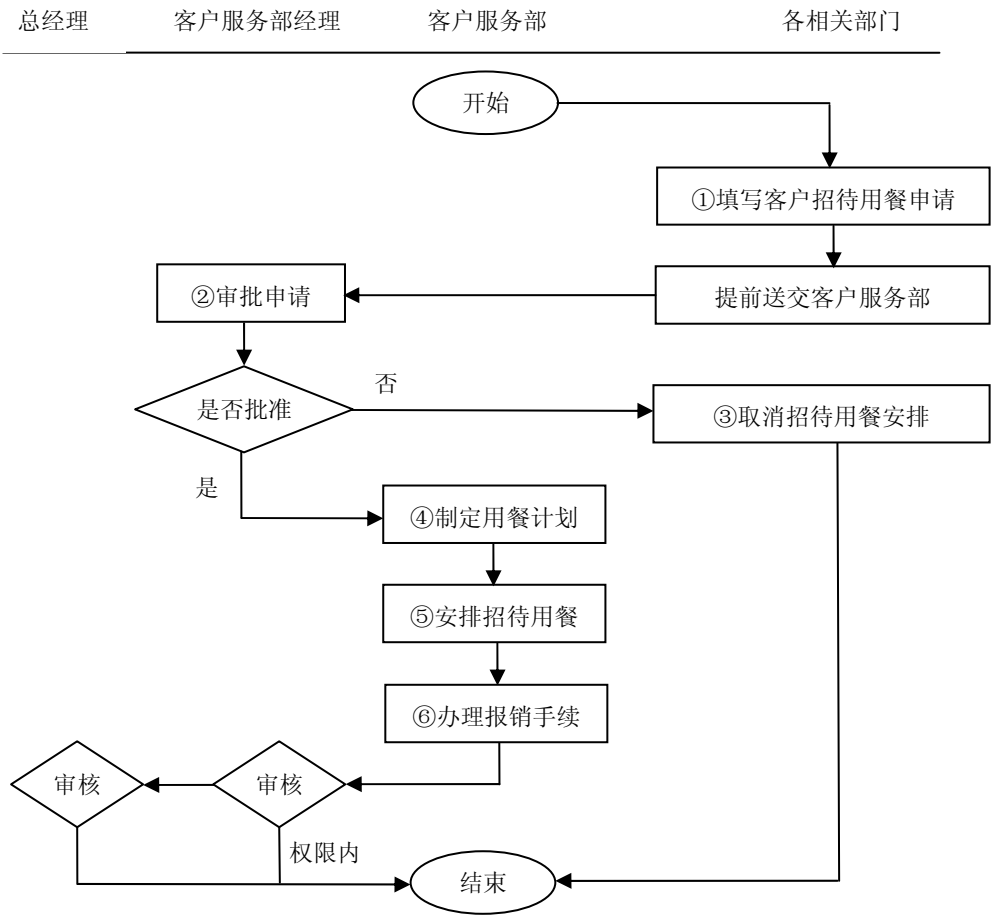
二十二、客户拜访管理流程



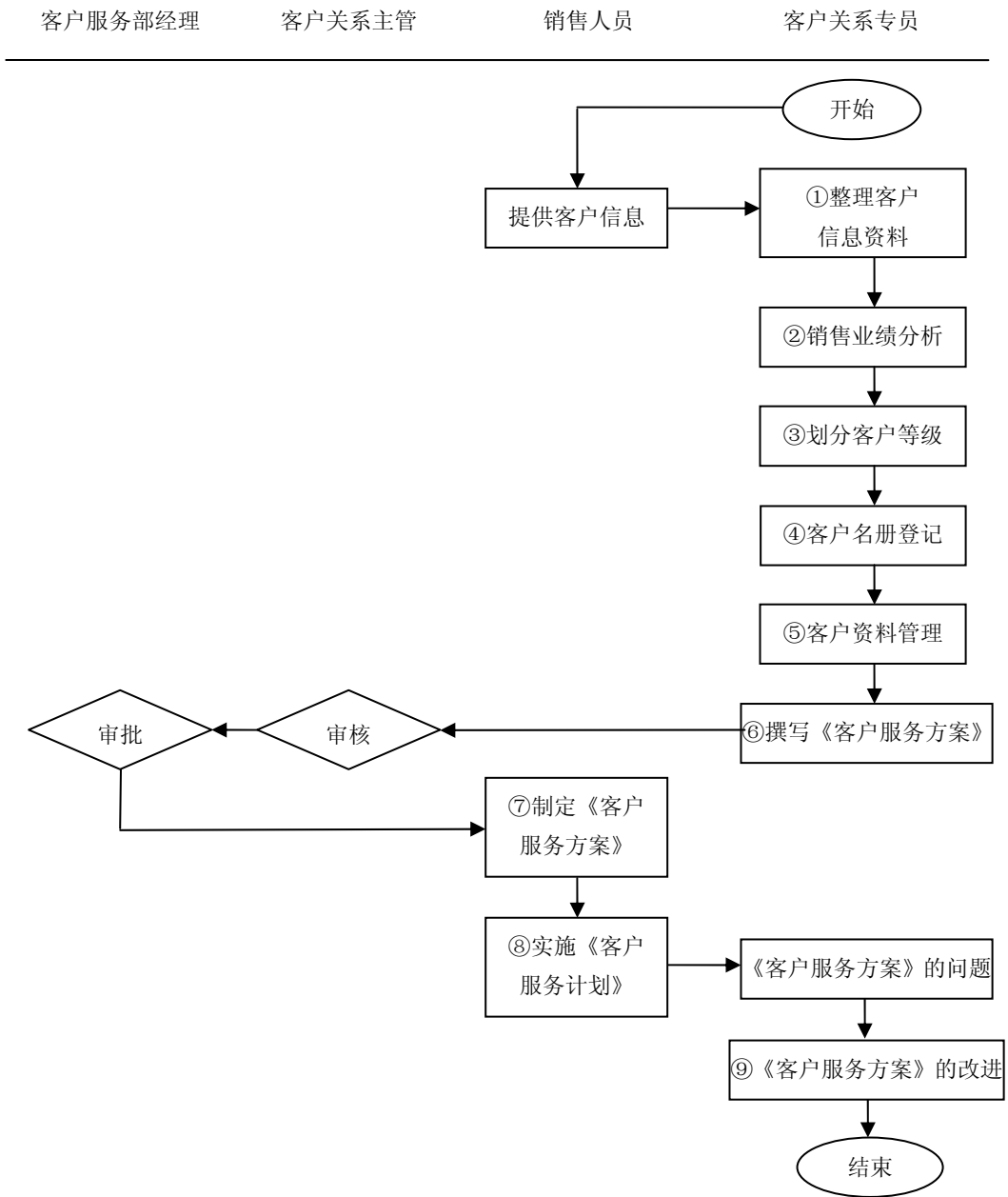
二十三、客户接待管理流程




二十四、客户招待用餐管理流程



二十五、客户关系维护管理流程





第四章 大客户管理

一、大客户主管的岗位职责

职责 1	拟订公司对外客户拓展计划
职责 2	负责公司大客户市场开发
职责 3	落实合作项目，签订合作协议
职责 4	大客户关系的维护
职责 5	对大客户进行统计分析
职责 6	处理与大客户的意见分歧，提高大客户满意度
职责 7	管理大客户开发团队，提高大客户开发效率
职责 8	协调与市场部、营销部等各部门之间的关系
职责 9	对大客户部市场业绩进行考核
职责 10	完成其他随时交办的事项

二、大客户专员的岗位职责

职责 1	对潜在大客户进行调查分析
职责 2	在分析的基础上，对潜在大客户进行开发
职责 3	适时对公司现有大客户进行回访
职责 4	对公司现有大客户资料进行统计分析
职责 5	定期维护大客户关系
职责 6	协调公司与大客户之间的关系，提高大客户满意度
职责 7	处理大客户投诉
职责 8	定期召开大客户会议，协调各方面关系，激励大客户
职责 9	撰写《大客户管理报告》
职责 10	完成主管交待的其他任务

三、大客户评定表

客户名称	排 名	信用程度	设定条件	达成目标的事项
经理批示				

四、大客户档案表

地区		分类		客户名称			编号			
电话		来往 日期		店面	<input type="checkbox"/> 自有 <input type="checkbox"/> 租用	面积		车 辆	台	
地址					商品					
资本额		登记 日期			品牌					
法人 代表		出生 日期	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚		布置	<input type="checkbox"/> 整齐 <input type="checkbox"/> 别具风格 <input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 差	POP	<input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 少数 <input type="checkbox"/> 无		
地址					销售对象					
实际 经营 者	招牌		经销	店面 员	总 评					
	电话		品牌		人 数					
	住址				向心力		推销 实力			
	经营 者		出生 日期		<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚	敬业 精神		待 遇		
	住址				交易条件					
	参加 社团		嗜 好		信用分析					
业务接洽				1. 负责人或经营者 2. 财务分析 3. 销售实力 4. 同行业中地位 5. 其他						
付款接洽										
来往 银行										
信用 额度	核定									
	主管									
	业务									
填卡										

五、大客户支持表

申请部门		日期	年 月 日		编号			
客户单位名称					总经理/厂长			
地 址		邮 编		电话/传真				
联系人及职务		电子邮件						
项目负责人及职务		财务经理/处长		信息负责人				
企业性质	<input type="checkbox"/> 国有 <input type="checkbox"/> 股份制 <input type="checkbox"/> 合资 <input type="checkbox"/> 外资 <input type="checkbox"/> 民营							
所属行业	<input type="checkbox"/> 消费品 <input type="checkbox"/> 加工处理 <input type="checkbox"/> 汽车 <input type="checkbox"/> 电子 <input type="checkbox"/> 装配 <input type="checkbox"/> 医药 <input type="checkbox"/> 承包合同 <input type="checkbox"/> 机械 <input type="checkbox"/> 其他(请指明)							
企业规模	年收入 万元		员工 人数		下属单位 数目		主要产品	
信息系统建设 情况								
企业管理重点	<input type="checkbox"/> 财务 <input type="checkbox"/> 集团财务 <input type="checkbox"/> 预算 <input type="checkbox"/> 采购 <input type="checkbox"/> 库存 <input type="checkbox"/> 生产 <input type="checkbox"/> 质检 <input type="checkbox"/> 销售 <input type="checkbox"/> 成本 <input type="checkbox"/> 其他(请指明)							
预计合同金额		预计签约时间			预计实施时间			
竞争对手情况								
项目背景及联 系过程综述								
希望得到何种 售前支持	<input type="checkbox"/> ERP 管理思想讲解 <input type="checkbox"/> 产品讲解及演示 <input type="checkbox"/> 项目方案 <input type="checkbox"/> 竞标 <input type="checkbox"/> 问题解答 <input type="checkbox"/> 其他(请指明)							
申请人员级别 及人数	<input type="checkbox"/> 总经理 <input type="checkbox"/> 产品经理 <input type="checkbox"/> 项目经理 <input type="checkbox"/> 售前支持人员 <input type="checkbox"/> 管理专家 <input type="checkbox"/> 网络专家 <input type="checkbox"/> 用户							
售前支持议程	时间	内容			主要听众对象		备注	
售前人员安排								
售前信息评价	完整性		正确性		详细 程度		总体 评价	

售前效果评价	
--------	--

申请人： 联系方式： 部门经理（签字）：

六、大客户月报表

品牌:

年 月 日

[illegible]

[illegible]

七、大客户分析表

客户名称				董事长	总经理	直接主管	承办人	
客户地址								
主营业务				销售合同	<input type="checkbox"/> 已签订 <input type="checkbox"/> 正签订 <input type="checkbox"/> 尚未签订			
总部地址				电 话				
分企业				电 话				
法人代表		从业时间			出生年月			
业务银行		注册资金			成立时间			
资金状况	<input type="checkbox"/> 充足 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不足 <input type="checkbox"/> 紧张				信用状况	<input type="checkbox"/> 佳 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/> 很差		
在同行中的地位	<input type="checkbox"/> 领先 <input type="checkbox"/> 居中 <input type="checkbox"/> 末流			员工人数	男	女	合计	
月均销售量				库存量				
不动产	土地				建筑物			
		面积	自有	租赁	面积	层数	自有	租赁
	总部							
	分企业							
近半年平均每月收入								
销售额	成本	管理费用	销售费用	营业利润	利息支付	折旧	损益额	盈利率

八、大客户问卷调查表

调查项目		上次评分	本次评分	差异分析
公司	您对我公司的印象如何			
	您是否了解我公司的业务和资费情况			
	您对我公司提供的服务是否满意			
产品和服务	我公司提供的产品是否稳定			
	您对故障处理的响应速度是否满意			
	我公司是否提供了您满意的解决方案			
	我公司提供的产品是否满足了您公司的业务需求			
	我公司提供的产品服务是否达到了您的期望			
人员	客户经理是否了解您公司的业务情况			
	客户经理是否能和您愉快交流			
	客户经理是否能回答您所提出的咨询			
	客户经理是否能为您提出合理建议或给予帮助			
客户反馈信息：				

