

2023年企业客户工作总结(精选10篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

企业客户工作总结篇一

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节约电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进

的工作。

（四）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（三）对新版的□gb/t19001——20xx□质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工

作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

在xx年xx月xx日，我来到xx□到现在为这已经两个多月了。

这里的每一个人都很和蔼，遇到不知道的事情或者知识，大家都热情的帮助我，让我觉的这里除了是一个公司，还是一个大家庭。

刚来的时候，觉得这里的工作节奏很快，对什么都充满了好奇，看着周围的同事打电话安排这样或是那样的工作，很是羡慕，特别希望自己也可以像他们一样得心应手的安排自己的工作。

看到客服部的采购跟单人员的流程时，觉得真的很简单很容易，可实际上手来做是，真的一点都不容易，每天会有好多的订单，订单里会有不同的品种，我的直观感觉就是很乱，很碎，不知道从入手。

看到那些订单时，上面的订单数量都是很庞大的数字，可能对于别人来说这不算什么，可是对我来说这样的数字是第一次接受，因为我从上学到毕业基本都是在做设计，很少接触到这么庞大数字，对我来说是个震撼，有时总会一不小心就搞错数量了。

总结：收集好所有有关的信息，整理好，一次到位的发给库房

从我xx年xx月xx日来到xx到现在，我发现自己在各个方面都有质的飞跃，我渐渐的成熟了，不再是刚刚离开校园的样子了，对于现在的这些改变我很满意，因为我正在一步一步的走向成功，在这里我特别感谢一直带我的赵相仿，是她一直不厌其烦的教我怎样做好这份工作。

企业客户工作总结篇二

工作中存在的不足及今后的打算。

一是学习不够。银行业务随着时间的推移发生了很大变化，很多业务都需要知识的积累和再学习，在这个方面我是很欠缺的，主要是欠缺学习的主动性和自觉性。

二是对一些业务还不够精通。虽然履岗一个半月了，业务也基本上都接触并慢慢上手，但在做的过程中，还是感觉力不从心。可能是不熟练的关系。在今后的工作中，我会克服不足，多学多问，尽快能全力投入到客户经理工作中去，为我们营业部创造成绩。

企业客户工作总结篇三

一

大家好！

在这辞旧迎新的日子里，我们迎来了每年一次的年会，我心情特别激动，而且非常荣幸的在这里发言。我在威翔公司任职会计工作一年有余，这是我第二次参加公司的年会，在职期间公司的各位领导和同事们给了我很多指导和帮助，在此，我深表感谢，谢谢大家！

在职期间我始终本着“做一名优秀的财务人员”的信念，并以主人翁的心态积极、热情、严谨、细微地完成各项工作，严格要求自己，在本职岗位上发挥了应有的作用。

首先，我们用心工作。在日常工作中用心努力地做好每件事，争取把问

题想周到，尽量使自己能做到事半功倍的效果。在财务工作

中我始终以提高工作效率和工作质量为目标，力争做到总公司和分公司财务制度统一，积极主动地了解各分公司财务工作中出现的问题，及时上报，及时解决。使得各分公司人员按照公司的制度和标准完成每项工作，熟练掌握工作流程，坚持按财务制度办事，保持头脑清醒，及时掌握各公司签订合同和收付工程款项等情况。在工作中发现问题，解决问题，采纳大家提出的合理化建议。

其次，我们态度端正。财务部门是为大家服务的部门，坚持按原则办事，加强个人责任心培养，履行会计职能，勇于负责，积极主动，虚心向各位同事学习，配合公司各位领导完成每项工作，严格遵守公司的各项规章制度，不能马虎，不能怕麻烦，也不能怕得罪人，认真审核每笔业务，本着对事不对人的态度工作。

在工作和学习中，我坚持取人之长，补己之短。因为我深知财务工作始终贯穿于企业生产经营的每个角落，需要不断的学习，不断的更新专业知识，结合本企业实际情况，向领导提出合理化建议，争取找到更好的方法为企业服务。

在这一年里，总公司和分公司财务人员的工作在不断的摸索改进，到目前已经规范化，各人员的工作做的比较细，方法也得当，互相配合的很默契，致使总公司和分公司财务工作进展得很顺利。

