

合肥市烟草公司“千问千答”征集内容

一、市场营销

1、客户经理如何执行新品上市前的查询拜访？

答：按照预定方案，选择局部目标零售客户或消费者进行新品上市前的查询拜访，并对查询拜访获得的信息进行整理、阐发、反响。

2、客户经理如何获得最新货源投放政策？

答：货源供货信息此刻可以通过以下几个方面及时查询：

一是任意选择某类别客户的帐号进入网上订货系统，全面掌握次日所有品种的限量及到货情况。

二是近期上级部分提供的货源供（停）信息表，每日更新，及时询问客户经理掌握局部品种几天内的供货情况。

三是仔细查阅公司下发的阳光视窗货源投放专刊。

3、客户经理在市场如何宣传为什么有些品牌会断货？

答：卷烟是一种非常特殊的商品，制造商是按照国家下达的方案指标来组织出产的。有些品种的市场需求量出格大，但工厂受出产方案指标的限制不克不及多出产，因此会呈现短时间的断货。此外，厂商分布在各地，受交通运输条件和天气等因素的影响，个别卷烟偶尔也会呈现短时间的断货。

4、发卖执行过程中，遇到品牌断档客户经理如何处置？

答：由于各方面的原因，品牌断档时有发生，当遇到这种情况，客户经理要做好：

一是做好信息的及时传递，将此动态情况要及时反响到零售客户让客户了解品牌变化。

二是当品牌断档发生时，客户经理除了要提前做好解释说服工作，还要介绍保举同价位对应互补品牌，减少品牌断档所引起的不利影响。

5、客户经理如何提高电子结算率？

答：积极宣传电子结算为客我双方带来的便捷：（1）使用电子结算，可以充实阐扬现代科技的结算功能，使货款结算自动化、高效化。（2）减少了现金的流转，更准确、及时、便利，防止零售客户为支付货款需在店肆筹办现金而带来的风险，确保了客户的资金安然，（3）防止结算货款时错收现金或假币，防止迟误零售客户的珍贵时间，使零售客户能够得到烟草公司周到、细致、个性化的效劳。

6、如何做好紧俏卷烟的需求预测？

答：对于供应不克不及满足需求的这类卷烟规格的实际需求，一方面由客户经理在平时的拜访中与零售客户的阐发互动中来了解需求信息，另一方面可以通过订单系统对客户的需求强度进行识别，及时掌握紧俏品种的市场实际需求。

7、客户经理如何做好低档烟发卖？

答：1) 是注重低档卷烟新品铺货的时效性。低档卷烟新品上柜宣传的及时性极为主要，一旦错过了宣传的第一时间，无形中错掉了几箱低档卷烟的销量。所以在低档卷烟新品上市后，作为客户经理必然要第一时间通知客户。2) 掌握市场，引导零售客户方案订购卷烟。从零售客户实际商圈出发，按照其实际库存，阐发他们的经营布局和特点，针对局部对低档卷烟经营牌号单一的客户，必然要耐心的做工作，引导客户合理订购低档烟，满足低档烟民的需求。3) 了解信息，及时、准确的做好反响。在日常的市场走访中，了解消费者对低档烟的需求和零售客户发卖低档烟的市场信息，并及时将了解到的卷烟信息提供公司，使公司能全面了解低档烟的市场状况，及时调整宣传策略，进一步壮大低档烟市场。4) 重视品牌培育，提高品牌整体竞争力。

8、客户经理如何做好营销工作？

答：烟草营销是在专卖体制下的市场营销，客户经理在日常拜访过程中，首先要把效劳作为第一要务，成立融洽的客户关系，帮忙客户解决实际经营中的问题和困难，当好客户参谋，充实做好品牌培育工作，为工业企业大品牌培育做出本身应有的奉献。

1) 提前到岗，加增效劳客户的时间，通过提前到岗，增加效劳客户时间，市场效劳质量得到了进一步的提升，包管了市场的不变运行，包管了客户利益的实现。

- 2) 团队协作，提高了整体的战斗力。通过客户经理团结一致，互相帮忙，互订交流工作交验和心得，有利于解决工作中遇到的问题，更好的提升的整体的效劳效果和效劳质量；
- 3) 及时反响，提高解决问题的速度。为了更好的解决市场中呈现的问题，为了提高效劳的及时性，客户经理应对客户提出的问题及时解决或做信息反响，将处置成果第一时间告知客户，并做好宣传和解释。通过及时反响和解决问题，很大的提高了客户的对劲度和配合度。

9、客户经理如何做好市场发卖工作？

答：1、品牌培育。这是拜访客户的主要任务。2、市场维护。没有维护的市场是昙花一现。发卖人员要处置好市场运作中问题，解决客户之间的矛盾，理顺渠道间的关系，确保市场的不变。3、建设客情。发卖人员要在客户心中成立本身个人的品牌形象。这有助于你能博得客户对你工作的配合和撑持。4、信息收集。发卖人员要随时了解市场情况，监控市场动态。5、指导客户。发卖人员分为两种类型：一是只会向客户要订单的人，二是给客户出主意的人。前一类型的发卖人员获得订单的道路将会很漫长，后一种类型的发卖人员博得了客户的尊敬。

10、客户经理如何做好卷烟市场需求预测？

答：客户经理应该采纳日常走访与重点走访相结合的方式，与零售客户深入沟通，并按照零售客户周围环境的变化、消费者群体的变更情况，结合零售客户的历史发卖数据展开预测。在预测过程中，应注意：1、全面阐发零售客户的有关情况 2、操纵信息平台为依托进行需求预测，对本身的主不雅预测进行校正。3、对本身片区的卷烟消费变化情况进行市场查询拜访，掌握市场需求变化趋势。

11、客户经理如何提高客户的月订单预测的准确率？

答：提高客户的月订单预测的准确率要提高三个方面的工作质量：

一是经常存眷零售客户的发卖变化，对客户的日常发卖及进销存情况要洞若观火。

二是在预测时要参照淡旺季，消费群体，经营风格等变化因素，做好月订单预测。

三是及时阐发本月预测准确率情况，总结原因，循序渐进地提高月预测订单的准确率。

12、客户经理如何评价和阐发客户的卷烟经营状况？

答：作为客户经理，对于客户卷烟发卖过程呈现问题时，要及时帮忙查找原因，当真解决。出格是客户的小搜呈现下滑时，更要及时阐发原因。如果是因为周围的消费环境发生变化，或者客户的周转资金紧缺等原因造成的。要指导客户作好发卖布局的调整，及时适应市场变化；如果客户的实际并销量没有呈现明显的下滑，而进货量呈现下降趋势，客户经理那么要与专卖协管员及时联系，加强对客户进货渠道监督和查抄。