九、大客户意见调查表

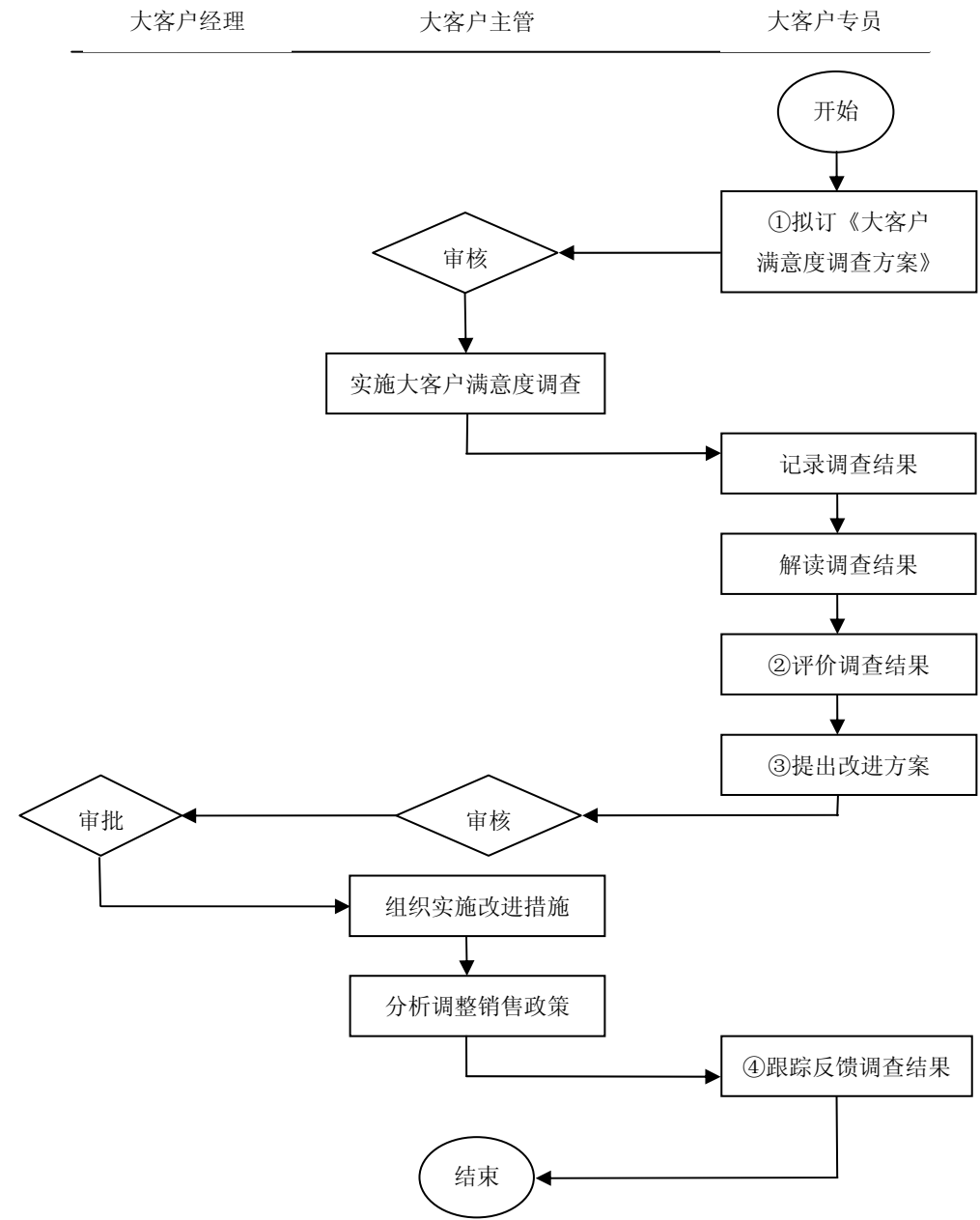
客户名称				电子邮箱			
地 址				邮 编			
填 表 人				联系电话			
服 务 方 面	调 查 项 目	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意	
	电话支持人员服务满意度						
	上门支持人员服务满意度						
	解决问题的及时率						
	解决问题的准确率						
	您认为服务人员的专业水平						
其 他 方 面	您认为培训效果						
	您认为我们网站上的服务内容						
	您是否经常浏览我们网站						

十、大客户专员考核表

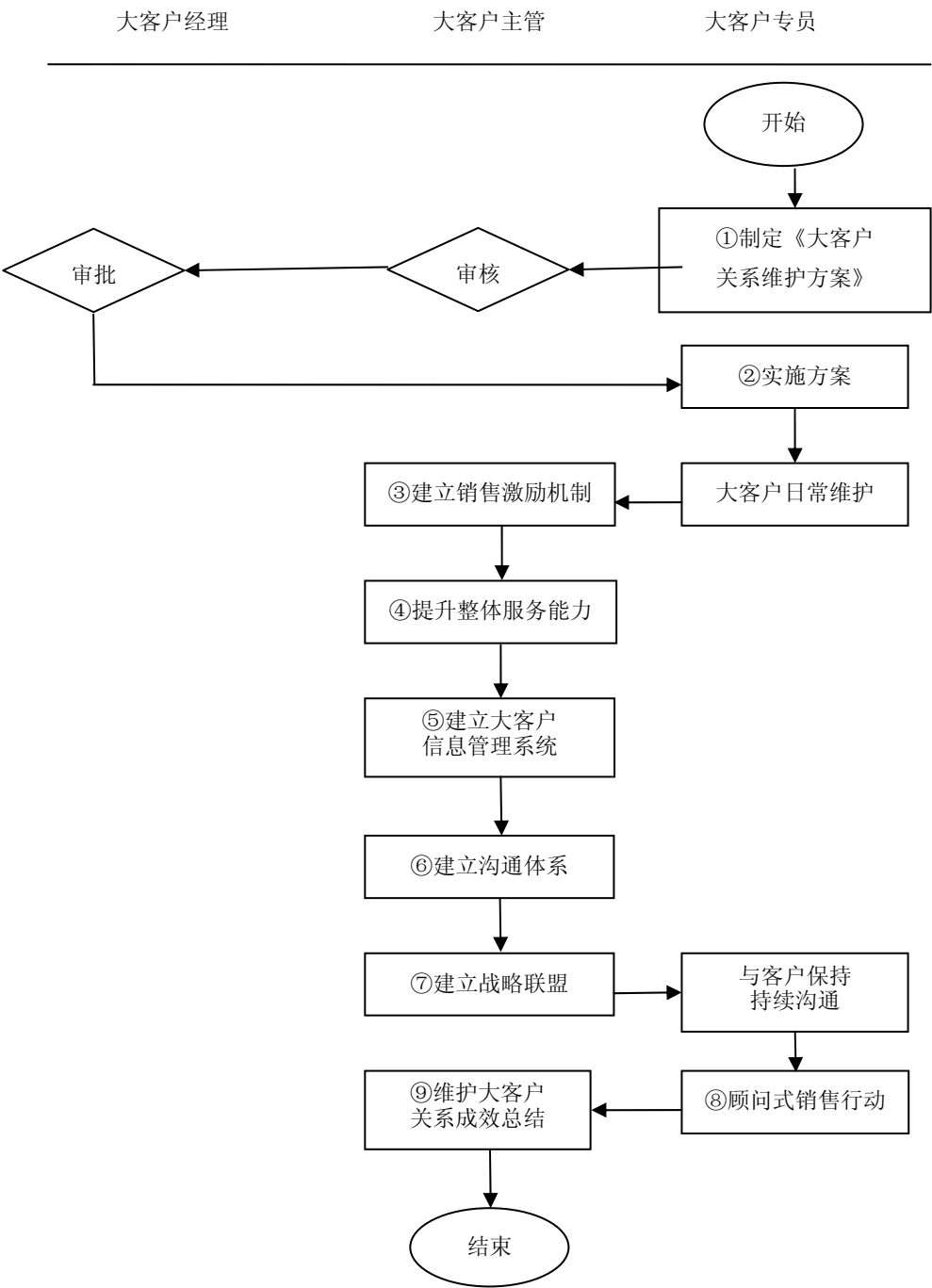
姓 名		所在部门		审 核 人	
职 位		入职时间		审核时间	
公司目标			部门目标		
增长销售额 提高现金流指标 加强成本控制 保留现有优质客户，提高整体客户质量 维护好老客户，确保客户忠诚			促进市场份额的扩张 提高回款率，缩短回款周期 控制销售成本 提高客户每单营业额与利润率，提高防伪应用比例 提高客户满意度，缩短客户咨询回复周期 提高客户对明星品牌的认知度、美誉度		
个人绩效目标	权重	衡量指标	指标值	行动方案	
保留优质客户	10%	制定优质客户维护计划并实施	3 月完成计划 全年实施并不断完善		
	30%	AA（包含）以上客户流失（订单全部转移）率	0		
开发目标大客户	20%	通过市场分析，确定目标大客户（AA 以上新客户），正式签订业务合同	确定 10 个，签订合同 5 个		
	10%	目标大客户（AA 以上新客户）下单量	400 万		
提升现有普通客户潜力	20%	提升现有普通客户成为大客户	5 个		
加强办事处管理	10%	各办事处投诉（非业务原因）次数	不超过 7 次		