经过一年多的工作，我在不断的改正缺点，完善自己，也希望大家多给我提出宝贵意见，而且在专业方面我会争取多学习财务管理知识，充实自己，更好地为企业服务。

公司是平台，我们每个人都是主人，把企业的事当自己的事来做，把企业的财当自己的财来理，从大处着眼，从小处着手。在新的一年里，我对财务工作有几点想法：计划控制财务成本、审核监督费用开支、积极配合销售安装、保证财产物资安全、准确及时进行财务分析。服务于公司，服务于员工，

服务于客户，以促进公司开拓市场、增收节支、从而谋取利润最大化，以最优的人力配置谋取最大的经济效益。

最后，让我们全体员工以高度饱满的工作热情、积极端正的工作态度，不断提高自己的业务水平和业务素质，努力奋斗！相信在全体员工的努力下，我们公司的明天会更好！相信公司的明年会更加灿烂辉煌！再次祝大家新年快乐！全家幸福！

谢谢大家！

二

尊敬的领导！同事们！

大家上午好！

我叫××，很荣幸在今年加入了××企业这个大家庭，首先我要感谢××企业给了我站在这个舞台展示的机会，其次我要感谢领导同事们平日里对我的关心与照顾，今天要演讲的主题是“感恩”。

在美国，每年的 11 月的第四个星期四是感恩节，在那天，无论天南地北的孩子都要赶回家，人们要感谢父母，师长，感谢社会，感谢生活，那一天，美国家庭要举行丰盛的感恩宴，不仅为自己，也为穷人，孤儿，流浪者们，让这些不幸的人们在感恩节里也得到一份人间的温暖。

其实对我们来说有没有感恩节并不重要，重要的是我们每个人是否有一

颗感恩的心。有恩有爱，是人类生活中最灿烂，最绚丽的文明之花，滴水之恩，涌泉相报，是人类广为传诵的美德。懂得感恩也是做人的基本条件之一，如果不会感恩，从某个角度讲，就是对人类神圣感情的亵渎。

对于“××企业”我是这么理解的——为了公司的利益与个人的追求，在工作与生活中融入一颗感恩的心，那么剩下的将会是幸福与成功。

领舞《千手观音》的聋哑舞蹈家邰丽平，经常用手语说一句话：“我会带着一颗快乐感恩的心去面对我的人生。”感动中国人物徐本禹这样说：“虽然我的行动过程是非常苦，非常累，但是我会用我的努力，让我的学生知道，他们不比别人差，所以，我感觉我是一个快乐的人，是一个幸福的人，我也希望每一个朋友能够做一个知道感恩的人，尽自己的努力，去帮一帮社会上需要帮助的人。”台湾评选的第37届十大杰出青年赖东进先生从小就出生在一个贫困的家庭，他的父母都是残疾人，只能靠乞讨来养活他。他9岁的时候，才走进学校，他一边读书，一边讨饭，一边照顾残疾的父母和弟妹，每次讨饭回来。他都要跪着喂他的父母。当他成名以后，在一次座谈会上，他这样说：“我对生活充满了感恩的心情，我感谢我的父母，他们虽然眼睛瞎了，但他们给了我生命，我还感谢苦难的命运，是苦难给了我磨练。”艰难和困苦，让赖东进学会了坚强的面对生活，掌握了顽强的生存本领，最难能可贵的是，他不因父母的残疾而抱怨，而是以一颗感恩的心来感谢父母。

现在社会上存在着较为严重的感恩缺失现象，的确，有些人老觉得生活没有意义，似乎找不到任何的学习的动力，我们发现他们其中的很多人享受着无微不至的照顾，沐浴着嘘寒问暖的关怀，拥有如蚌含珠似的呵护，他们就在这样的幸福中生活和长大。然而对这种关心，帮助，照顾，他们似乎不知感动，不知报恩，如此心枯如井，对得到的一切觉得理所当然，激不起感激和爱的情感，生活自然不会有什么意义，人生也就没什么动力。