13、客户经理如何对片区内客户进行指导经营？

答：客户经理首先对片区内客户进行当真梳理，按照分类尺度仔细分类，选择每个类此外目标客户；其次对其经营现状进行阐发，主要从客户的业态、商圈类型、店面情况、人流量大小、周边消费程度、竞争态势等因素进行阐发；然后再对其卷烟销量、布局、品种数、主销牌号、盈利空间等情况进行阐发，找出其优劣势；最后制定相应的经营指导方案，帮忙客户寻找市场时机，挖掘发卖潜力，提高盈利程度，并对客户的指导经营效果进行跟踪，呈现情况实时调整。

14、客户经理如何指导客户进行卷烟经营？

答：客户经理应在以下方面开展工作：

①熟悉了解零售客户的经营能力与市场状况。

②做好客户需求预测。

③指导客户提高发卖技巧和效劳技能。

④引导客户做好合理化库存工作。客户经理要想当好客户参谋，指导零售客户经营，还应该引导客户合理控制库存。

⑤帮忙客户拓宽经营思路。客户经理指导客户经营的重要内容之一就是帮忙客户拓宽经营思路。

⑥成立预测系统，为客户提供有价值的信息。

总之，一个客户经理如何才能当好零售客户的参谋、如何更好地指导客户经营直接表达了一个客户经理的才能和本质。因此，作为客户经理应该加强自身学习，不竭提高本身的职业素养和能力，指导客户经营，真正当好客户参谋，表达“对您负责，让您对劲”的宗旨，从而提高客户对劲度。

15、客户经理如何帮忙客户提升盈利程度

答：①首先要求客户卷烟零售价格要按公司建议零售价明码标价发卖。

②提高客户店面及卷烟柜台陈列的形象，尽量使家中的卷烟产物全面展示，饱满柜台。

③了解周边消费者的消费情况，组织适销对路的产物，减少滞销产物的积压，合理库存卷烟。

④成立零售客户核算机制，帮忙客户理财，提高客户经营能力。

16、客户经理如何做好市场阐发？

答：客户经理首先应通过多种渠道收集市场信息，其次对所收集的信息进行整理、汇总、筛选，发现影响市场动、销、存的关键事件和因素；三是通过对关键事件和因素的阐发其开展趋势，包罗每个类别卷烟发卖趋势、客户及消费者等市场开展趋势；最后形成文字阐发陈述，总结卷烟市场特点，确定目标，制定相应的办法。

17、客户经理如何不变市场价格

答：1、向客户宣传公司的零售指导价；2 创新抽查方式，完全掌握市场价格；3、加强品牌培育工作，缓解客户需求；4、用利益诱惑，不变卷烟价格；5、合理指导客户库存，消除卷烟市场价格隐患。

18、客户经理在完成不了量化指标该做哪些工作？

答：尽本身最大能力继续挖掘市场潜力，了解没有完成的真正原因，此外确保市场维护严格到位。

19、客户经理发现零售户帮亲戚伴侣代卖卷烟时怎么办？

答：客户经理向其宣传烟草专卖法律、法规，告知其代卖卷烟是违法的，应予以改正，并及时向专卖打点部分反映。

20、客户经理发现卷烟零售户有批发卷烟行为，怎么办？

答：客户经理应告知卷烟零售户无烟草专卖批发企业许可证批发卷烟属于违法行为，催促其当即遏制违法经营。同时应及时向专卖打点部分反映。

21、客户经理发现卷烟零售户发卖假烟、走私烟等不法卷烟，怎么办？

答：告知客户依照烟草专卖法律法规规定，发卖假烟、走私烟等不法卷烟属于违法经营行为，情节严重符合追刑条件的，还要受到刑事处分。催促其当即遏制违法经营，接受处置。并及时向专卖打点部分反映。

22、 客户经理发现卷烟零售户回收卷烟，怎么办？

答：应向卷烟零售户宣传烟草专卖法律法规，告知其以经营为目的不法收购的卷烟是违法行为，可能被烟草专卖局依法充公，催促其主动遏制收购，并及时向专卖打点部分反映。

23、客户经理拜访中发现零售户转让，租借卷烟零售许可证，怎么办

答：一旦发现卷烟零售户有转让，租借烟草证的行为，应当场向当事人宣传烟草专卖相关法律法规，使

其认识到此种行为是违法的,并及时向专卖打点部分反映。

24、发现卷烟零售户低于成本价发卖卷烟,怎么办?

答:应告知这种行为是违法的,催促其当即纠正,否那么将承担法律责任。必要时,可通知物价.工商部分处置。

25、客户经理发现卷烟零售户向未成年人出售卷烟,怎么办

答:国家禁止向未成年人出售卷烟。当发现零售户向未成年人出售卷烟时,应告知其当即遏制违法经营,并及时向专卖打点部分反映。

26、客户经理如何提升客户的忠诚度?

答:客户经理首先要时刻维护客户的底子利益,从客户利益出发,指导客户经营,帮忙客户避开生意上的外来阻力;其次客户经理要相信零售客户,重视零售客户,理解客户并对客户进行换位思考,博得客户的打动和撑持,成立良好的客我关系,从而提升客户的忠诚度。

27、客户经理发现客户之间存在不正当竞争怎么办?

答:客户经理首先应明确告知客户这种行为是违法的,向其宣传不正当竞争所带来的危害性,并催促其当即纠正,否那么将承担法律责任。另应做好:(1)加强公司关于明码实价政策的宣传工作。(2)采用多种方法跟踪查询拜访,摸请零售户实际的卷烟发卖情况。(3)按照跟踪查询拜访成果进行相应的处置。如果零售户是守价经营卷烟,那么做好零售户之间的解释工作,消除彼此之间的误解;(4)同时建议公司包管守价经营零售户的卷烟供应。(5)如果零售户确实是恶意降价经营卷烟,那么控制对其卷烟的供应量;(6)同时请专卖部分加强监管。

28、客户经理如何提高客户卷烟尺度出样的自觉性?

答:这是一个比较常见问题,客户性格的不同采用的方法也不一样,比照拟自觉的客户,只需要每次去的时候动手给客户进行卷烟陈列,对每次去嘴上容许但是实际老是对卷烟陈列不重视,卷烟摆放较凌乱的客户,首先要宣传,给他们列出陈列号给他们可以带来利润,然后用周边的客户刺激他们,使他们有种紧迫感,这样这类型的客户他们本身就能够用心来维护好出样陈列。

29、客户经理如何做好卷烟明码标价工作?

答:1、加大宣传渠道向卷烟零售户传递使用卷烟价格标签的意义、作用和效果,引导客户存眷卷烟价格标签使用,自觉进行卷烟价格标签维护工作。2、引导客户存眷卷烟盈利空间,从而从底子上解决客户对明码标价工作的不存眷和不撑持的态度。3、客户经理可以按照客户的卷烟展示条件,帮忙客户设计卷烟陈列方式,为实施卷烟价签工作提供一个展示的平台。4、客户经理对辖区内价格盒、价格标签损坏缺掉较多的现象,要阐发客户的展示特点,对可以进行标价签固定的客户进行标价签固定使用。

30、客户经理如何做好卷烟价格标签张贴工作?