员工签字：_____ 直接上级签字：_____ 部门确认：_____

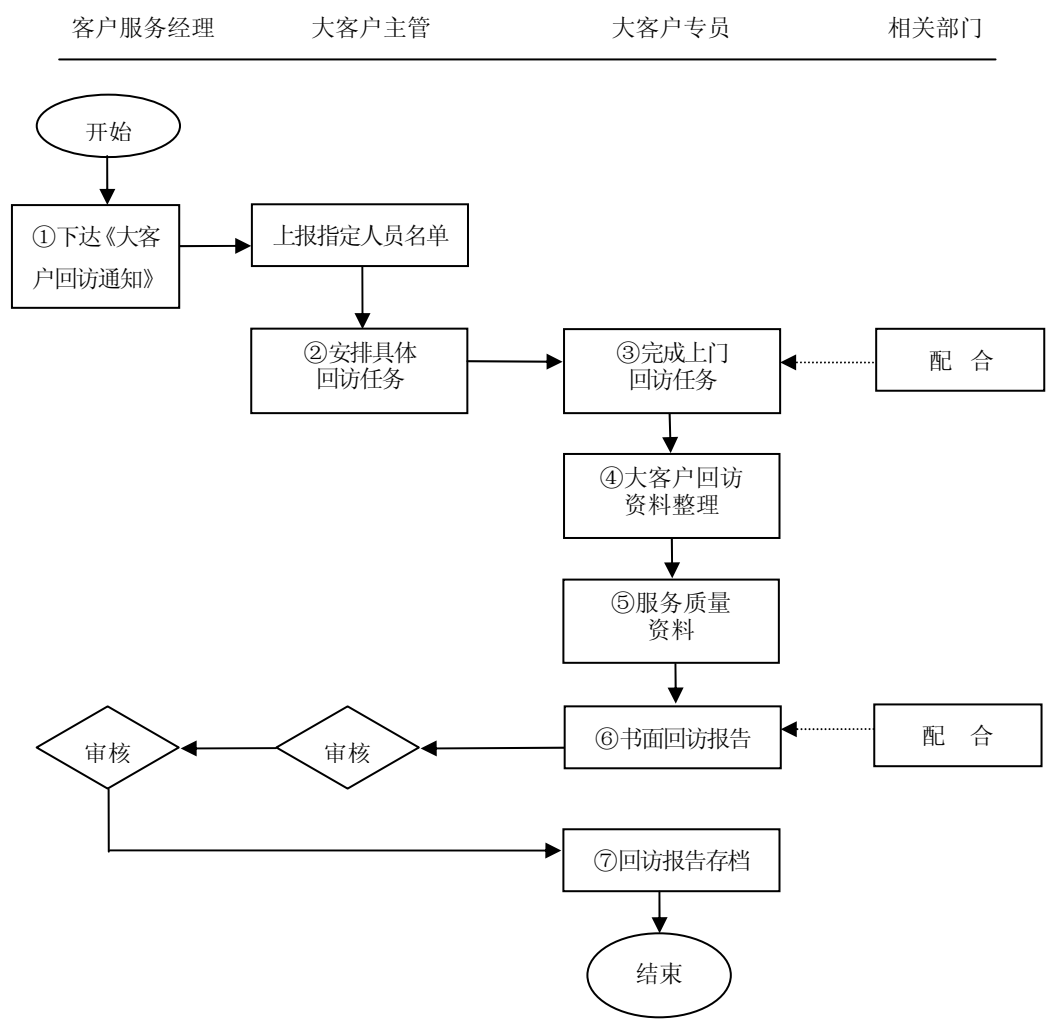
十一、大客户满意度调查流程



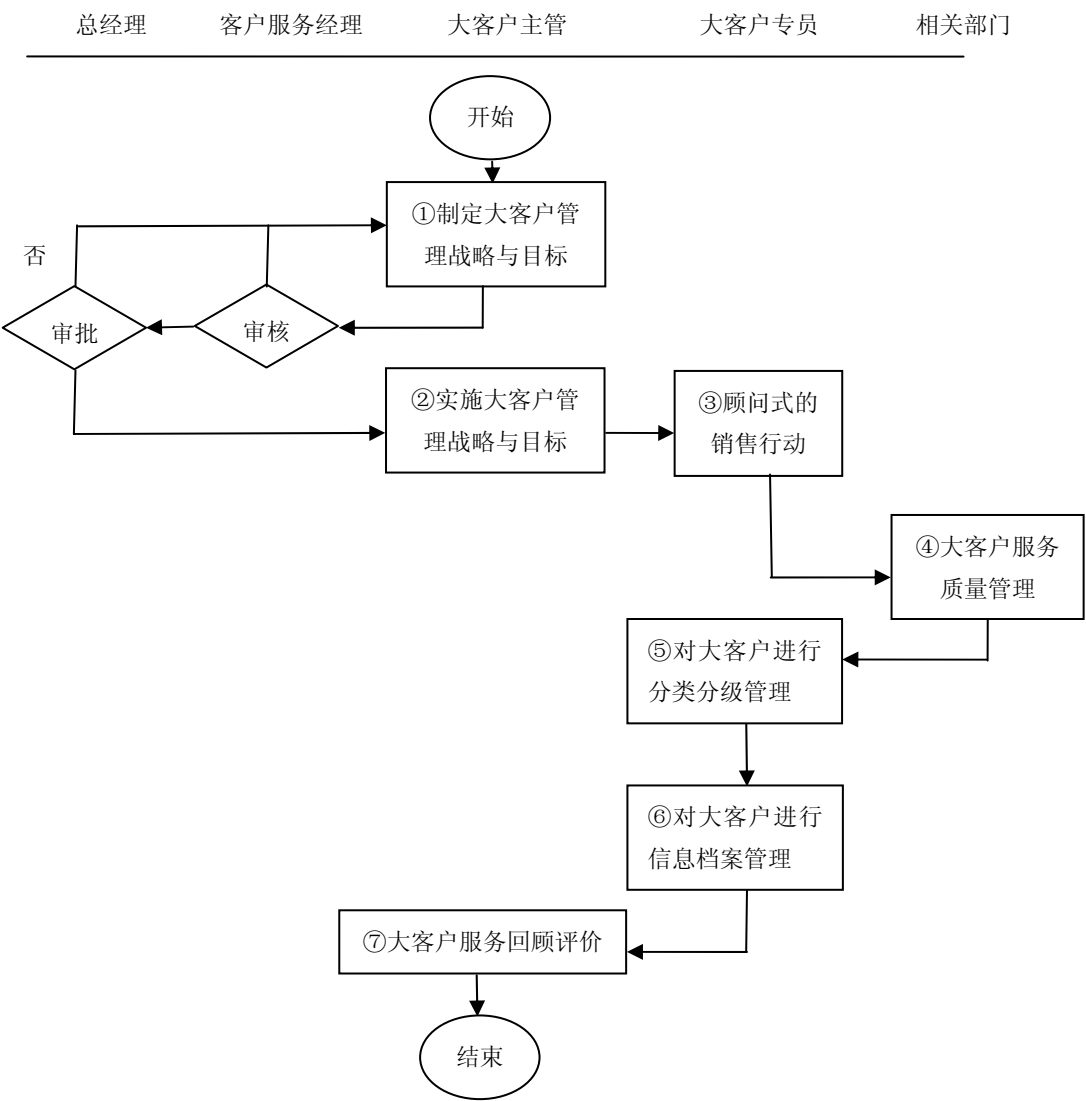
十二、大客户关系维护流程




十三、大客户回访管理流程



十四、大客户服务管理流程





第五章 售后服务管理

一、售后服务主管的岗位职责

职责 1	负责制定、修改和实施相关售后服务标准、计划与政策
职责 2	负责售后服务部年度工作计划的制定
职责 3	负责售后服务部工作任务的分解并监督执行
职责 4	负责售后服务资源的统一规划和配置
职责 5	负责售后服务部内部人员的管理及工作的统一调配
职责 6	售后服务部门人员工作的指导和监督
职责 7	接受和处理顾客的投诉并及时向相关部门反馈
职责 8	由于用户服务而引起的突发性事件的处理
职责 9	组织编写月、季、年度售后服务总结报告

二、售后服务专员的岗位职责

职责 1	售后服务中心热线电话的接听并记录相关信息
职责 2	客户抱怨、投诉、纠纷的受理与记录
职责 3	客户意见的收集与反馈
职责 4	整理和分析产品售后服务过程中反馈的数据和信息并转送相关部门
职责 5	客户资料的日常维护与管理
职责 5	售后服务文件的整理、存档

三、售后服务登记表

客户姓名		联系方式		填写日期	
客户需要解决的问题					
工作人员所提供的服务					
处理结果					
客户满意度评价					

四、产品维修报告单

客户姓名		购买产品		购置产品型号	
购买时间		产品保修期		填写日期	
产品故障描述					
初步原因分析					
维修情况		由维修人员填写			
部门主管审核					

五、产品退换货汇总表

[illegible]

六、产品故障维修统计表

部门：统计日期： 年 月 日

产品名称	购买时间	报修时间	产品故障描述	处理情况	负责人	备注

七、维修人员工作月报表

姓名	维修产品			其他工作	工时合计	出勤天数	备注
	名称	数量	工时				

八、售后服务评价表

客户姓名		联系方式		客户地址	
使用公司生产的何种产品					
产品满意度	产品质量	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
	产品价格	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
	产品包装设计	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
服务评价	服务态度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
	服务方式	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
	服务流程	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
	服务效率	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
	工作技能	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
	服务人员综合素质	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
	产品出现质量问题后的处理结果	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
其他建议或意见					

九、售后服务调查问卷

尊敬的先生/女士： 您好！ 为进一步改进和提高本公司产品的质量和服务工作，以便更好地为您提供服务，期望您能对我们公司的产品和服务提出宝贵的意见与建议（请在您认为合适的选项上画√）。		
1. 产品	产品质量	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	产品价格	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	对产品使用状况	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	公司的产品是否能满足您的要求	<input type="checkbox"/> 完全满足 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不太满足 <input type="checkbox"/> 根本不满意
2. 服务	在对产品进行安装调试过程中，您对工作人员态度的评价	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	产品安装、维修人员的技术水平	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	投诉问题的处理	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
	产品出现故障后的解决	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 比较满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意
3. 其他	您认为我们公司产品在哪些方面还需要改进	
	我们的工作还需改进的地方	

十、售后服务网点分布表

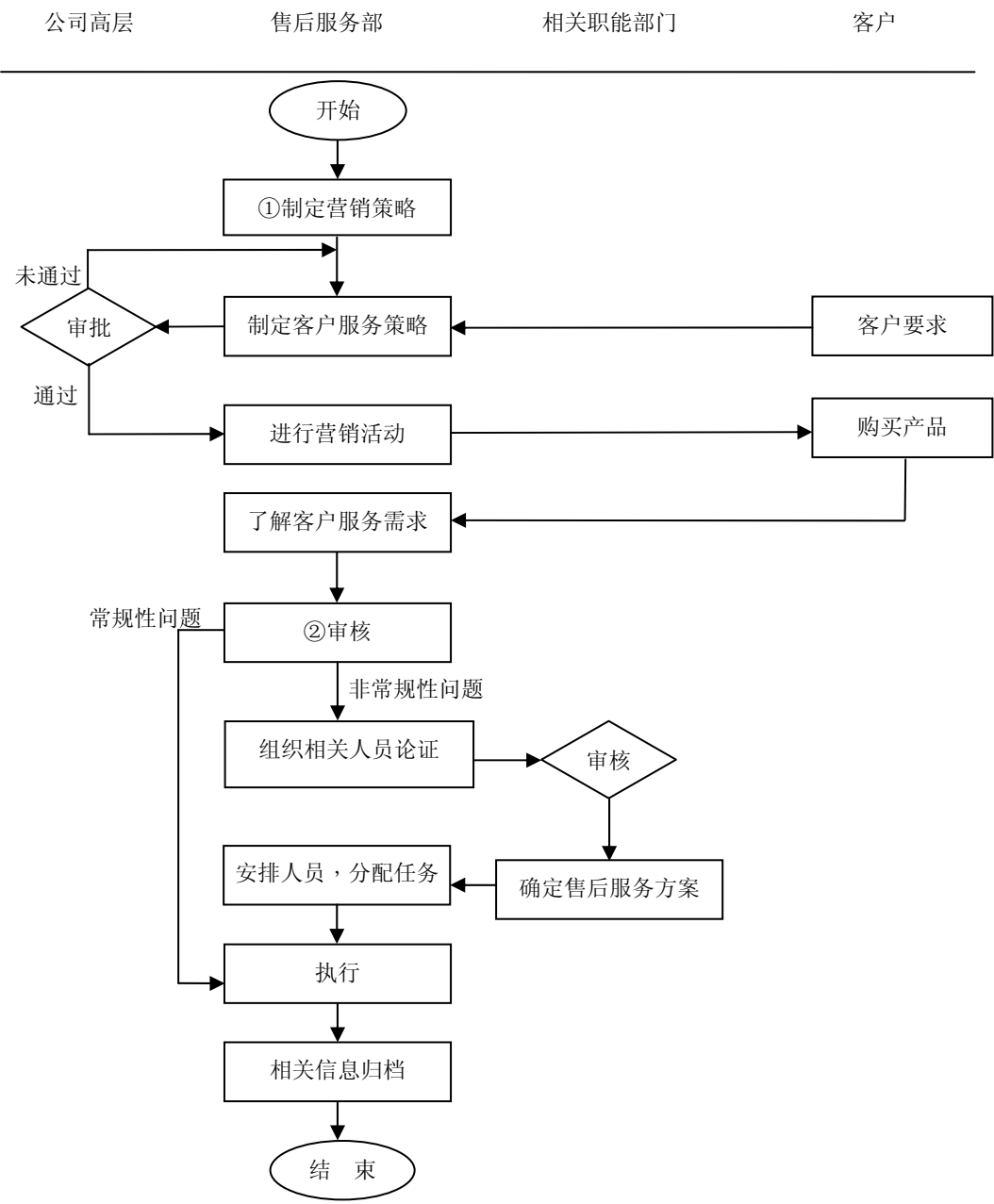
地区	服务网点名称	地址	客户服务热线	联系人	备注

十一、售后服务例行检查表

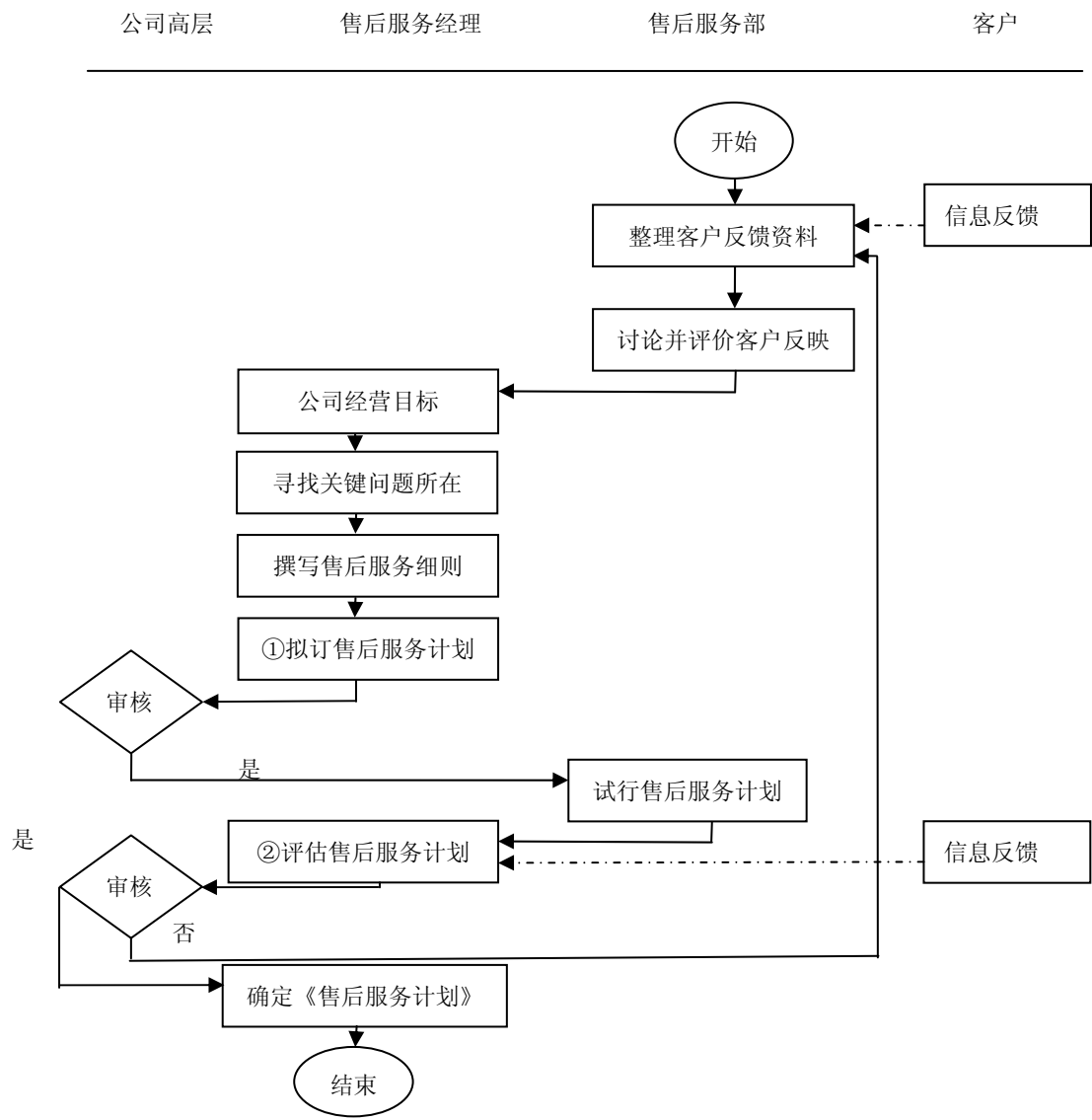
公司名称				负责人		联系电话	
公司地址				设备主管		联系电话	
设备名称		设备型号		出厂编号		交验日期	
安装调试日期				安装调试人员			
上次养护日期				上次服务人员			
近期运行情况							
设备保健记录							
序号	配件名称		指标	序号	配件名称		指标
1				5			
2				6			
3				7			
4				8			
售后服务人员 设备情况评述							
售后服务人员签字			客户服务经理签字				
设备运行情况							
1. 目前设备使用的强度，每天_____ ①16 小时以上 ②8—16 小时 ③8 小时以内							
2. 目前的工程进度，处于项目_____ ①初期 ②中期 ③末期							
3. 项目的高峰期时间_____ ①本月 ②1 个月后 ③2 个月后							
4. 后续项目间隔时间_____ ①1 个月内 ②3 个月内 ③6 个月内							
5. 是否继续使用现有设备 _____ ①另外购置 ②继续使用 ③两者都有							
6. 工程现有设备类型_____							
7. 产品出现过哪些令您不安的问题_____							