对于“幸福是什么”的命题，一千个人也许有一千种回答，有位哲人说过：“幸福就是感恩，”没错，一个人不管他有什么样的不足，但只要他能怀有一颗感恩的心，就一定是一

一个不断进步的人，一个不断成功的人，一个拥有亲情友情的人，一个生活幸福快乐的人。

虽然加入××企业这个大家庭的时间不长，却让我深切感受到了，××企业这个大家庭的温馨，与每一位成员的热情，在此我怀着一颗感恩的心向大家说一声感谢，谢谢了！

三

各位领导、同事、朋友们：

对于幸福，不同的人有不同的认识和理解，我想在大家的心目中，幸福是各种各样的，她可以是少女嘴角甜甜的微笑，也可以是老人手中的一杯清茶，是初为父母的紧张与喜悦，是涉世之初的羞涩与憧憬.....总之她是一个“温暖”的词汇，是爱的付出与收获，你必须用心去感受她的存在。

对我而言，幸福是因为我属于信合这个大家庭中的一员，幸福就来自于我的身边，我身边的信合人，来自于对工作的热爱，对岗位的热爱，对信合事业的热爱。并且，因为热爱所以勤奋钻研、因为热爱所以勇于进取、因为热爱所以乐于奉献。幸福是今天我能够站在这里，没有什么豪言壮语，也没有什么长篇大论，只是同大家一起分享我的感悟，更希望能带给大家一些收获！

光阴荏苒，岁月从指间悄然流逝，我依然清晰的记得第一次踏进信合的大门，是陌生，是茫然。虽然从父亲的身上，我对这份工作已经有了些许的了解，但当听到师傅们说他们已经在自己的岗位上工作了几十年的时候，青春年少的心依然充满了不解和疑惑。一个人怎么可以面对同一份工作几十年，不枯燥不厌倦？当时的我对于在信合的未来没有过多的希望，因为我更期望自己有一个多姿多彩充满挑战的未来。

如今在信合这个大家庭里我已经走过了 13 年，有了在不同

岗位工作的经历。我深深的理解了师傅们可以几十年如一日热爱这个大家庭的原因，也为自己能够成为其中的一员而感到自豪。我常想，假如不曾走进这个大家庭，那我将错过的是怎样的一种美丽人生。因为 13 年来我不仅得到了领导、同事们在工作上和生活上无微不至的关心和呵护，更是看到了信合事业在不断的改变、创新和发展。从一代代信合人和大家身上，我看到了一个勇于创新、锐意进取的领导层，一支团结奋进、奋发向上的员工队伍，我坚信一代代信合人可以开创一个充满希望的明天，这个大家庭会有一个辉煌的未来。

回首参加工作以来走过的每一步，我发现自己是如此的幸运。入社之初，钱不会数，算盘不会打，师傅们一遍又一遍手把手的交会我。从网点到机关，角色的转变让我短时间难以适应，师傅们用他们积累的经验告诉我该从哪做起、该怎样去做。自己工作失误时领导没有指责没有埋怨，有的只是语重心长的指正和叮咛，帮我分析原因，教我看问题、想问题的全局观念，点点滴滴让我逐渐提高自己。今天，我的工作之所以能够取得一些小成绩，自己的努力是占了一部分，但更多的是领导、朋友、同事在我成长的道路上给与我的无私关心和真诚呵护，从业务到待人接物到为人处事，无论是在工作上还是在生活上，这种关爱无处不在。这个集体、朝夕相处的同事让我收获了很多，在我的心中集体的和谐环境、人文管理、企业文化让我有了归属感和认同感。领导、同事已经不是单纯的领导和同事，是兄长、是姐妹、是朋友，是值得我一生珍惜的人。年来我亲眼目睹我们的营业厅变得宽敞明亮，员工队伍不断扩大，人员素质逐年提高，业务种类不断增加，制度更加完善，管理日趋细化.....亲身体会到信合事业蒸蒸日上。从原来使用农行的名称到有了自己的徽标，从手工操作到单机处理业务再到综合业务网络系统，今日我们也有了属于自己的银联卡“富秦卡”。信合人正在用自己不懈的努力改变着，虽然每一次他迈出的步伐与其他金融机构比起来是小了点，可一步一步走来，历经改革的阵痛和创新，每天我们都可以感受到新的不同。站在一个全新的起点，