答:要做好客户的标签张贴工作,可以从四个方面入手:(1)积极征求客户本人定见和要求,合理疏导卷烟柜台内的其他商品;(2)对难点客户要先做发开工作,借助其店内其他商品陈列的整洁度优势,或引用其他客户店容店貌相对整洁和标签摆放较为尺度的客户作比较,突出标签摆放和柜台整理前后的反差,以此来调动这些客户对价格标签摆放的认识。(3)因地制宜,多为客户提出和对价格标签的庇护办法;(4)传染打动式效劳,亲自动手为客户清理柜台,即使其原先并不情愿整理,也很大可能会因此而被我们的效劳所传染打动。

31、信息采集工作中遇到客户提供的卷烟发卖价格掉真怎么办?

答：1) 打通客户的心结。要与客户沟通，告知客户，所采集的信息必需是真实有效的数据，只有这样，才能为制定下一步的营销政策提供数据支撑，而这些营销政策将直接影响零售户的经营活动，如果提供的价格数据有偏差，那么制定出来的政策可能与当前的市场不匹配，受损掉的也就是我们的零售客户了！

2) 用“逻辑查抄”的方法阐发客户提供的价格数据是否掉真。通过走访得知某一品牌的卷烟的零售包价或者条价在该区域的价格情况，而采集点客户提供的价格如果高于或者低于这个价格，往往可能是掉真的信息，因为在同一地域的卷烟价格大致不异。同理，滞销卷烟发卖价格高于零售指导价，畅销卷烟低于零售指导价，这样的信息也是掉真的信息！

3) 盘点库存或者日常拜访时还可以暗自不雅察。客户经理可以按照实际情况，案子不雅察零售户的实际发卖情况，了解客户的真实发卖价格信息！

32、客户经理如何做好零售终端维护？

答：①正确做好零售客户分类打点。卷烟零售客户分类打点是为客户提供差别化效劳的前提，也是客户经理做好卷烟零售终端维护的根底。按照客户所处的商圈类型、经营规模、开展前景等各项指标对客户类别进行整理、归纳、划分，成立全面的客户信息档案，并对客户信息实步履态打点，及时维护客户信息，确保客户档案当令准确。在客户分类的根底上按照具体的客户信息，主要从奉献度、配合度、维护效率、成长性等方面入手开展客户阐发，细化客户的不同特征，制订相应的个性化效劳和营销方案，有针对性地开展效劳营销工作，以更高的效率效劳于卷烟零售客户。

②搞好零售客户终端形象维护。零终端形象维护主要是指对零售客户店容店貌建设，涉及到卷烟货柜摆放、卷烟陈列、明码标价等诸多方面。对于卷烟陈列设施比较差的客户建议其更换代价合理的柜台，局部零售户的柜台需要特制的，也可以按照工作经验，结合客户的实际情况，帮忙客户设计卷烟柜台。

③合理运用客户月度库存及经营指导书，有效提升卷烟零售终端经营能力。客户经营及库存指导书是嘉兴烟草打造春蚕效劳品牌的创新工作。通过对指导书的合理运用，让零售客户在经营打点上拥有更清晰的思路，结合本身的库存能够知道本身的发卖现状，以及各个档次的卷烟的发卖变更情况，使客户能够更好的把握经营主导标的目的，从而保持对市场的准确把握与灵敏反响；帮忙客户制订合理的订货方案，理智、客不雅的进行卷烟预订，尽可能的防止呈现库存卷烟的囤积或断档的情况，有效提高零售客户经营能力和盈利能力。

④进一步做好行业政策的宣传工作，引导零售客户尺度经营。随着新形势的不竭变化，新常识不竭渗透到烟草行业中来，但终端零售客户对政策的了解还逗留在原始阶段，因此对烟草行业相关政策、法律、法规的宣传，要融入到客户经理日常的工作中去，成为一项持久对峙的工作。

33、客户经理如何帮忙客户接受网上订货？

答：客户经理目前的主要工作之一是宣传并指导客户网上订货，有一些客户因家中没有电脑所以不克不及理解也不克不及接受网上订货。这时需要客户经理宣传网上订货的好处、便捷，主要通过三个方面进行宣传：1、自主灵活，随时订货。2、信息饱满，查询便利。3、尺度公平，及时准确。客户在公司的网站上能够快捷、准确订货，并可以随时调整订单，调整需求。而且客户不必然要

买电脑，可以在办公室、在网吧进行网上订货，也可以通过 进行网上订货，订货方式多样。

34、信息采集工作中遇到客户对卷烟库存盘点不太配合时怎么办

答：信息采集中客户配合度不高的原因，主要是客户觉得信息采集对提高他们的经营能力，增加其卷烟发卖没有帮忙！因此客户经理应在信息采集对客户经营的作用方面多下功夫，切实改变客户的错误认识。一是在信息采集时要做到用“数据”措辞，帮忙客户提高本身的经营能力，通过数据阐发，让客户了解本身哪个档次的卷烟销量比较大，哪个档次卷烟的盈利值最高，本身经营何种卷烟最赚钱，结合本身所了解的情况，针对客户的消费群体的构成，对于客户经营卷烟的品种，品类提出本身的建议，让客户的卷烟商品配置达到最正确化！二是我们在盘点完库存后，应结合客户的实际经营情况，商圈类型，发卖情况，对于客户的库存提出本身的建议，以优化客户库存，最大化的提高零售户的资金运用率！让客户看到信息采集的“效果”。三是客户经理采集的信息是为营销决策效劳的，要把上级局部制定的一些营销策略，如货源投放的变化，促销政策的实施，和当前的信息采集结合起来，让客户看到信息采集的实在效果！

35、信息采集工作中遇到客户库存卷烟品种较多，卷烟乱放混放，不利于准确盘点时怎么办？

答：客户经理应做好以下工作：1、与客户扳谈，告知客户如果其卷烟储存点较多，处处存放，其就无法准确知道卷烟的库存数量，造成多订错订，从而导致某些卷烟积压时间过长，既占用资金，又可能带来卷烟霉变损掉。2、拔取客户的经营实例，加强其亲身感悟。让客户知道，如果不了解本身卷烟实际库存将不利于本身的经营和发卖！而做好卷烟库存，便于做好卷烟订购方案，合理操纵好手中的资金。

