



## 汉川电信客户维系及挽留

### 管理办法

1

#### 前言:

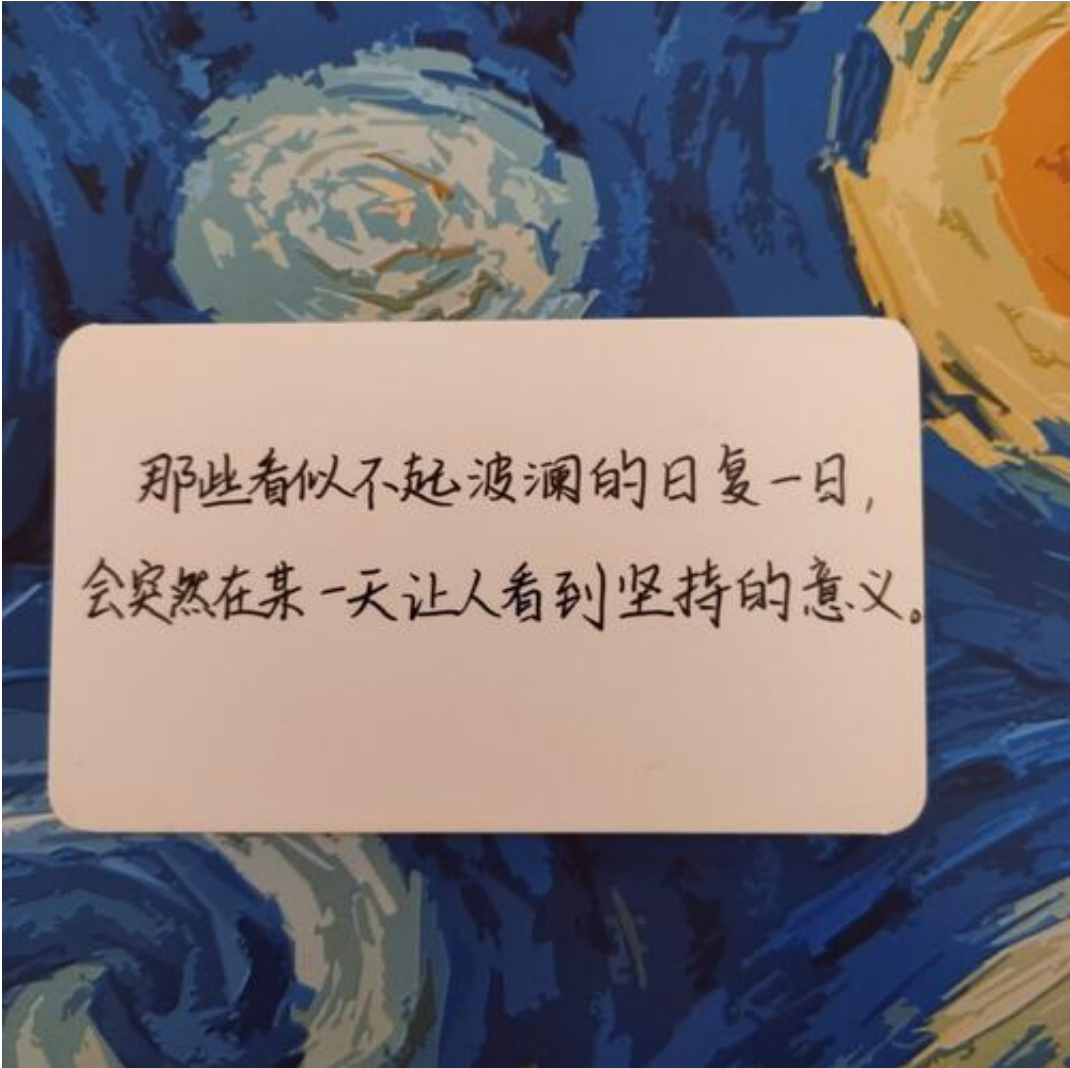
客户挽留、回访、客户关怀是开展主动服务的重要方式，是将企业的经营目标由市场占有率转向利润占有率,由以“产品为中心”转向为“客户为中心”的经营策略的体现。开展客户挽留,不仅可以降低用户离网率，提高用户满意度,同时也是价值创造的过程.客服挽留工作与市场营销工作的实质是一样，降低用户离网率跟发展用户是一样，同样是创造利润.挽留服务还涉及到企业盈利模式的设计,是项长期的、全面的、系统的工程，在开展主动服务的过程中,还应该收集完善用户核心资料，逐步实现服务盈利和服务产品化.客服部根据前段时间对C网客户挽留工作的摸索,总结了一些经验和教训，为进一步推进客户挽留工作，现结合客服部在挽留工作遇到的问题 and 解决办

法，特制定本培训手册，供各分公司参考。

## 第一部分：组织管理

### 挽留工作的目标

客户是一个企业生存的基础，C网、G网的业务收入是公司主要收入来源,留住高价值用户和老用户对增加公司利润起着举足轻重的作用。面对用户对公司提供服务的迅速性、方便性的期望和要求越来越高的情况，公司必须树立现代客户服务理念,采用先进的服务手段和不断开发的增值服务来满足用户的需求.只有这样才能使现有的用户成为忠实的用户，潜在的用户变成现实的用户，使公司在日益激烈的市场竞争中处于有利的地位.随着挽留支撑系统平台的建设，还应



那些看似不起波澜的日复一日，  
会突然在某一天让人看到坚持的意义。

更多 在线阅览 请访问 [https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发