用 户 评 定	请参照以下因素对售后服务人员的服务做出评定
	1. 是否介绍了有关易损耗配件须定期更换和设备保养方法的知识
	2. 是否耐心解答您提出的有关设备的问题，服务态度是否让您满意
	对售后服务人员的服务打分（100 分制）_____
	用户（签字）： 年 月 日

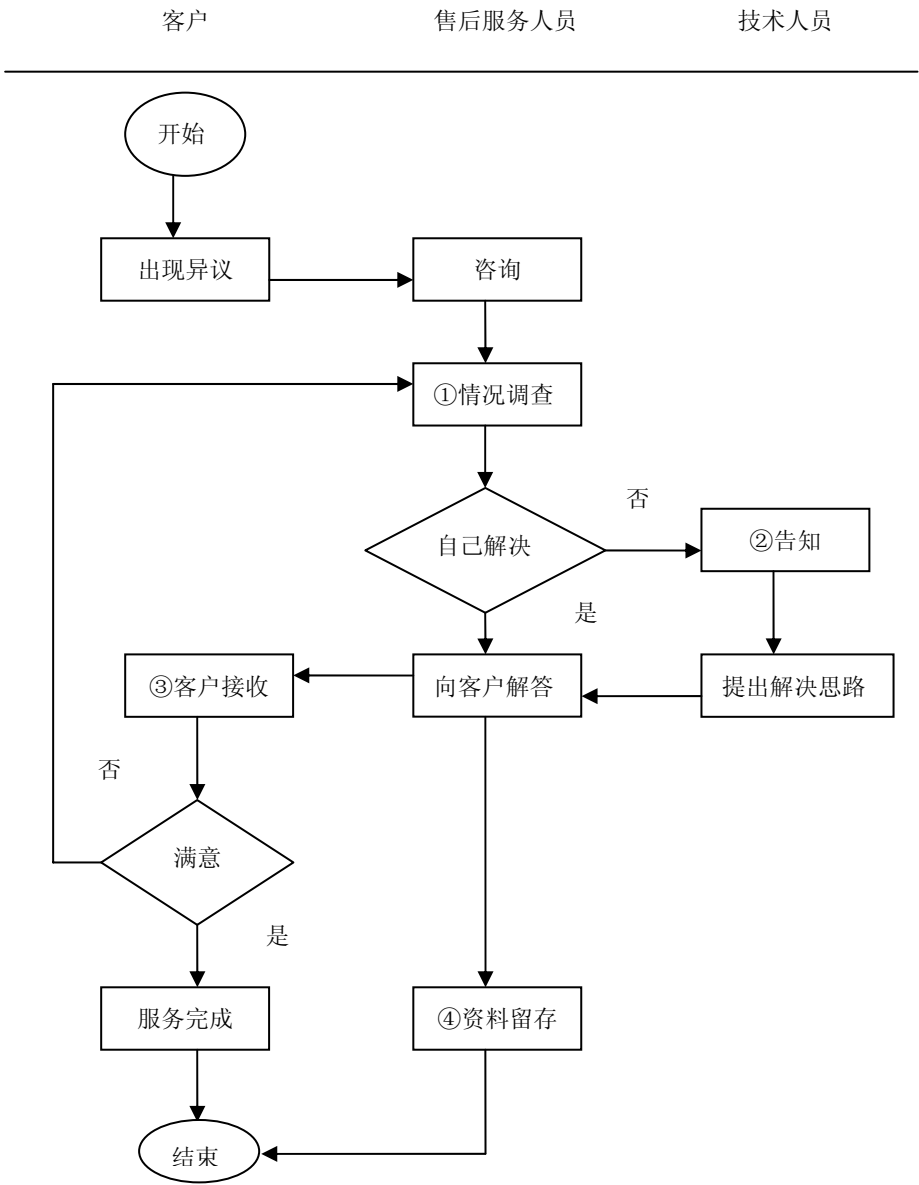
十二、售后服务方案制定流程




十三、售后服务计划流程



十四、售后服务业务流程





第六章 客户投诉管理

一、客户投诉主管的岗位职责

职责 1	负责客户投诉相关制度的制定，经审批后执行
职责 2	负责制定统一的客户投诉案件处理程序和方法
职责 3	定期对客户投诉专员投诉受理情况进行检查
职责 4	负责对客户投诉专员进行投诉受理方式、方法的培训
职责 5	负责特殊客户投诉工作的受理及跟踪处理
职责 6	负责对客户服务部门工作进行服务质量评估
职责 7	协助各部门开展对客户投诉案件的分析和处理工作
职责 8	负责检查审核《投诉处理通知》，确定具体的处理部门
职责 9	负责定期向客户服务经理汇报客户投诉管理的工作情况
职责 10	客户投诉突发性事件的处理
职责 11	完成领导临时交办的工作

二、客户投诉专员的岗位职责

职责 1	负责对客户投诉案件进行登记、编号、整理
职责 2	负责对投诉案件进行分类并交付主要办理部门
职责 3	负责协助各部门对客户投诉的原因进行调查
职责 4	负责提交客户投诉调查报告，分发给企业有关部门
职责 5	负责受理客户投诉，跟踪商品售后信息，做好客户回访工作
职责 6	将跟踪处理结果提交企业有关部门
职责 7	协助投诉主管完成投诉相关制度、规划的草拟
职责 8	完成上级领导临时交办的工作

三、客户投诉登记表一

受理编号			受理日期	
投诉客户姓名			投诉类型	<input type="checkbox"/> 商品 <input type="checkbox"/> 服务 <input type="checkbox"/> 其他
客户地址			电 话	
投诉缘由				
客户要求				
投诉受理	<input type="checkbox"/> 受 理	承诺办理期限		
	<input type="checkbox"/> 不予受理	理 由		
备 注				

制表：

审核：

四、客户投诉登记表二

文件编号	序号		
客户姓名		联系电话	
工作单位		联系地址	
所购商品		投诉类型	
投诉原因			
客户投诉专员意见	记录人：记录日期：		

五、客户投诉调查表

投诉种类：

填写日期：

受 理 案 件		发生原因	处理经过	建 议	
编 号	摘 要			对 策	工作改进

制表：

审核：

六、客户投诉统计表

投诉种类:

日期	编号	客户 名 称	商品 名 称	购 货 日 期	投诉内容	责任 部门	处 理 方 式					损失 (元)
							退 货	换 货	折 扣	维 修	其 他	

制表:

审核:

七、客户投诉分析表

客户名称		受理日期	
投诉种类		承诺期限	
投诉缘由			
客户要求			
在处理中可能遇到的困难			
应对策略			
顾客期望是否达成			
采取主要措施			
客户投诉主管建议			
客户投诉专员建议			

制表：

审核：

八、投诉处理记录表

投诉编号		投诉类型		日 期		
承办人		承办主管		查证人		
投诉者	姓 名				电话	
	公司名称				地址	
投诉标的	品 名				金额	
	项 目				其他	
双方意见	对方意见					
	本方意见					
调 查	调查项目及结果					
	调查判定					
最后对策						
产生原因						
情节程度						
备 注						

制表：

审核：

九、客户投诉处理表

投诉编号			客户姓名	
商品名称			购货日期	
投诉类型				
投诉 内容	投诉理由		投诉者情况	
	客户要求		数 量	
	经办人意见		签 字	
客户部门意见				
营销部门意见				
生产部门意见				
质检部门意见				
财务部门意见				
副总经理批示				
总经理批示				

制表：

审核：

十、投诉处理报告表

年 月 日

_____ 经理	
本部门自×月×日接到客户投诉，已于×月×日案件办结，现将结果报告如下。	
报告人（签章）：	
投诉受理日	年 月 日上午 下午 时 分
投诉受理者	①信件 ②传真 ③电话 ④采访 ⑤店内
投诉内容	①品质 ②数量 ③货期 ④态度 ⑤服务 ⑥其他
投诉见证人	
处理紧急程度	①特急 ②急 ③普通
承办人	
承诺办理日	
实际办理日	
处理内容	
费 用	
保 障	
原因调查会议	
原因调查人员	
原 因	①严重原因 ②偶发原因 ③疏忽大意 ④不可抗拒原因
记载事项	
检 讨	

制表：

审核：

十一、客户投诉处理通知单

发文号：

填写日期：

投诉编号		客户姓名	
经 办		主管部门	
投诉内容			
订单编号		问题发生部门	
订购日期		生产日期	
客户要求			
索赔个数		索赔金额	
承诺处理期限		实际处理期限	
调查结果		客户希望	<input type="checkbox"/> 更换新品 <input type="checkbox"/> 退款 <input type="checkbox"/> 打折扣 <input type="checkbox"/> 至客户处更换 <input type="checkbox"/> 其他
公司对策	营业部观察结果		
	公司对策实施要领		
	对策实施确认		

制表：

审核：

十二、客户投诉案件追踪表

填写日期:

[illegible]

制表：

审核：

十三、客户投诉总结表

投诉次数		每天投诉次数	
已解决投诉次数		解决比例	
涉及产品质量的次数			
主要质量问题			
具 体 对 策			
运输环节问题及其对策			
加工环节问题及其对策			
管理环节问题及其对策			
其他环节问题及其对策			
备 注			

制表：

审核：

十四、客户抱怨表

客户姓名		编号	
填表人		填写日期	
抱怨摘要			
已采取行动	所需行动		已进行跟进行动

制表：

审核：

十五、客户抱怨处理表

☐普通件 ☐急件

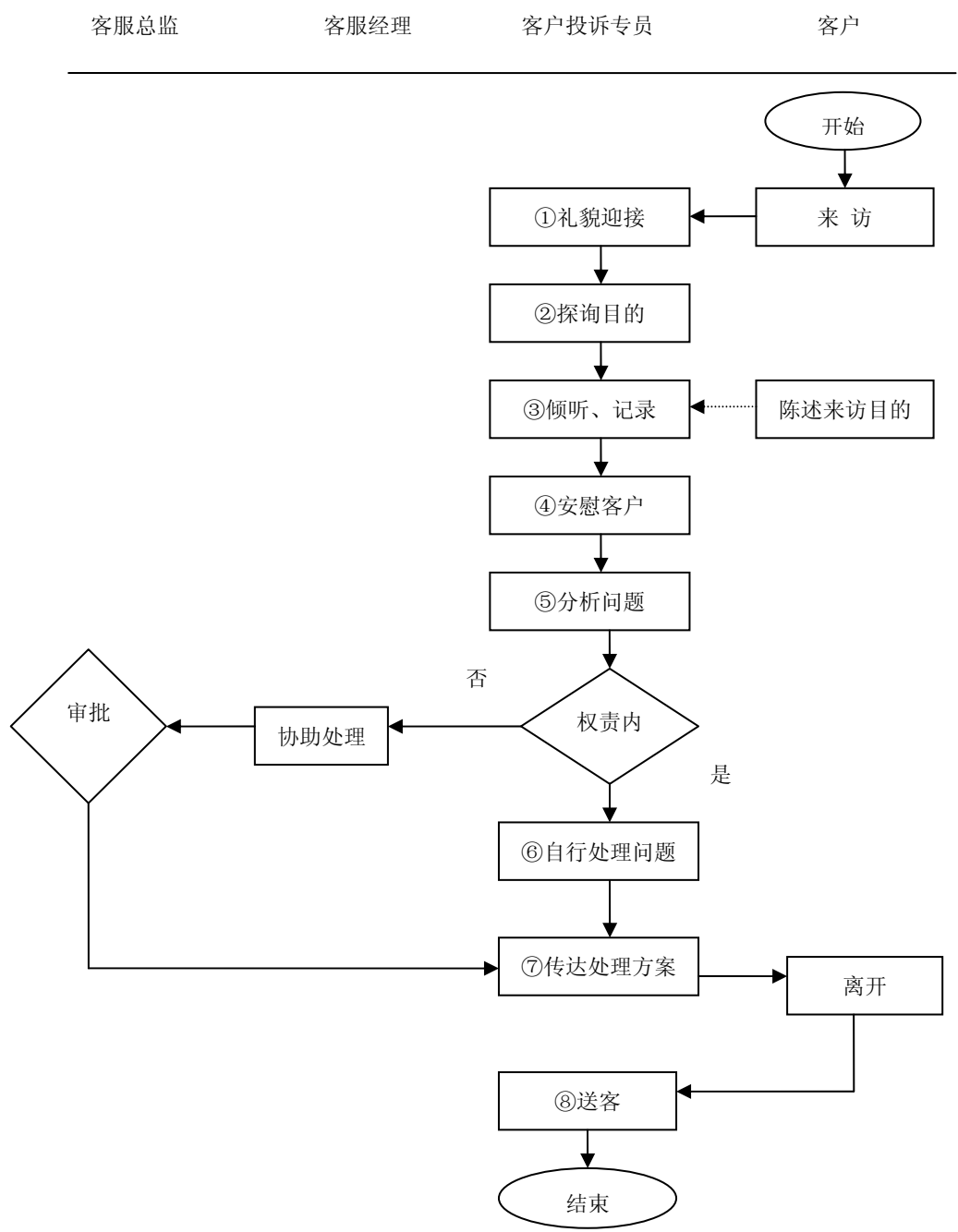
日期：

客户名称		<input type="checkbox"/> 抱怨 <input type="checkbox"/> 退货		品 名	
型号		数 量		交货批号	
出货日期			出货单 No.		
项目	内 容			责任单位负责人	
抱怨内容					
公司应急措施					
抱怨原因及不良率分析					
防止再发对策					
抱怨处理意见					
会签部门					
备 注					