36、客户经理收集的市场信息的主要有哪些？

答：一、客户守法情况收集。二、客户建议情况收集。三、客户库存情况收集。四、品牌培育情况收集。五、市场情况收集。

37、使用烟草牡丹卡有何益处？

答：烟草牡丹卡是中国工商银行发行的，采用循环透支消费方式，是按照 烟草客户的资信状况赐与必然授信额度，持卡人可在信用额度内先购烟，后还款的贷记信用卡。通过使用烟草牡丹卡可减少零售客户到银行排队存款的次数，同时可以显著提高客户的资金使用效率，出格是此刻公司正在实行的网上订货模式，必需要先存款才能提交卷烟订单，更是便利。相信，使用烟草牡丹卡将会对零售客户的卷烟经营带来更大的益处。

38、对客户是否实行差别化卷烟供应？

答：可以。烟草公司应按照业态、经营规模、市场类型、守法情况对客户进行分类，并对不同类别客户实行差别化卷烟供应。

39、客户经理如何处置卷烟零售户因对货源投放不对劲投诉？

答：客户经理应区分情况处置：

(1) 如果是工作掉误，应及时改正，并真诚向零售客户抱愧，取得其谅解。

(2) 如因卷烟供应方案性矛盾造成供应缺乏，那么应向零售客户宣传国家对卷烟出产发卖实行方案调控，可能会有暂时不克不及满足供应的情况。

(3) 如果发生投诉的原因是有关人员违规操作造成的，应及时向部分负责人陈述请示，按照内部打点相关规定进行处置。

40、客户经理在走访市场的过程中发现商场、超市等经营者操纵卷烟作为赠品、促销品进行发卖活动，应如何处置？

答：经营者操纵卷烟作为赠品、促销品进行发卖活动的行为，其本色是一种绑缚发卖行为。买酒赠烟之类的促销行为不是纯粹的无偿赠予。赠品是为了吸引消费者购置商品而附加的优惠条件，购置人和商场之间是买卖关系而非赠与关系；赠品是有偿的，既然消费者付出了代价，赠品就同样是商品，必需符合国家有关尺度，是合格的产物。不克不及用霉变、假冒、伪劣烟草成品作为促销品或赠品。卷烟作为国家专卖品，其发卖有着严格的规定。既然买酒赠烟之类的促销行为是一种发卖行为，那么以卷烟作为促销品或赠品的商家就必需具有经营烟草成品零售业务的资格，即持有合法有效的烟草专卖零售许可证，且所用于促销品或赠品的卷烟必需是其从当地烟草公司合法购进。

41、客户经理如何应对货源供应策略不满？

答：客户经理应向零售户解释，由于国家对卷烟出产方案调控，卷烟产量不克不及无限增长，造成某些品牌规格不克不及满足市场需求，为了包管大大都客户都能订购到该卷烟，烟草公司对紧俏货源实行有针对性的培育策略。

42、客户经理如何有效收集卷烟价格信息？

答：1) 加强与客户沟通，获得客户的信任；2) 以明察暗访的形式收集价格信息，包管信息的真实；3) 成立固定消费者档案，让价格信息收集更加全面。总之，客户经理在收集价格信息时，要注意收集是否全面、是否完整、是否存在虚夸等方面。只有掌握住价格信息，才能不变价格市场，杜绝价格市场的混乱。

43、客户经理如安在节日期间做好市场走访？

答：1) 注重收集节假日市场信息；2) 整拜访重点和频率。针对节日卷烟发卖的特殊性，对拜访重点进行调整，充实考虑到工作的侧重点，加大重点客户的走访频率；3) 了解客户节日的特殊需求。由于节日期间市场消费空间大，卷烟需求量也相应增加，客户的需求也是多方面的，客户经理要及时了解客户需求，并积极满足客户需求，才能达到和谐市场、和谐客我关系的目的；4) 密切存眷零售户的进销存情况；5) 做好货源信息宣传工作。6) 指导客户经营；

44、客户经理如何做好市场细分？

答：1) 深入调研，全盘把握辖区底子情况；2) 科学汇总，及时编写客户资料；3) 划分业态，对照判定客户类型；4) 合理定量，综合评定客户的供货档次；5) 动态治理，实步履态的市场细分机制。

二、效劳营销

1、客户经理如何做好效劳？

答：(1) 突出个性，真诚效劳；(2) 察言不雅色，投其所好；(3) 正确处置客户的贰言；(4) 要以诚换心、以心换情。

2、客户经理如何操纵 CRM 系统做好效劳营销？

答：做好效劳营销，要从客户的现实生活中寻找冲破口，运用客户关系打点系统，对客户的档案进行阐发，结合客户的实际，想客户所想，急客户所急，在感情上满足客户的需求。同时，运用客户的品牌需求，收集信息，实施货源的合理调配，从而实施差别化的效劳。

3、客户经理如何做好节后效劳程度？

答：节假日过后，按照市场规律，卷烟发卖会有较明显的放缓趋势，但提升在低谷期的卷烟营销程度

仍然是大有可为，这里本人从实战、实用和实效的角度出发，初步总结出节后提升客户效劳程度的“一二三四”：(1)情感效劳：传递祝福，增进客情关系。客户经理在新年的第一次拜访中，首先就要送上本身诚挚的祝福，让客户感到快乐，也同时增进了客情关系，为新年里的工作奠基了良好的感情根底。(2)信息效劳：传递信息，增强市场把握。因为节假日很热闹，很多零售客户无意识的就疏忽了对外界信息的采集和阐发，因此节后客户经理要在第一时间将相关的信息准确的传递给客户。(3)指导效劳：传递技能，增加客户赢利。首先是库存指导，其次是进货指导，再次是发卖指导。(4)增值效劳：传递存眷，增值效劳效果。客户经理在充实阐发的根底上，要长于洞悉市场，勤于增值效劳，提升特殊时期的效劳效果。

4、客户经理如何运用现代营销不雅念做好效劳工作？

答：首先，客户经理要树立正确的效劳理念。在心里要真正形成“客户至上、效劳至尊”的效劳理念，其次，客户经理要转变效劳不雅念。我们应该换位思考，即在制定效劳策略前从顾客的角度去考虑他们需要什么样的效劳，我们再来提供需要的效劳办法，从客户的角度去对待我们的每一项活动。最后，客户经理应该转变营销不雅念。我们的客户经理要从市场、客户的实际需求角度出发，贴近市场、客户，尽量购入市场、消费者需要的产物。

5、客户经理如何维护好客户的利益？

答：客户经理要紧紧抓住客户的心，博得客户的高度信任，成为维护国家利益和广阔消费者利益的卫士。帮忙客户排忧解难，出谋献策，成为贴心伴侣，让客户通过烟草客户经理的细致工作，充实感受到烟草业人性化效劳的温情，进而不竭增强广阔消费者对烟草行业的忠诚度。说确实切一点，客户就是烟草行业的衣食父母，所以我们必需维护客户的切身利益，成为维护客户利益的忠诚卫士。

