

## 客户维护主管说明书

职位名称	客户维护主管	职位代码		所属部门	市场部
职 系		职等职级		直属上级	市场部经理
薪金标准		填写日期		核准人	
<b>职位概要:</b> 规划、组织、推进客户服务，维护良好的客户关系。					
<b>工作内容:</b> _%进行有效的客户管理和沟通，了解并分析客户需求，并进行方案规划； _%建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员，并对相关人员进行培训、激励、评价和考核； _%发展维护良好的客户关系； _%组织公司产品的售后服务和维修管理； _%建立售后服务信息管理系统（客户服务档案、质量跟踪及反馈）； _%向领导和质量部门提供数据、产品质量信息，为解决问题提供建议； _%主持每月业务发展规划及分析。					
<b>任职资格:</b> <u>教育背景:</u> ◆市场营销、企业管理或相关专业本科以上学历。 <u>培训经历:</u> ◆受过市场营销、管理技能开发、服务管理、合同法等方面的培训。 <u>经 验:</u> ◆3年以上市场管理或客户服务经验。 <u>技能技巧:</u> ◆对市场营销工作有较深刻认知； ◆熟悉业务策划活动程序； ◆熟悉企业项目投标、竞标流程及运作者优先考虑； ◆熟练操作办公软件。 <u>态 度:</u> ◆工作积极热情，责任心强； ◆具有较强的沟通、协调能力和公关能力，良好的团队合作精神； ◆积极主动、性格开朗、讲求效率、乐于接受挑战。					
<b>工作条件:</b> <u>工作场所:</u> 办公室，经常出差。 <u>环境状况:</u> 舒适。 <u>危险性:</u> 基本无危险,无职业病危险。					

直接下属\_\_\_\_\_ 间接下属\_\_\_\_\_

晋升方向\_\_\_\_\_ 轮转岗位\_\_\_\_\_