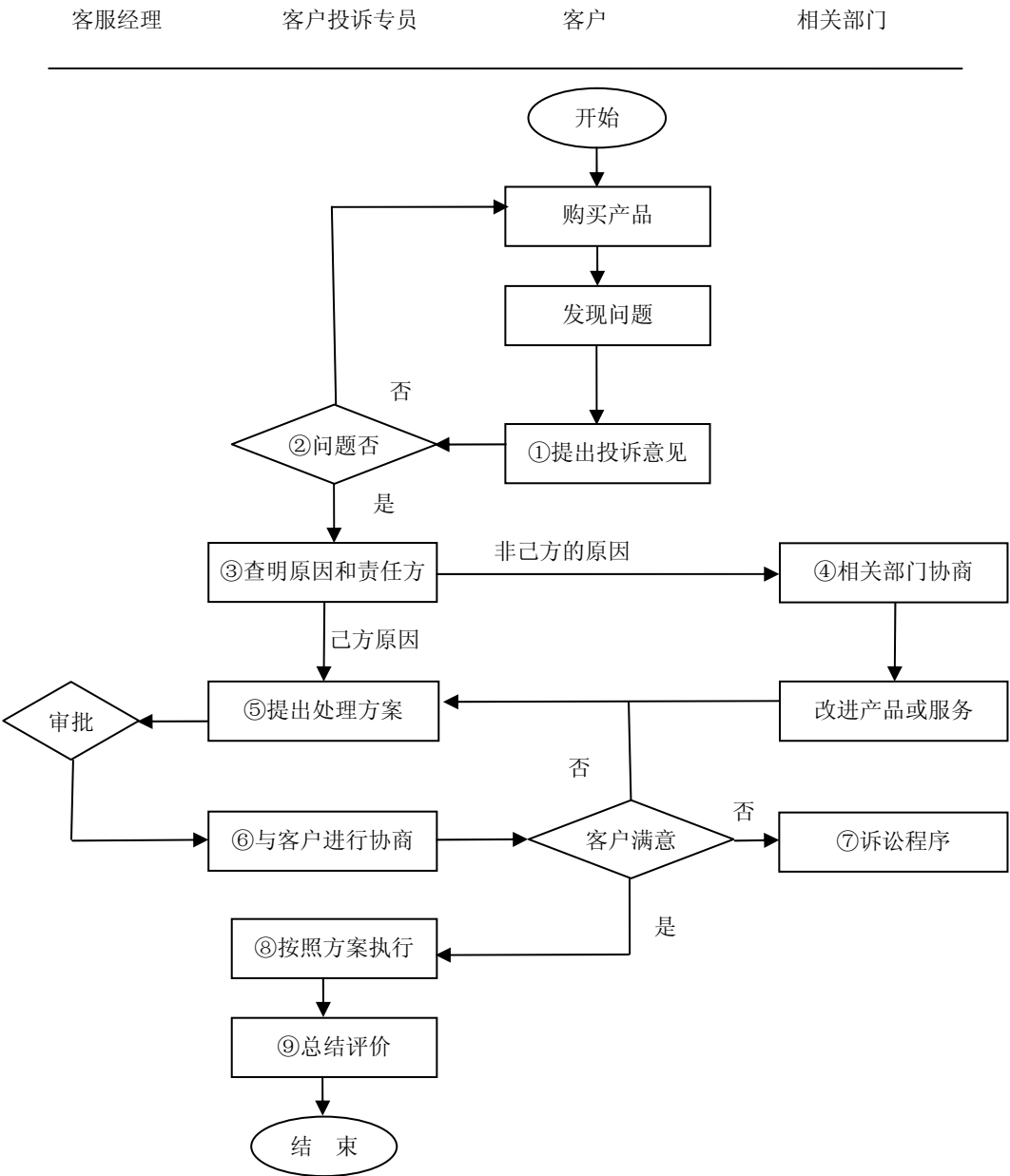
制表：


审核：

十六、客户投诉接待流程



十七、客户投诉处理流程





第七章 客户信息管理

一、客户信息主管的岗位职责

职责 1	负责客户信息的收集、统计、分析，保证客户信息准确、资料完整
职责 2	负责客户信息管理体系的建立，完善客户信息库
职责 3	负责对企业的客户资源进行整理、统计、分析
职责 4	抓好客户档案管理工作
职责 5	制定客户名册管理制度、客户档案的立档、保管、保密制度
职责 6	负责制定客户信用等级评定办法、客户信用限度确定办法
职责 7	负责制定客户信用状况变化分析办法
职责 8	参与客户信息专员和客户服务部相关人员的绩效考核
职责 9	完成客户服务部经理交付的其他工作

二、客户信息专员的岗位职责

职责 1	对各种客户调查资料的内容、可信度、使用价值等做出初步分析、判断
职责 2	在客户信息主管的指导下，具体负责客户信息的归档、立档工作
职责 3	负责客户资料的保管使用、档案保密等具体工作的执行
职责 4	协助客户信用主管整理、分析客户信用调查资料
职责 5	按上级评定的信用等级，对客户进行分级、分类管理
职责 6	完成客户信息主管安排的其他工作

三、客户等级分类表

序号	AAA 级			AA 级			A 级			B 级		
	公司 名称	经营 业种	客户 代码	公司 名称	经营 业种	客户 代码	公司 名称	经营 业种	客户 代码	公司 名称	经营 业种	客户 代码
1												
2												
3												
4												

复核人：

审核人：

填表人：

四、客户区域分类表

日期： 年 月 日

序号	区域 代号	所辖区 域名称	组别区 域界限	公司名称	经营类别	不宜访问时间	备注
1	A						
2	B						
3	C						
4	D						

五、客户销售资料一览表

客户编号						
产品编号						
经营性质						
优先等级						
详细地址						
部门主管						
经办人						
联系方式						
交 易 金 额	第一 季度	1				
		2				
		3				
	第二 季度	4				
		5				
		6				
	第三 季度	7				
		8				
		9				
	第四 季度	10				
		11				
		12				

七、客户销售毛利排名表

序号	客户编号	客户名称	联系人	联系电话	平均销售毛利	备注
1						由高到低排名
2						
3						
4						
5						
6						

八、法人客户信息资料表

客户名称			地址											
			电话											
法人代表			出生日期											
法人代表	性格													
	兴趣													
	学历													
	能力													
企业	规模													
	产量					布置								
	附近同行													
营业方面	营业经办					交易开始								
	主要客户													
	营业地区													
	交易产品	类型	月份经营能力	品名		品名		品名		品名		品名		
				类	价	类	价	类	价	类	价	类	价	
				型	格	型	格	型	格	型	格	型	格	
会计方面	来往银行													
	账 号													
	银行信用													
	经营组织													
	账簿建立													
	同行评价													
	资本金													
	付款日期													

	结账情形								
交 易 条 件	日结算	日支付		良好	货款 回收 办法	现金	%	回	良好
	现金	%	支付	一般		支票	%	收	一般
	支票	%	状况	较差		汇票	%	状	较差
	汇票	%		极坏		其他	%	况	极坏

九、自然人客户信息资料表

业字：

编号：

客户名称	客户地址		客户电话	客户联系人	
来访日期	来访事由			来 访 人	
首次送修日期	车型	车号	维修项目	送修人	
维修记录					
送修日期	维修项目		下一次保养期	送修人	客户意见
客户希望得到的服务					
客户相关情况	(对车辆爱护情况，个人爱好，单位对维修车辆的政策)				

十、客户信用分析表

(1) 客户企业状况

分析项目		具体分析内容
业界动向	1. 有生意往来的企业界的动向是好是坏	
	2. 现今国际环境下的动向如何	
	3. 金融环境如何	
	4. 业界未来的展望是光明的还是黑暗的	
	5. 业界的长期展望如何	
经营素质	1. 有生意往来的企业的经营是法人还是个人（同族）	
	2. 其资本、资金如何	
	3. 同行的评价如何	
	4. 总公司、关系企业、主要银行的信赖如何	
业界评语	1. 是否有不当交易的谣传	
	2. 是否有政治性不明朗的谣传	
	3. 与问题多的外部团体的联系如何	
	4. 是否有计算上不公正的谣传	
	5. 税务是否正当	
市场情况	1. 主力商品的利益率多少	
	2. 销售战略是否困难	
	3. 批发商或零售商品是否安全	
	4. 对新产品开发、技术开发是否热心	
	5. 库存管理、交货措施是否万全	
财务状况	1. 过去的平均利益如何	
	2. 公司的资产怎样	
	3. 贷款是否适当	
	4. 过剩投资是否安全	
	5. 是否有不良的债权	
总体评价		

(2) 客户管理人员

分析项目		具体分析内容
管理人员的素质	1. 管理人员的人品是否可信赖	
	2. 管理人员的领导能力如何	
	3. 管理人员的健康、体力如何	
	4. 管理人员的年龄是多少	
	5. 经营理念是否坚定	
管理人员的个人条件	1. 管理人员的家庭是否圆满	
	2. 是否有花边新闻	
	3. 酒品是否很坏	
	4. 是否爱好赌博	
	5. 是否有很多兴趣、嗜好	
管理人员的评语	1. 在商场上的声誉如何	
	2. 是否受职员敬爱	
	3. 是否有不明朗的政治关系	
	4. 是否与特别团体有关联	
	5. 是否有犯罪的丑闻	
负责人的经营能力	1. 管理人员的经营手腕如何	
	2. 业绩如何	
	3. 指导部属是否卓越	
	4. 是否费心地培育后继人材	
	5. 顾客或主要银行的评语如何	
管理人员的资产	1. 管理人员的个人资产与其经营规模是否成正比	
	2. 个人贷款是否过多	
	3. 是否有个人的事业	
	4. 凡事是否都不编列预算, 随意支出	
	5. 抵押状况如何	
总体评价		

(3) 客户员工

分析项目		具体分析内容
士气	1. 全员的士气很高昂	
	2. 全员有干劲	
	3. 很多职员都诚实、亲切	
	4. 很多职员都有谦虚的品性	
	5. 职员间很和睦	
上进心	1. 经常教育、训练职员	
	2. 贯彻公司商品的知识	
	3. 热心于产品开发	
	4. 热心于设备的革新	
	5. 热心于技术的革新	
社会评价	1. 没有派系对峙的传闻	
	2. 没有花边新闻的丑闻	
	3. 没有职员受贿赂的丑闻	
	4. 没有劳资对立的谣传	
	5. 没有职员间对立的谣传	
工作态度	1. 工作是否勤勉	
	2. 工作时服装是否整洁	
	3. 工作岗位的整理、整顿做得很到位	
	4. 机敏的工作态度	
	5. 有效率	
薪资情况	1. 薪金在一般水平	
	2. 没有不公平的薪金制度	
	3. 没有延误发薪的传闻	
	4. 适当地使用营业费	
	5. 职员的储蓄率很高	
总体评价		