6、客户经理如何处置客户的贰言？

答：在处置客户的贰言时，必然要有必然良好的心态，要充实尊重客户提出贰言，当真听取、阐发客户贰言。在听的过程中我们要做到当真听客户把话讲完、不要随意打断客户谈话以及要带着稠密的兴趣去听，通过处置贰言过程中的交流与沟通来获取更多的信息，使我们的宣传介绍更加有针对性，从而可以更深层次地了解客户的真正意愿。

7、烟草客户经理是客户效劳的实施者么？

答：客户经理要为客户提供效劳，是效劳办法的实施者。从本质上讲，客户经理在效劳中实施客户关系打点，客户经理通过诚心诚意、优质高效、全过程全方位的效劳，使企业与客户实现增值，获得利益，客户经理做好效劳工作，最终博得客户。如果缺少了客户经理面对面地与客户进行沟通和交流，那么烟草企业的效劳营销战略就不克不及落实到实处。

8、客户经理如何正确处置客户的贰言？

答：客户经理在处置客户的贰言时，必然要有必然良好的心态，客户的贰言是发卖的真正开始、要把贰言当作是成交的时机、市场的难题就是我们创新的课题。要以积极、开放、诚恳的合作心态来面对并处置客户的贰言。许多发卖是从客户的贰言开始的，所以要充实尊重客户提出贰言，当真听取、阐发客户贰言。在听的过程中我们要做到当真听客户把话讲完、不要随意打断客户谈话以及要带着稠密的兴趣去听，通过处置贰言过程中的交流与沟通来获取更多的信息，使我们的宣传介绍更加有针对性，从而可以更深层次地了解客户的真正意愿。

9、客户经理如何向客户提供及时有效的个性化效劳？

答：客户经理要真正本着“一切从客户出发”的思想，真诚对待客户，主动关心他们的生意、关心他们的健康等，要“以情动听”，打动客户的心，增强他们对我们烟草的依赖性。在拜访客户时，要做到多动嘴、勤动手，无论他们的常识、职业及身份、地位等如何，都应尊重对方，并以谦虚的态度向他们请教，让他们有被尊重和被重视的感觉。与他们成立深厚地友谊，达到双方的感情融洽、真情互动，才能实现持久的客户忠诚，为他们的经营工作出谋献策、保驾护航，把情感效劳工作真正落到实处。

10、如何提高零售客户的订货能力？

答：为了提高零售客户的订货能力，保障零售客户的卷烟库存不竭档，不积压占用资金，提高零售户的赢利能力，客户经理应上门与零售户进行耐心的效劳和指导，以该店的进、销、存情况为依据，再结合同类客户进行比照，某卷烟规格的订货量=一次订货周期的平均销量×某规格的安然系数-订货时的零售户库存。

11、客户经理遇到拒不配合的客户应该怎么办？

答：应倾听定见，辨明情况，耐心解释。不成与卷烟零售户争吵，更不成激化矛盾，尽量控制事态，维护烟草员工良好形象。

12、客户经理遇到客户投诉，应如何处置？

答：应当真记录客户投诉内容，如实向部分带领陈述请示，并由其反响至投诉受理中心核实处置，同时向客户暗示感谢，客户经理不得隐瞒或者歪曲客户投诉的内容，否那么将追究其法律责任。

13、客户经理对新入网客户的信息如何维护？

答：客户经理于接受新增客户信息当日或次日对客户进行拜访，确认客户类型和订货周期、订货方式，在系统中进行维护。

14、客户经理拜访前的筹办有哪些？

答：（1）查抄个人仪表；（2）查看拜访方案、效劳提升方案及客户相关信息资料，包含货源信息、限量信息、价格信息等卷烟相关信息；（3）筹办产物生动化陈列材料与促销材料，包含 POR 价格标签、奖品等；（4）查抄出访东西包，名片、宣传资料、宣传品、员工手册等是否携带齐备。

15、客户经理与客户的沟通要注意哪些？

答：（1）面带微笑和客户及其他人员打招呼，展现亲和力；（2）找准和客户谈话的切入点，通过与客户的有效沟通，不竭密切客我关系；（3）进行客户关心。

16、客户经理如何做好“店堂美化”效劳？

答：客户平时忙于经营，会忽略了对于店堂的整理和整顿，造成店堂商品陈列混乱，影响经营。客户经理在拜访客户时，可以顺手多做一点，通过帮忙零售户擦拭柜台，整理商品，优化陈列来美化店堂。店堂美化还包罗 做好卷烟的明码标价工作，明码标价可以增强消费者的购置信心。此外做好卷烟明码标价不仅可以美化卷烟陈列，增加卷烟发卖，还可以减少消费者的询问次数，必然程度上给零售户“减负”。所以在拜访客户时，要及时补发缺掉的和新进品牌的卷烟标价签，同时催促客户平时注重维护好卷烟明码标价签。

17、客户经理如何宣传网上订货优势和好处？

答：（1）“网上订货”更灵活：网上订货改变了 订货模式的局限性，零售户可以提前订货，同时可以按照 本身的具体情况选择订货时间，出格是在发卖旺季或者店内人少时，提前订货就会减少订购的压力，减少忘订的情况。网上订货摆脱了 订货无法补单的问题，在卷烟订货中，零售户不免会呈现漏订或者俄然呈现断货的情况，网上订货轻松解决了这些问题，零售户可以按照 网上发布的品牌信息和可供货源信息，在提交订单前反复修正、自主调整要订购卷烟的数量和品种，包管资金操纵效率、订单组合效率最大。（2）“网上订货”更便利： 订货的时间一般比较固定，如果订单呼叫时间段零售户恰巧有事，迟误了订货，就得比及下次才能订，生意也会因此受到影响。而通过网上订货，可以自主选择适宜的订货时间、地址，也可以提前拟定订单委托他人代订或在本身有时间的情况进行订单确认，订货时间比较机动、灵活，一般不会错掉订单时机。（3）“网上订货”更全面：使用“网上订货”，零售户可以在第一时间了解烟草行业的动态、新的卷烟品牌投放及每周货源供应情况等信息。这样零售客户就能够充实做好订单筹办，自主提报所需品牌及数量。对局部品牌数量不克不及满足的情况，系统将及时赐与提示，并提供替代品牌推介，从而进一步便利零售客户选择品牌置换，提供较充裕的品牌调整时机、需求满足时机。（4）“网上订货”更清晰：在 订货过程中，呼叫员有时会由于语言、沟通等很多客不雅因素而呈现订单出错的状况，网上订货一目了然，卷烟品种价格、规格、金额显示清晰，掉误率极低，，订单交易过程、信息传递过程更形象、更直不雅，大大提高了零售户订单的准确率，既提升了烟草效劳品质，又增进了订货方式的自主性。（5）“网上订货”更快捷：网上订货系统不单实现零售户

