



许昌市天伦燃气有限公司

# 客户经理服务管理制度

# 客户经理服务管理制度

## 1 总则

### 1.1 目的

为规范用户发展程序，提高客户服务质量，促进用户规模持续扩大，特制订本制度。

### 1.2 适用范围

许昌市天伦燃气有限公司。

### 1.3 管理原则

1.3.1 专业性。依靠科学、标准化的营销方式建立企业的营销能力，为客户提供专业服务，让用户“零跑腿”就能办理相关燃气业务的目标，让服务再提速、更优质。

1.3.2 严谨性。诚实守信，不欺诈客户，遵守各项报批流程，严禁私自对用户承诺，不私自降低或提高用户需缴纳的各项费用。

1.3.3 公正性。遵守公司绩效考核管理规定，赏罚分明，公平公正对待每位员工，激发员工积极性。

1.3.4 全局性。从大局出发，服从领导安排，工作谨慎，对外保守必要的商业机密，确保用户发展工作健康有序的开展。

## 2 岗位职责

2.1 负责市场调查、分析，建立和维护客户档案。

2.2 负责细分市场与市场定位，确定目标客户。

2.3 负责广告宣传等营销策略的制定和实施。

2.4 负责制定客户发展计划、与客户接洽谈判、签订用户发展合同，签订供用气合同及合同执行跟踪。

2.5 负责合同执行过程中客户关系处理，在确定客户用气意向后，负

责与客户沟通并做好公司内部信息传递，协调公司内部相关部门工作，为用户提供综合性、“一站式”服务。

### **3 用户发展过程**

#### **3.1 建立客户信息档案**

3.1.1 根据调研结果，建立并管理客户信息档案。

3.1.2 客户信息包括客户名称、地址、联系方式、用气设备等。

3.1.3 客户信息档案属于公司机密，不允许对外泄露；一经发现，公司立即予以处罚。

3.1.4 客户信息档案保持动态调整。

3.1.5 制定用户发展计划，根据客户需求，沟通并做好发展工作相关准备，为客户提供用气方案等相关信息。

#### **3.2 合同洽谈**

3.2.1 确定客户用气意向后，客户经理应一次性完整告知客户，该业务办理流程及所需资料清单（身份证、营业执照），同时负责与客户沟通并做好公司内部信息传递，协调相关部门进行工程设计、工程预算、设备选型、工程施工安排等支持工作。

3.2.2 合同洽谈以燃气集团下发的制式合同为基础，确定初装费价格、销气价格、回款计划、工程安排、设备选型等关键事项，进入合同签订程序。

3.2.3 所有业务均需在规定时间内办理完成，如因客户原因不能按时完成业务，需向客户做好解释工作，并协助客户完成前期准备工作，以便业务正常开展、完结。

### **4 客户服务**

4.1 客户经理代表公司，全程与用户保持良好的沟通协调，及时了解用户需求，并做好用户服务工作。

4.2 在用户提交报装申请后，全面了解客户用气需求，主动上门服务，专人帮办、全流程跟踪，做好各环节的沟通与协调，并与用户建立和保持“一对一”的长期密切联系。

4.3 业务办理完结后，定期对用户进行回访工作，了解用户使用情况，维护用户关系。

## 5 附则

5.1 本制度由许昌市天伦燃气有限公司负责解释并修订。

5.2 本制度自下发之日起执行。