十一、客户信用度变更表

客户名称		法人代表	
地 址		联系方式	
年度交易额			
信用等级变更原因			
信用度变更内容			
发展对策			
业务部审批			
备 注			

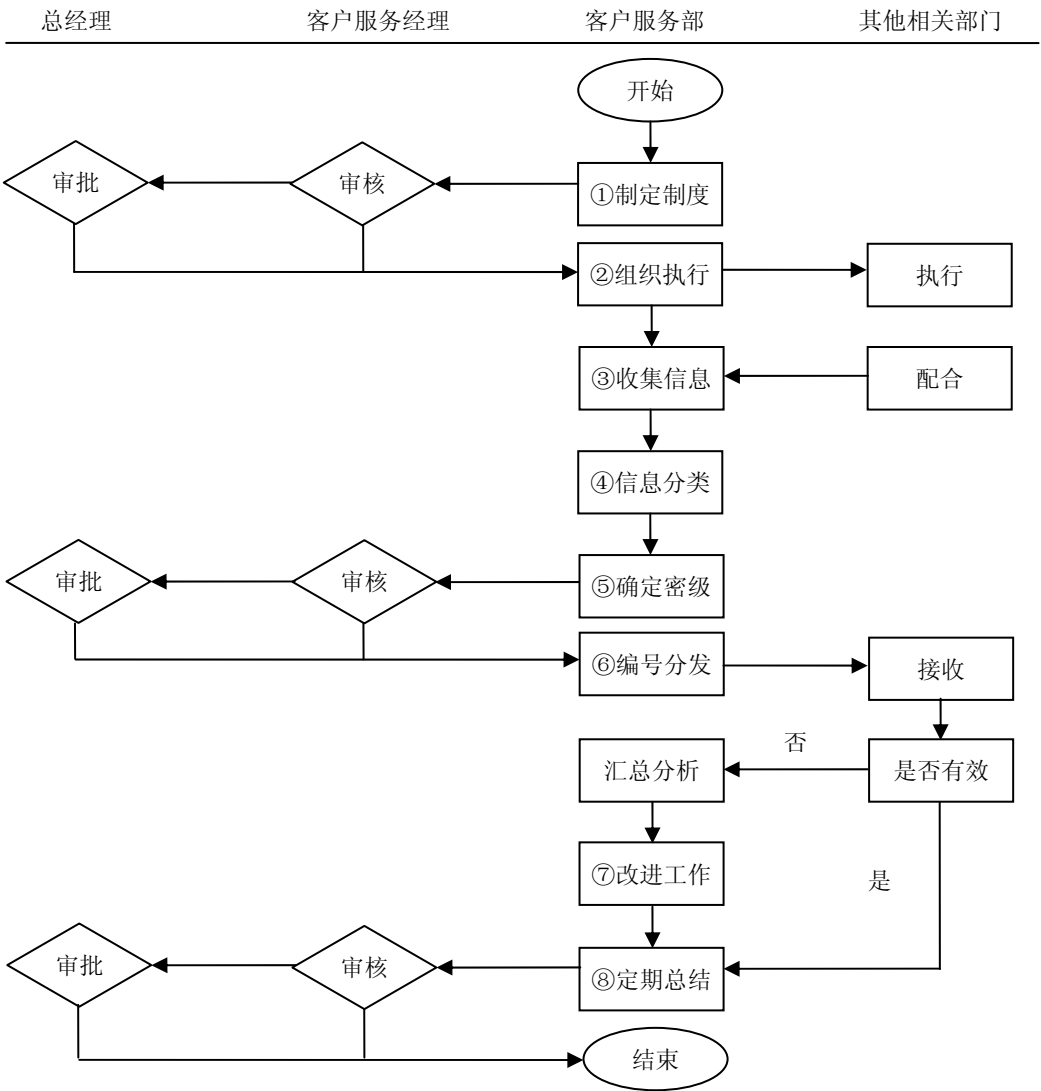
十二、优秀客户统计表

优质客户名称	主营项目	负责人	年交易总额	优惠产品	优惠价格	年交易毛利

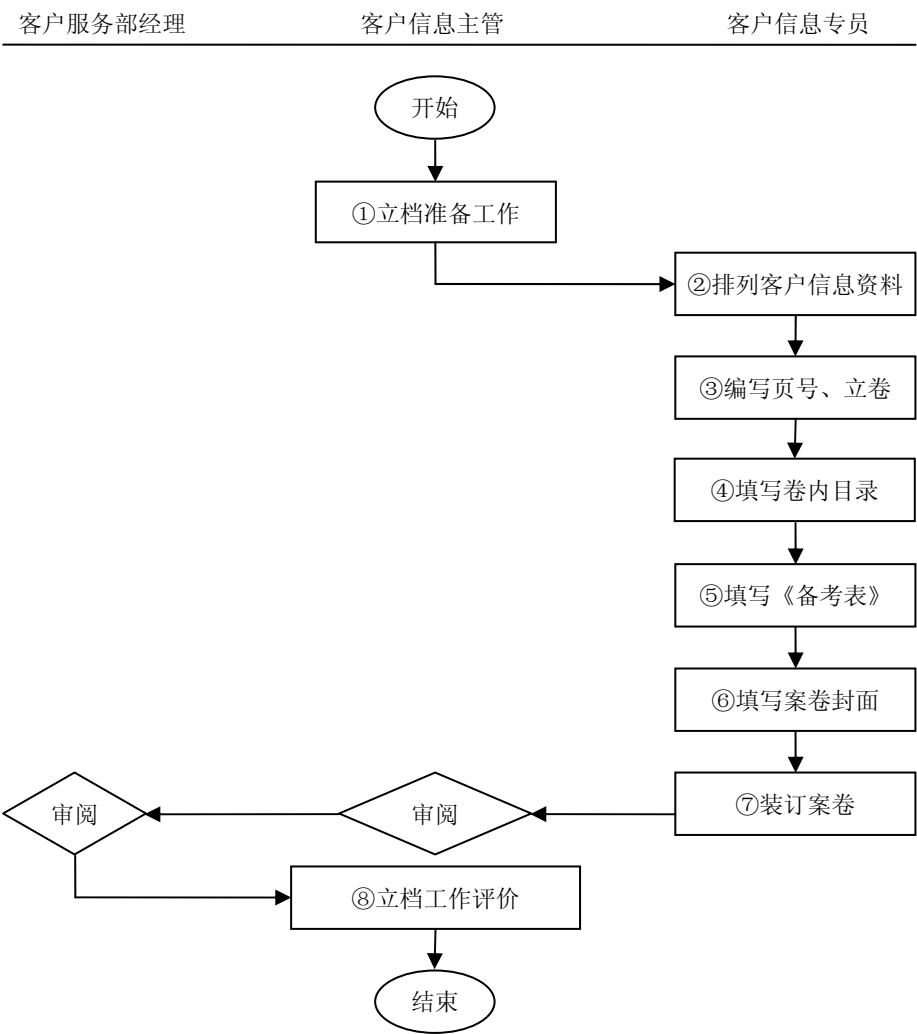
十三、危险客户统计表

危险客户名称	客户编号	主营项目	负责人	经营表现	财务状况	破产征兆

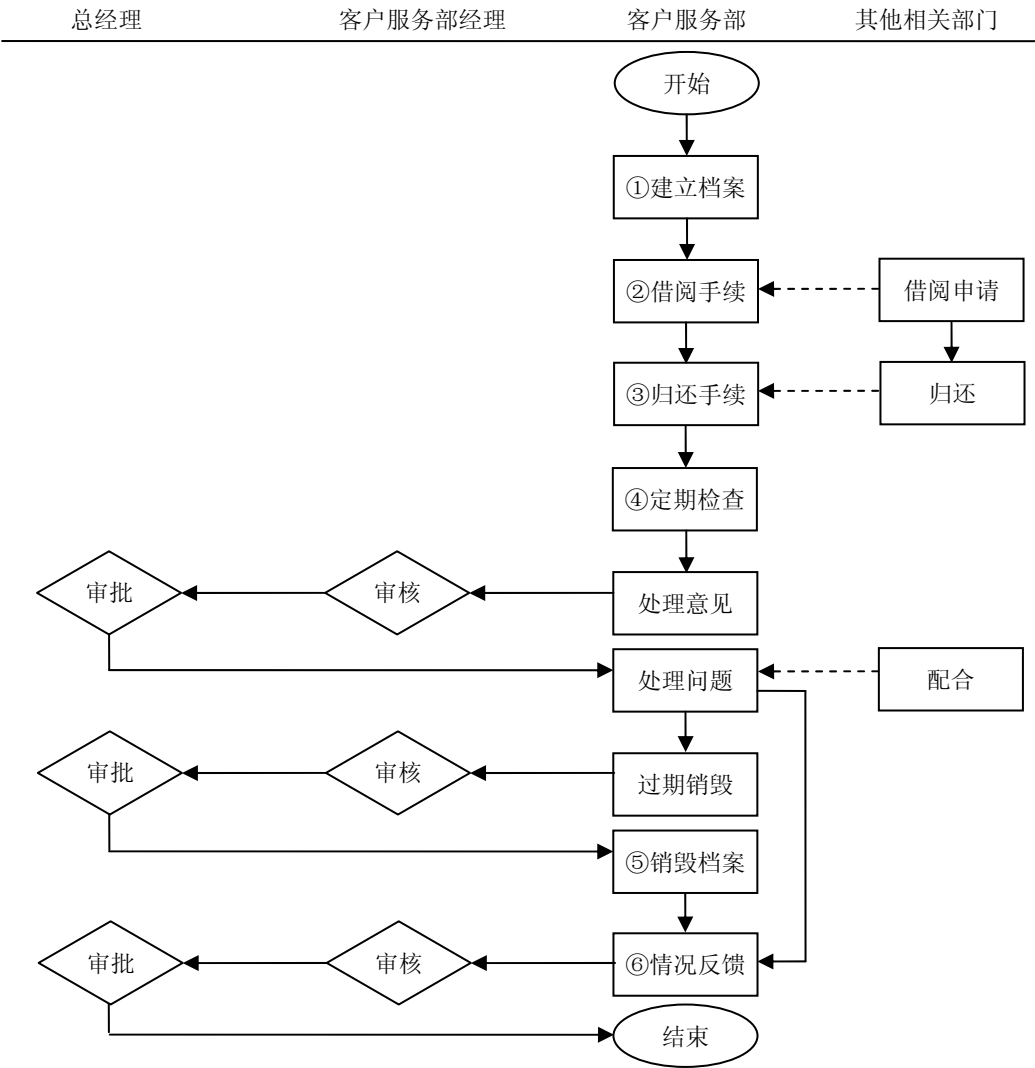
十四、客户信息综合管理流程



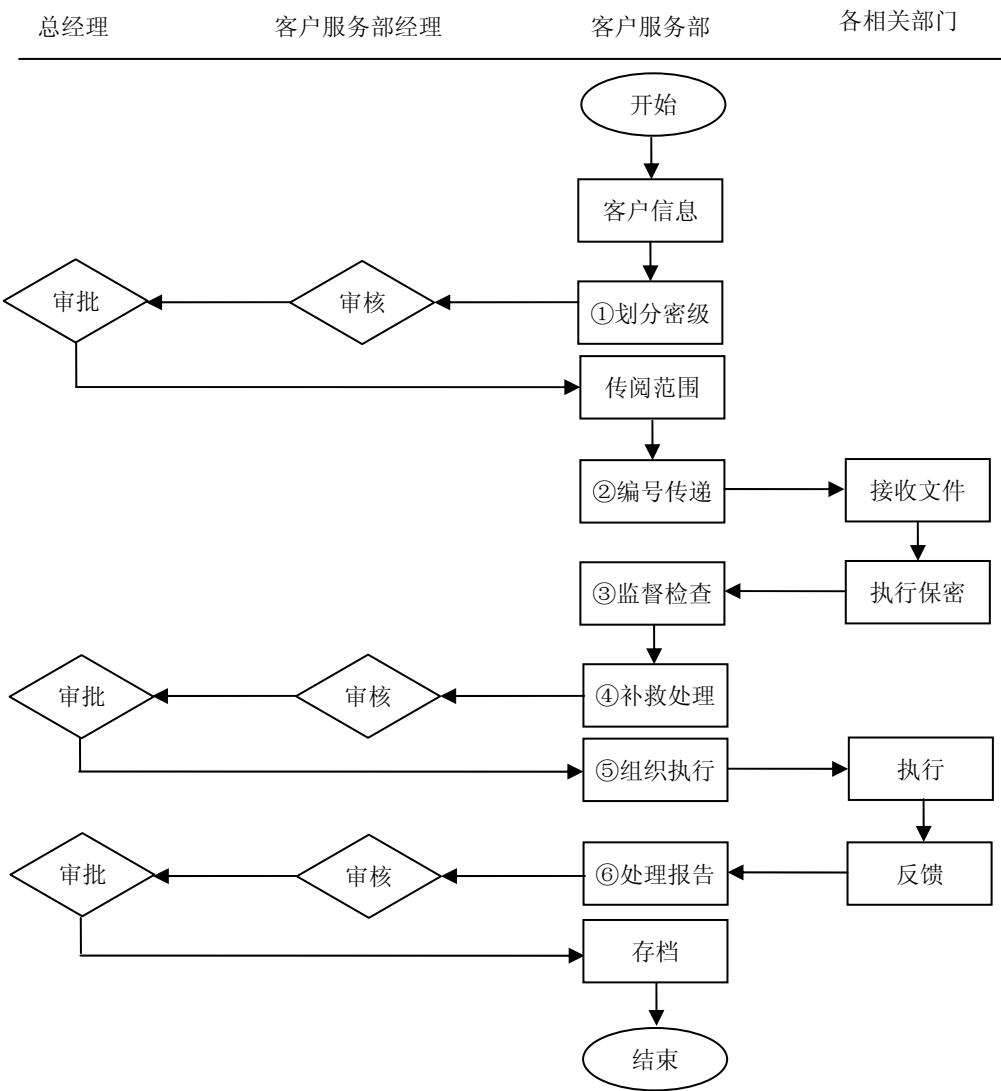
十五、客户档案建立流程



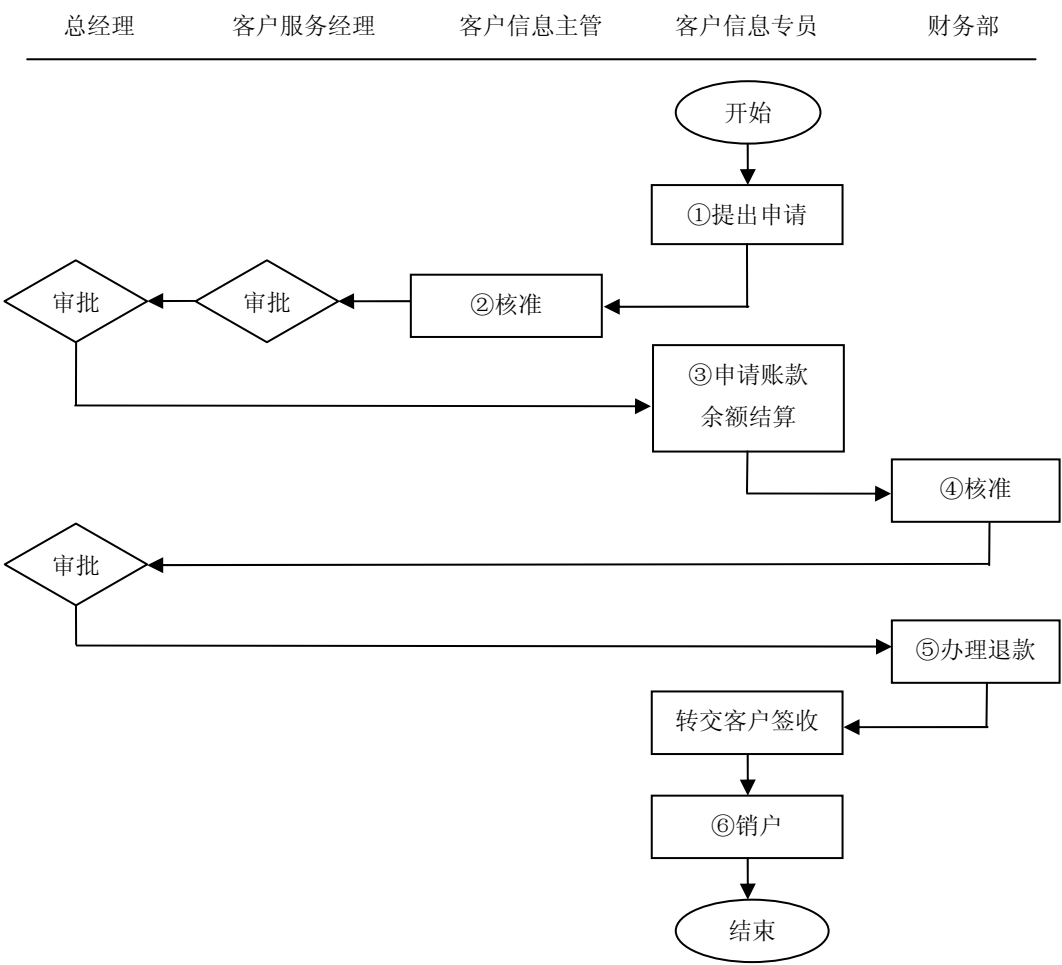
十六、客户档案管理流程



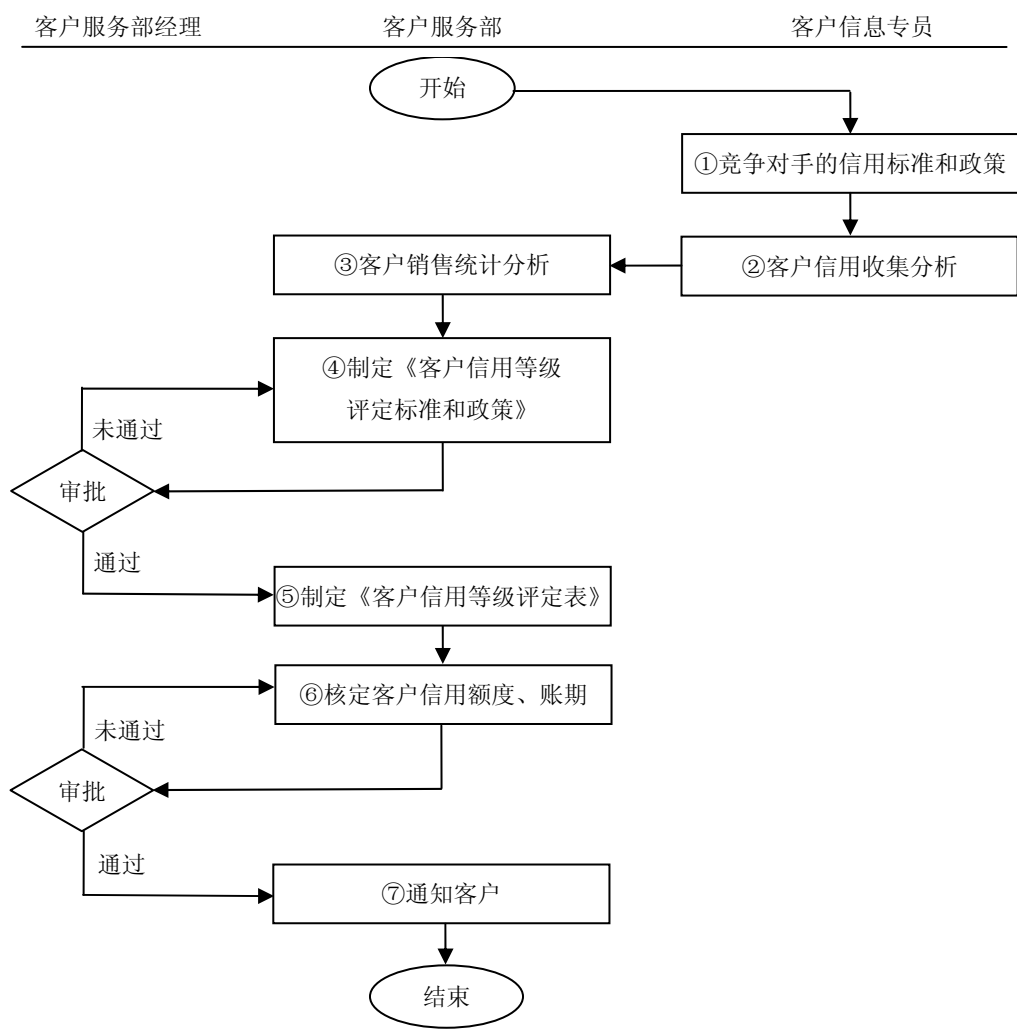
十七、信息保密管理流程



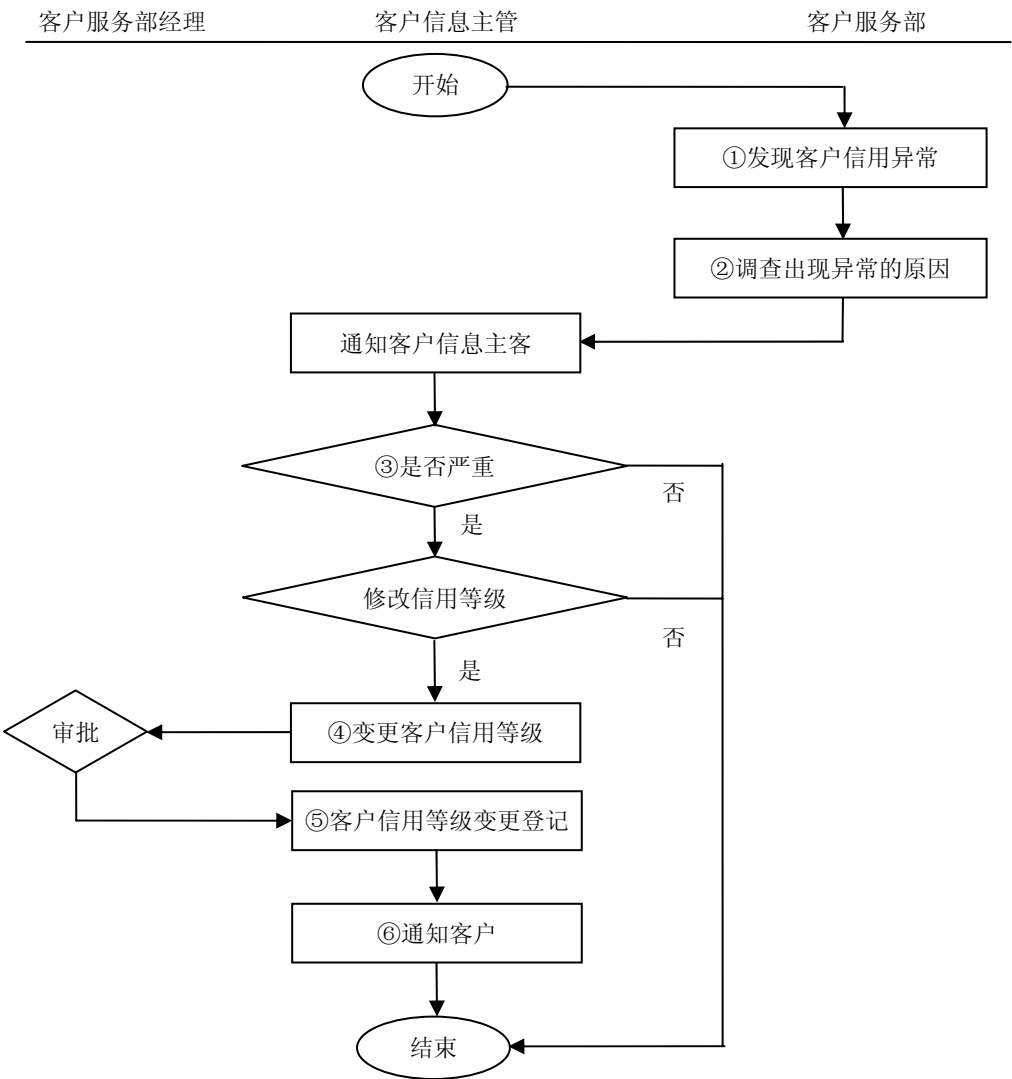
十八、客户注销管理流程



十九、客户信用制度制定流程



二十、客户信用等级变更流程





第八章 呼叫中心管理

一、呼叫中心主管的岗位职责

职责 1	对呼叫中心系统平台的呼叫中心业务进行市场调查、分析
职责 2	制定相关制度、规范, 制定业务经营指导意见
职责 3	组织或指导呼叫中心业务的市场定位、业务洽谈、业务接入等系列工作
职责 4	负责提升呼叫中心的业务绩效, 以达成呼叫中心业绩目标为首要任务
职责 5	协助组长训练新进呼叫人员, 确保团队所有员工明确项目进度及个人目标
职责 6	负有新进人员受训后的辅导责任
职责 7	负责小组的管理, 如上级交办的任务、准客户冲突的处理等工作
职责 8	处理及解决来自呼叫人员的客户抱怨及复杂的客户咨询
职责 9	负责督导呼叫人员的业务, 以确保呼叫人员遵守工作守则
职责 10	负责监听呼叫人员电话以了解所属问题, 并能适时提供协助
职责 11	协助解决电话行销人员的问题
职责 12	负责呼叫中心的士气提升
职责 13	召开呼叫中心业务会议
职责 14	做好呼叫中心业务中需与相关部门沟通、协调的工作
职责 15	呼叫中心设备管理
职责 16	其他相关工作

二、呼叫中心组长的岗位职责

职责 1	监督及管理呼叫中心专员操作并给予客户 24 小时的服务
职责 2	管理呼叫中心的运作，并保证实现既定目标
职责 3	监督并评估小组成员的工作质量及效率，必要时决定并采取改善措施
职责 4	提供指导及支援以促进呼叫中心专员的服务质量及日常操作的顺利实施
职责 5	监督电话流量状况并适当部署资源以符合服务目标
职责 6	处理及解决来自呼叫中心专员的用户投诉及复杂的用户咨询
职责 7	确保企业客户服务部新服务及项目的执行
职责 8	积极地获取回馈，并向呼叫中心主管推荐有关执行效率改进的方案
职责 9	每个呼叫中心组长负责 12~14 名员工，直接向呼叫中心主管汇报