快捷地查询本身的订单及各个时间段卷烟订货情况；信息查询模块可帮忙客户快捷地了解自身的银行账户情况和公司各个价位卷烟供应情况；网上订货系统还为零售户提供发卖阐发和利润阐发的强大功能，极大地提高了市场竞争的信息化主导能力。

18、客户经理如何做好电子划卡结算本卷须知宣传，包管客户电子划卡成功率“百分百”？

答：（1）请您随时留意电子划卡的帐户余额，并按照筹办要货清单金额补足货款，包管您的电子划卡帐户余额大于卷烟订货款；（2）请您牢记存款时间，请在订货时间前一天进行卷烟订货款的存款工作；（3）自行更改银联卡暗码，请您在第一时间通知客户经理进行从头暗码采集（目前工商银联卡除外）；（4）电子划卡的银行卡更换新的银行卡，请您在第一时间与客户经理取得联系更换新卡帐号，并及时打点银联卡暗码采集；（5）电子划卡的银行卡因特殊原因需要挂掉，请您在第一时间与客户经理取得联系。

19、客户经理如何向零售户宣传牡丹贷记卡功能？

答：（1）先购烟后还款，享受最长免息还款期：您在购烟进货时，无须预先存款，即可在消费信用额度内享受25天-56天的免息还款等候遇，且不消支付透支利息。（2）信用循环，额度充裕：您使用信用额度透支后，只要在到期还款日全部还款，信用额度将自动恢复，可继续循环使用信用额度。信用额度可随信用记录和临时需要而调整。

20、客户经理如何做好信息终端机使用本卷须知讲解？

答：（1）操作介绍：F1：快速进入【本日流水】功能；F2：快速进入【流水查询】功能；F3：快速进入【进销存台账】功能；F4：快速进入【系统维护】；ESC 关闭目前地址的窗口，返回上一次翻开的窗口；确定：代替界面上的【确定】功能；标的目的键：控制光标的上下摆布移动；PgUP和PgDN 查询数据时，PgUP为向上翻页，PgDN为向下翻页；退格：当输入了错误的文本或数字时，可按“退格”键进行删除。例如，玉溪的价格为20，我需要点窜价格为21，那么我按下退格键将20删除，再输入数字21后按【确定】即可。（2）本卷须知（a）卖盒要扫描盒码，卖条扫描条码；（b）扫描时，按下扫描枪的按钮一次，即为一盒或一条，按下二次，即为二盒或两条，以此类推；（c）机器不要放置在磁场较大的处所，比方电子称、验钞机、电视机、电电扇等；（d）晚上不使用机器时关机；（e）机器不要靠近有水等液体的处所；（f）不要在通电的情况下插拔SIM卡和条形码扫描枪；（g）不要用力敲击屏幕和键盘；（h）机器屏幕最好不要经常上下移动，如果为了便利查看需要向上扶起，最好是一次性调好角度后不再扳动，因为经常上下移动屏幕可能对屏幕发生影响。

21、客户经理如何宣传示范店建设目的和意义？

答：（1）建设“卷烟零售终端示范店”是合肥烟草基于客户关系打点环境下，突出客户体验打点、客户效劳打点和导入企业形象，实现统一零售终端VI标识的有效手段。（2）“卷烟零售终端示范店”是网建功能提升和品牌价值传布的主要渠道，是卷烟整合营销、协同营销的必然要求。（3）通过对“卷烟零售终端示范店”店容店貌的改不雅，提升终端形象，其最终目标是通过零售客户的打点，实现其经营能力的提升、盈利度的提高，最终成为烟草公司发卖网络的有机组成局部。开展“卷烟零售终端示范店”需遵循“合法、平等、自愿、诚信、有序”原那么和品牌开展战略。

22、客户经理如何宣传解释示范店“五个统一”内涵？

答：卷烟零售终端示范店“五个统一”，即：“统一标牌标识、统一尺度尺度、统一形象展示、统一效劳行为、统一评价打点”。

23、客户向客户经理反映订购的卷烟变形了，无法发卖，应该怎么办？

答：首先不变客户的情绪，告诉客户本身要核实情况后在进行具体答复，请客户此刻保留好送货小票和已经变形的卷烟，并告诉客户本身大致达到客户家中的时间。其次，具体查抄客户的送货小票，查看卷烟送货时间以及卷烟塑膜包装是否完好，如果塑膜包装完好，送货时间较近，那么告知客户卷烟可以调换，并履行相关手续将卷烟带回，向带领进行陈述请示；如果塑膜包装已经撕开，那么向客户进行具体解释，无法确定卷烟变形的时间和原因，不克不及进行调换。再次，为降低

向客户宣传在与送货员进行卷烟交接时必需要查抄卷烟的情况，与送货小票进行查对。

24、客户经理如何提高客户对劲度？

答：客户经理首先应提高本身的效劳意识，主动对客户进行效劳；其次应一切以提高客户对劲度为底子出发点，为客户着想，对客户进行效劳承诺；三是了解市场需求及客户期望的变化，全面打点客户数据，成立完善的客户效劳体系，提供优质的效劳；最后进行效劳跟踪，包管效劳质量。

25、客户经理如何搞好客户关系？

答：客户经理应一切以客户的利益和需求为底子出发点，具体从一下几个方面来搞好客户关系：一是了解客户的心理和需求，投其所好，树立“客户永远是对的”思想；二是向客户提供优质的产物；三是向客户提供优质完善的效劳，成立良好的客我关系；四是尊重客户的权利，庇护客户的利益，妥善处置与客户间的纠纷。

26、客户经理如何指导客户做好库存卷烟的保管？

答：客户经理指导客户保管库存卷烟应从以下几个方面：一是卷烟最好不要与其他物品混放，出格含水份较大的物品；二是不要把卷烟放在阴暗流湿的角落，也不要将卷烟直接放在地下；三是尽量把卷烟放在通风的处所；四是烟柜内的卷烟存放最好不要超过一周，按照先进先出的原那么，及时更换；五是没有仓库的可以用隔湿的容器装烟；六是防止光线直射。

27、客户经理如何让没有电脑的客户进行网订？

答：针对没有经济能力购置电脑的客户，可以建议其在亲戚伴侣家里订购；也可以建议其在单元订购（家中有公职人员的）；如果这几种都没有的话，可以建议其多个相邻或关系较好的客户合资购置一台电脑进行网订；可以与客户筹议到就近的网吧进行订购；也可以由客户经理帮忙其在某些有电脑的客户处进行网订。

28、客户经理如何做好对网订客户的效劳？

答：1、必然要做好入“网”前的培训；2、加强订货过程指导，跟踪订单情况，掌握网订客户对卷烟品牌的需求情况；3、开展“超值效劳”（帮忙客户提高网络安然认识，建议客户安装和升级杀毒软件。

29、客户经理遇到客户对货源的抱怨，该怎么办？

答：耐心细致的给客户解释货源政策，理解“稍紧平衡”供应的真正含义，讲解客户分类的由来，主动、积极向客户介绍适合的替代品牌。例如：

- （1）结合货源及营销部货源投放政策向客户详细解释，安抚客户情绪；
- （2）建议客户对品牌进行扩充，及时赐与客户建议，购进替代品牌；
- （3）将需要上柜的重点品牌填写至零售户台账上，告知客户此类品牌的长处，以此化解客户抱怨。

30、客户经理如何向客户宣传网订的必要性？

答：前期摸底阶段必需到位，掌握地址片区客户对网络的普普及知晓程度，其次开展全片区的宣传工作，走访市场过程中给客户说明网上订货的优势，当然前期的宣传过程中，客户抵当的情绪必定是有的，但是这就需要客户经理不厌其烦的宣传，做工作，让客户知道网上订货是烟草行业开展的必然趋势，电脑作为一种先进的传媒东西，它的普及是自然而然的。

31、客户经理如何包管网订客户率的提高？

答：一是对尚未参加网上订货或是不肯参与网上订货的客户，可以邀请其与其他网上订货准客户一起道公司来培训，体会网订的快捷、便当。二是带这些客户到周围已参加网上订货的客户家中，学习体验网上订货的优越性；三是鼓励客户首先在网吧进行订烟测验考试，在熟悉运作程序之后，再考虑硬件设施的达标。

32、客户经理如何指导客户打点牡丹烟草卡流程？

答：客户本人携带身份证、烟草许可证、营业执照、原扣款存折、房产证、按期存单以及近期订货小票等直接到工行指定支行打点。

33、客户经理向客户牡丹烟草卡额度如何调整？

您的订烟扣款、消费、还款记录情况及资金状况的变化，调高或者调低您所持有牡丹烟草卡的信用额度；您可按照个人需求，通过以下方式获取更高的信用额度：1. 按期存单质押：您可将本人名下的按期存单质押给银行，银行按照您存款额相应提高信用余额；2. 房产典质：您可将本人名下的私人房产典质给银行，银行按照您房产的评估价值相应提高信用额度；

34、如何理解牡丹烟草卡最短 25 天最长 56 天的免息还款待遇？

答：举例 1：假设您在 3 月 1 日使用牡丹烟草卡透支购烟，您最迟必需在 4 月 25 日前将该笔透支款偿还，在此期间工行为您免费垫款，您可享受长达 56 天（3 月份 31 天+4 月份 25 天）的免息还款优惠；举例 2：假设您在 3 月 31 日使用牡丹烟草卡透支购烟，您同样最迟必需在 4 月 25 日前将该笔透支款偿还，在此期间工行为您免费垫款，您可享受长达 26 天（3 月份 1 天+4 月份 25 天）的免息还款优惠；

35、客户反映接听订货时，有时遇到拿起话机后听不到订单员讲话就断线，客户经理如何解释？

答：订货都由电脑自动拨号，所以在铃响时，客户应及时接听，否则电脑认定无人接听，即会挂断，此时客户需要及时向客户经理反映，寻求解决。

36、客户经理如何指导客户在梅雨季节保留卷烟？

答：首先发卖卷烟应按照先进先出原那么，其次拜访卷烟不要接触地面或墙壁，还要将卷烟放在通风干燥，防止阳光直射的环境中，最后在梅雨季节要保持合理的卷烟库存。

37、有消费者说我卖的卷烟是假烟怎么办？

答：可以拨打所属区域的专卖和 12313 卷烟打假，请求专卖打点部分处置。

38、客户经理遇到客户投诉，应如何处置？

答：应当真记录客户投诉内容，及时解决处置，假设有解决不了的，可如实向部分带领陈述请示，寻求帮忙解决，在问题解决后，同时向客户暗示感谢。客户经理不得隐瞒或歪曲客户投诉的内容。

39、客户经理如何处置好客户反映的问题或定见？

答：首先要当真聆听，了解问题的发生原由和颠末；对于可以解决的问题应当场或尽快赐与解决，如果本身无法解决或客户对处置不对劲的，应取得客户谅解后向上级反映，并在规定的时间内赐与客户答复，最后应注意做好问题解决效果跟踪。

40、如何让客户消除抱怨？

答：1. 耐心倾听客户牢骚或抱怨。2. 不要与客户发生争执。3. 从客户的角度去理解客户抱怨的由来。4. 对于工作存在缺乏的应及时改进并向客户真诚抱愧；对于客户对营销政策策略不睬解的应耐心解释和劝导，争取客户理解和撑持。

41、客户经理发现无证经营卷烟的该如何处置？

答：客户经理应向当事人宣传烟草专卖法律法规，告知其无证经营是违法行为，劝其主动申请打点烟草专卖零售许可证，并及时向专卖打点部分反映，并配合其进行市场监管。

42、客户经理发现卷烟零售户发卖无防伪标识卷烟怎么办？

答：应做好烟草专卖法律法规的宣布道育工作，告知零售户发卖无防伪标识卷烟属于违法行为，催促其当即遏制违法经营。并及时向专卖打点部分反映。

43、客户经理发现客户发卖霉变卷烟时，怎么办？

答：应要求客户当即遏制发卖，并及时向专卖打点部分反映，同时向客户宣传卷烟保留常识。

44、客户经理如何指导卷烟零售客户维护卷烟明码标价？

答：应向卷烟零售客户宣传明码标价的意义，加强客户经营指导，帮忙客户成立明码标价，同时及时帮忙客户更新维护明码标价签。

45、客户经理如何宣传网上订货的优越性？

答：网上订货自主、快捷、便利。1、冲破了订货时间和空间的限制；2、能够及时了解烟草商业企业发布的营销策略、咨询业务问题、获取客户经理的经营帮忙和指导、充实操纵系统提供的阐发工作开展经营活动打点。

、客户经理如何处置工作中遇到卷烟零售户不配合的情况，应如何处置？

答：首先应保持沉着，倾听定见，辨明情况，耐心解释。不成与卷烟零售户争吵，更不成激化矛盾，尽量控制事态，维护烟草员工良好形象。当遭遇暴力对峙时，在必不得已情况下，采纳正当防卫办法，并及时报警。

47、如何做好网上订货的推进工作？

答：对客户做好网上订货的优势和开展的必然性宣传，得到客户的理解和撑持。其次向客户宣传网上订货模式是将来订货模式的必然形态，再者加强客户的网上订货培训指导，培育客户兴趣与激情，同时对于网上订货存在的问题及时存眷、指导、解决和反响。

48、目前的示范店客户如何更好的进行打点？

答：1、按照“卷烟终端示范店”的“五统一”原那么进行打点；2、严格按照示范店打点方法对示范店进行查核；3、同时与专卖打点部分一起加强对示范店的监督打点。

49、电子结算过程中发生烟款错划，应如何处置？

答：应向客户做好解释工作，及时查明事实本相，赐与妥善处置：1、如少划、漏划，应告知客户及时补齐或返还不妥得利。2、如多划，应及时退还多划的款项，并向客户抱愧，取得其谅解。