职责 10	呼叫中心设备管理
职责 11	其他相关工作

三、呼叫中心专员岗位职责

职责 1	执行呼入、呼出业务的处理工作
职责 2	负责客户热线咨询、信息查询及疑难问题的解答工作
职责 3	上班后立即登录服务系统，来电铃响 3 声内必须应答
职责 4	接听客户电话时必须使用文明用语，热情周到、认真负责
职责 5	协助客户进行信息登记和更新
职责 6	接到疑难电话或投诉，详细记录来话时间、内容和客户联系方式，明确答复时间
职责 7	疑难问题转交直接上级处理
职责 8	按时参加工作例会，分享工作经验和知识，并向上级汇报工作中的问题
职责 9	负责所用计算机和办公设备、办公席位的清洁工作
职责 10	对部门工作提出有价值的建议和意见
职责 11	参加部门安排的各项培训和考核，提升专业知识及技巧
职责 12	执行呼出电话行销业务，完成销售任务
职责 13	提供客户快速、准确与专业的查询及服务需求
职责 14	适当处理客户投诉并适时汇报给主管
职责 15	详细记录销售过程，以利主管分析绩效并得以提供协助或训练
职责 16	对工作过程中接触的企业商业机密及客户数据进行严格保密
职责 17	充分应用企业资源，避免浪费，以创造更高的利润
职责 18	服从直接上级领导的工作安排和管理

四、呼入记录表

呼入单位			开始时间				结束时间			
呼入者	姓名					接听者	姓名			
	职位						编号			
呼入内容										
备 注										

五、呼出记录表

呼出单位			开始时间		结束时间	
呼出者	姓名			客户	姓名	
	编号				职位	
呼出内容						
处理意见						

六、电话记录表

姓名：

填写日期：

被呼叫人的姓名/公 司名称	电话号码	日期	通话时间	通话长度	目的	重复呼叫的 必要性

七、电话访谈计划表

客户姓名		地 址	
电话号码		出生日期	
公司情况	<div><input type="checkbox"/>背景 <input type="checkbox"/>活动 <input type="checkbox"/>产品/服务 <input type="checkbox"/>客户</div> <div><input type="checkbox"/>任务责 <input type="checkbox"/>工作标准 <input type="checkbox"/>前景 <input type="checkbox"/>其他</div>		
工作情况	<div><input type="checkbox"/>地点 <input type="checkbox"/>工作环境 <input type="checkbox"/>未来规划 <input type="checkbox"/>目的</div> <div><input type="checkbox"/>其他 <input type="checkbox"/>职位 <input type="checkbox"/>市场 <input type="checkbox"/>竞争对手</div>		
教育经历			
就业经历			
业余爱好			
其他信息			
补充说明			

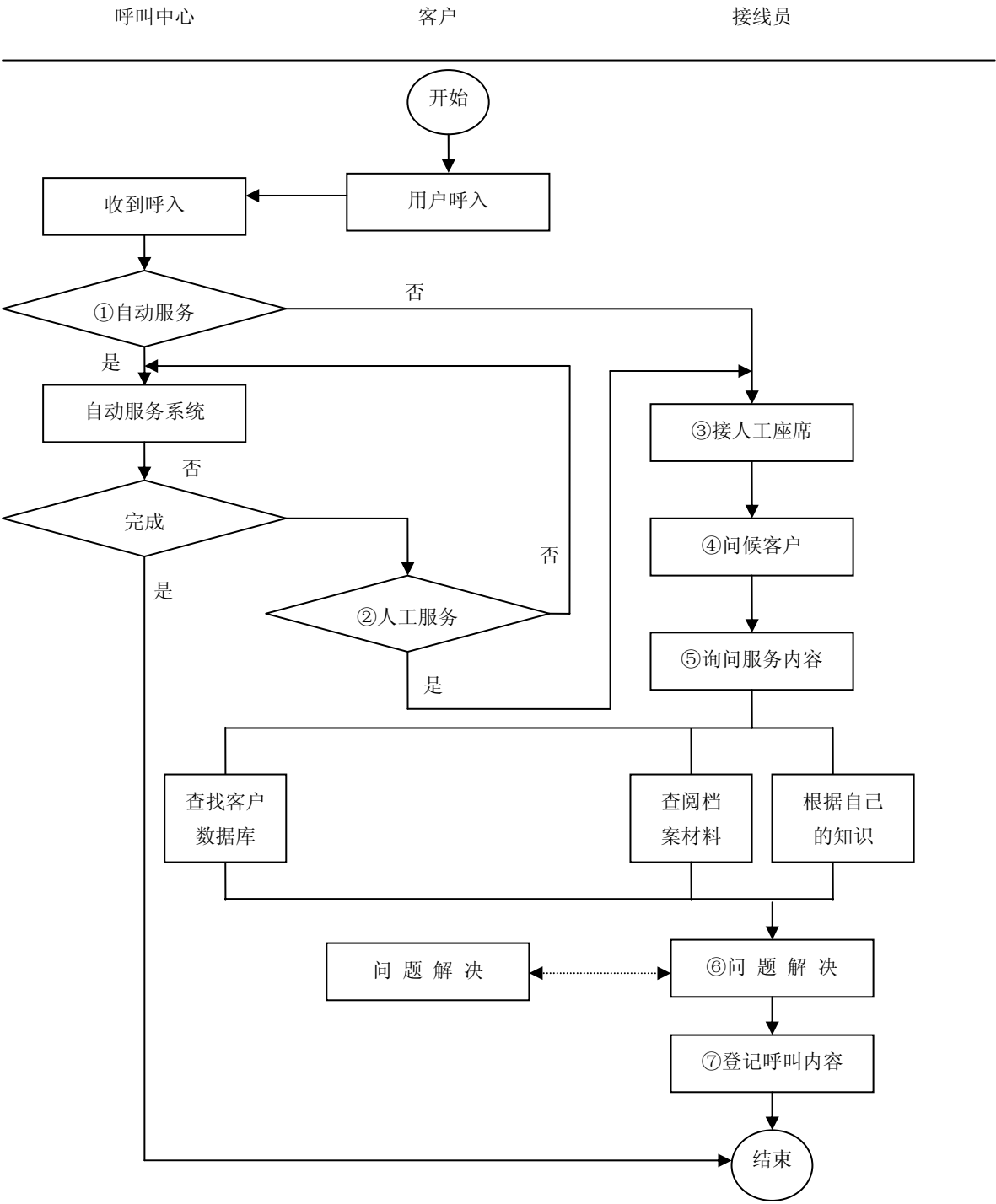
八、呼叫中心设备明细表

部门：

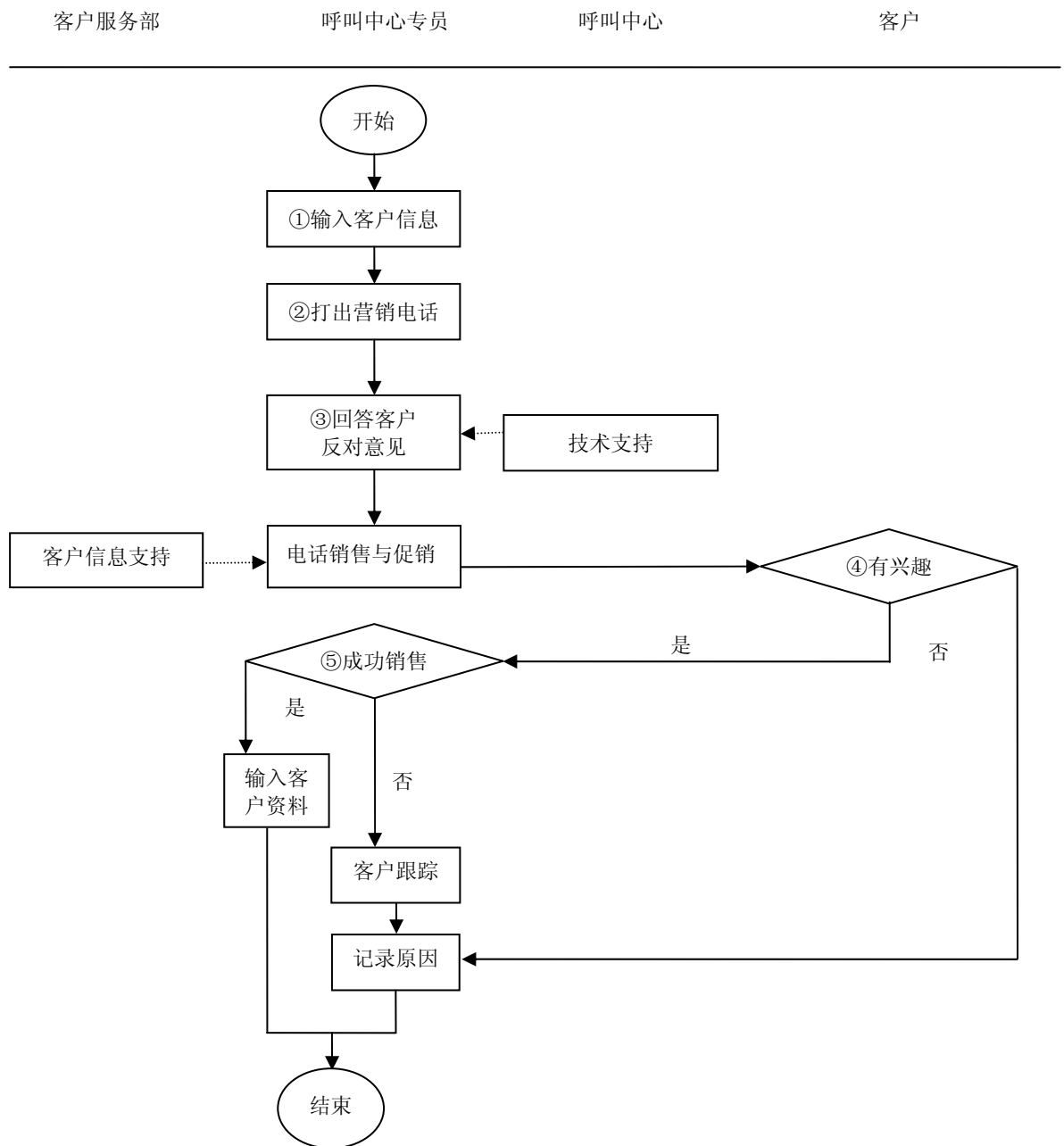
填写日期：

编 号	类 别	号 码	使用人	数 量	购置日期	备 注

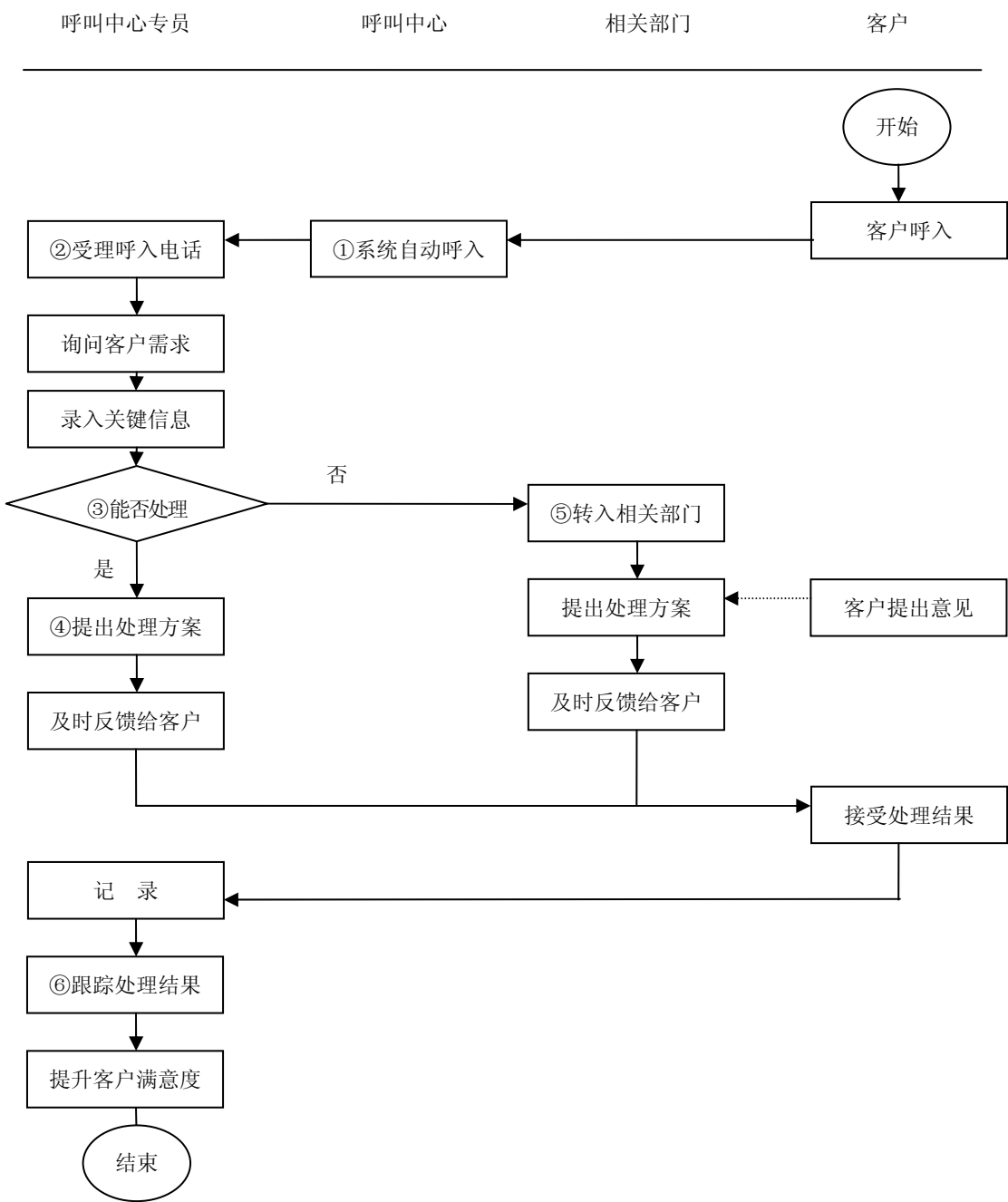
九、呼入业务管理流程



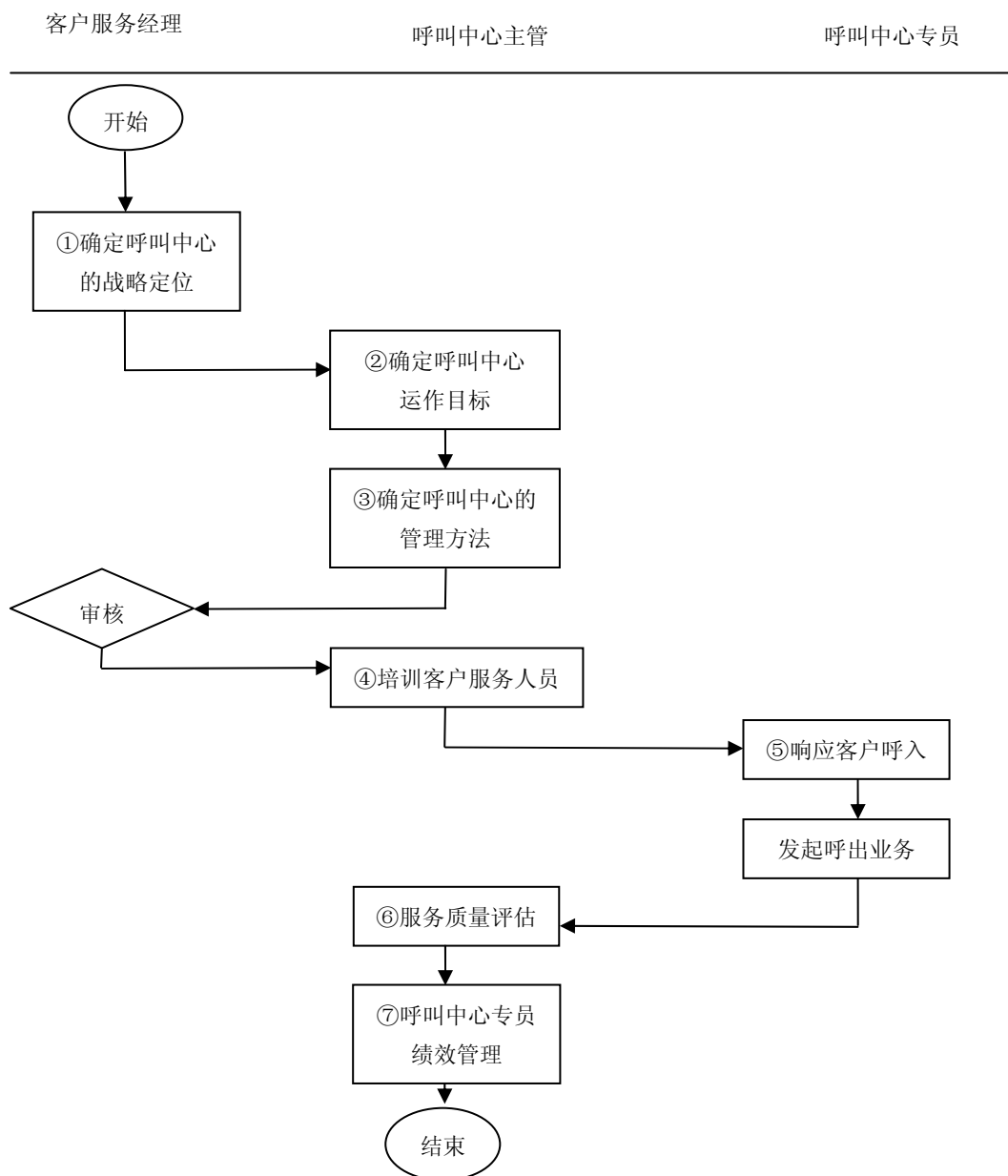
十、呼出业务管理流程



十一、呼叫中心服务流程



十二、呼叫中心运行流程



全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行 支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071 用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。