50、客户经理发现卷烟零售客户发卖未在当地烟草公司购进卷烟，该怎么办？

答：要向卷烟客户进行烟草专卖法律法规的宣传和教育，告知其违法经营的后果，催促其自觉纠正，守法经营。并及时向专卖打点部分反映。

51、如何防止调包？

答：零售客户在经营中要提高防范意识，不给诈骗分子以可乘之机。比方可在烟盒上做记号，超市可贴“店标”等；一旦发现有诈骗分子的呈现，零售客户要向公安机关或者专卖打点部分报案，共同冲击诈骗分子，挽回损掉。

52、烟草公司为零售客户提供哪些订货渠道？

答：1、 订货 2、电脑上网订货 3、 上网订货 4、终端信息机订货 5、800 打入

53、客户经理做好客户效劳工作应树立哪些心态？

答：1、是树立了“客户至上”的效劳意识，多从客户的角度来考虑问题；2、是重视客户；3、是对客户保持热情和友好的态度；4、是端正效劳态度，以效劳为目的；5、是明确营销最重要的局部是“情感”营销。

54、客户经理如何提高客户电子结算成功率？

答：订货前客户经理提醒客户按时存足货款，订货当日在家中等待订货，及时订购所需货源，最后宣传推介客户使用烟草贷记卡。

55、客户经理如何提升本身的效劳意识？

答：1) 从企业培训中吸取，增强效劳常识。客户经理最初的效劳意识就是靠从企业的培训中吸取的，颠末无数次的培训之后，从中我们可以吸收一些优秀效劳案例经验、一些效劳方面常识、客户经理效劳决心、激发创新的效劳想法。

2) 从客户中吸取效劳经验，丰富效劳实践。我们每天从客户与消费者之间扳谈中，我们可以学习一些非常通俗效劳经验，我们千万不要小看这些通俗的效劳经验，它可能是实际傍边最为实用，也是最适合客户的一种效劳

3) 与同事分享效劳经验，完善自我效劳

每天相处在一起的同事，他们走访市场回来的时候，有可能发一些牢骚或者从一些无意中谈到关于客户怎么样怎么样；这时我们不要以为这个只是一些无关紧要的事情。其实从中我们客户吸取同事成功的效劳经验也可以总结效劳掉败的教训，来完善自身原有那一套效劳想法，防止以后碰到同样事情还措手不及，为此后的效劳进行铺路。。

4) 从客户经理本身总结效劳经验，弥补效劳缺乏。

为了做好效劳工作，我们应该不竭增强自我的效劳意识。必需不竭从掉败效劳中吸取教训，发现自身缺乏，从而针对自我的缺乏之处进行弥补；对于自我成成效劳，我们应该总结经验，为以后

56、客户经理拜在拜访客户过程中，应注意的事项？

答：1) 要注意控制时间、节奏、内容，为了不破坏整个拜访进程，要按照预先安排好的时间进行拜访时间控制。

2) 拜访过程中应一边提问一边记录，对卷烟零售客户答复的问题要当场进行记录。

3) 记录要细致准确，涉及名称、数据、过程的内容要精确记录，并得到确认和核实。

4) 拜访时可按照对象情况进行提问，但要问到所有应了解的问题；对于客户的提问，答复要简明扼要，便于客户理解。

57、影响客户对劲度的因素有哪些？

答：1) 公司有无核心产物提供零售客户，是烟草公司提供个客户最底子的东西。

2) 效劳和系统撑持，包罗外围的和撑持性的效劳，有助于核心产物的提供

3) 互动方式及烟草公司与客户之间的双向交往方式。

4) 公司必需考虑传递给客户的一些微妙的信息，这些信息会使客户发生正面或负面的情感。

58、客户经理如何帮忙客户提升店面人气？

答：客户经理要想提高客户店面人气主要从顾客角度出发，想顾客所想，供顾客所需，给顾客便当，这样才能提高店面人情，给本身带来财运。帮忙客户了解本身周边的发卖环境，消费习惯，居民的收入情况。成立本身的老顾客资料。便利顾客，为客户提供一些小的力所能及小件物品，帮忙客户解决燃眉之急。要诚待顾客，便利客户购置物品，并积极保举好的顾客进行好的选择。

59、针对新入网的客户，客户经理如何开展工作？

答：(1) 了解记录客户相关自然信息状况，并及时在系统中进行维护。

(2) 为客户提供商品目录、批发价格、零售价格等信息。

(3) 为客户沟通初步确定购货频次及周期、 拔的方式，并在系统中完成维护工作。

(4) 指导帮忙客户完成第一次购货。

(5) 将库存指导、商品陈列、商品常识培训作为对新入网客户的工作重点。

60、卷烟订货的主要形式有哪几种？

答：(1) 订货。指卷烟零售客户通过 进行卷烟订货。

(2) 网络订货。指通过互联网、局域网、移动 等方式订货，通过成立便利、安然的卷烟零售客户网络订货和信息查询平台，为卷烟零售客户提供现代化的订货方式和良好的信息效劳。

61、客户经理如何做好客户效劳工作？

答： 1) 树立正确的效劳理念；2) 要转变营销不雅念；3) 要转变效劳不雅念。做好客户效劳工作关系到烟草企业存亡存亡的大事。客户经理作为公司发卖策略的执行人，零售户的代言人，客户对劲度提升的责任人，只有对峙以客户为中心，努力打造“效劳”品牌，切实提高客户的“四度”，才能真正把企业的好日子过的更好、过得更长。

62、此刻烟草公司推出网上订货，不会操作怎么办？

答：告知客户网上订货很简单，不要担忧，客户经理会教你怎么操作的。并进行现场指导，帮忙客户掌握网上订货的流程。如果以跋文不清楚，还可以看客户经理发的网上订货操作说明单页或咨询客户经理。

63、怎样帮忙示范店客户做好卷烟陈列？

答：(1) 帮忙零售户归纳卷烟的 3 种陈列挨次 (价格、品类、主题)。(2) 指导零售户各种卷烟陈列造型 (直排、并排、品字)。(3) 提醒零售户卷烟陈列中需要注意的事项。

64、卷烟零售户反映从烟草公司购进的卷烟存在产物包装和内在质量等问题时，如何处置？

答：客户经理首先对零售客户反映的情况进行核实，在确有证据证明该卷烟是从烟草公司合法购进，客户反映问题属实的情况下，可先将卷烟带回公司进行调换，符合卷烟厂家承假设补偿的，按照厂家相关理赔尺度，由厂家承担补偿责任。假设卷烟是在配送过程中呈现的，由配送部分对应人员承担补偿责任。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/785021214100011110>