我和我的父辈、师傅们一样，愿意用自己的青春岁月伴随着信合事业的发展，和他一起成长，共同经历发展道路上的风雨，和他一起迎接风雨之后的彩虹。

今天我能够站在这里，我要深深感谢我的家人。是母亲给了我生命，哺育我长大；是父亲让我走进了这个温暖的大家庭，我对信合工作的热爱也源自于从小他对我的谆谆教诲。虽然他的工作生涯没有什么值得赞扬的大业绩，但几十年来他在工作岗位上严格要求自己，兢兢业业、尽职尽责，用自己的一言一行默默的影响着我，为我树起一个学习的榜样。是爱人和孩子，给与我理解和支持，带给我欢乐。我也要感谢在我成长道路上给与我关爱和帮助的兄长、姐妹、朋友们。

我骄傲我是信合的一员，我幸福的生活在这个从不停止改变自己、充实

自己的大家庭中。我是幸福的，因为我原想只要一朵小花，我身边的每一个人却共同让我收获了整个春天。我深爱着我的家人，我喜欢我的工作，我也珍惜和自己一起共事的同事。他们都是我捧在手中的幸福的源泉。

我不知道大家是否还记得拓展训练时那感动的一幕又一幕？我记得，并且永远都会记得。每一次翻越那本拓展感想汇编“在我生命中的那些感动”，集体穿越毕业墙时那响彻天宇的掌声就会在我耳边回荡，我就又如同回到了训练场，重新经历一次心灵的洗礼。也许日常的繁忙工作会让我们远离最初的那份感动，彼此之间也会有摩擦，可透过那一字一言，我看到了藏在每一个人灵魂深处的真诚，我们需要的是团结、是沟通、是坦诚、是信任、是感恩。在坐的每一位朋友，我相信你们的内心也和我一样被那天的人和事深深的感动过，那么为什么我们不把这种感动延伸下去，伸展开来，把他融入我们的工作和生活？我想这也是领导当初进行拓展训练的初衷和心愿吧！

幸福就象一捧细纱，捧住了你便拥有了。寻找幸福，用不着跋山涉水，只要你勤于捕捉，幸福就会降临到你的身上。我希望大家都能够珍惜你身边的人和事，捧住自己的幸福，真正地拥有幸福。

谢谢大家！

企业客户工作总结篇四

一、不断完善集团客户服务体系，提升服务质量和水平

下发了《集团客户分级服务规范指导意见》、《集团客户服务联动机制管理办法》两份主要文件，建立、完善集团客户全业务服务体系。

- 1、建立集团客户分级服务体系，加强服务细分。
- 2、强化集团客户服务规范，提升服务水平。
- 3、建立服务质量监控机制，促进服务提升。
- 4、完善服务流程，提升服务响应能力。

二、深化集团客户分层分级管理，推动特色标准化服务

实现服务带发展，发展促服务的良性循环。强化集团客户名单制营销服务制度，落实《关于实行集团大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对家省级集团客户单位，做到每一个集团客户都有指定的客户经理负责其营销和服务工作，确保集团大客户服务，整理明确了省、市二级集团大客户、核心客户名单，实现了有系统支撑的集团客户服务管理。

按照客户类别属性（行业客户或商企客户）、业务属性（纯移动业务集团、纯数固业务集团、纯行业应用类集团和综合

业务集团)、规模属性(按照集团客户收入和用户量规模分级),建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上,提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求,整合集团客户俱乐部服务平台和客户服务热线,加强对俱乐部客户服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实;要进一步加深集团客户的服务深度和广度,增强客户感知,体现服务差异化,提升集团客户的满意度和忠诚度,最终实现集团客户和企业的双赢。

继续利用好公司客户俱乐部这一平台,加强对各类集团客户关键人物的通信外服务,特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动,达到持续提高大客户满意度的目的;面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作,以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。

三、以服务促发展,突破行业客户市场发展瓶颈

完善行业客户的服务体系,加强客户经理服务规范以及行业故障响应绿色通道等相应流程的落实;客户需求结合为客户提供不同等级的服务,加深集团客户的服务深度,体现不同类别客户的服务差异化,增强客户感知,提升集团客户的满意度和忠诚度,最终实现集团客户和企业的双赢。

在此基础上,对存量的行业客户进行深度开发,通过行业解决方案的应用为客户提供一揽子的解决方案满足党政军机关和企事业单位对信息化和通信的需求。

企业客户工作总结篇五

时光飞逝,回首20xx年的辛苦征程,我们心怀喜悦,我们感慨万千,我们迈着稳健而坚定的步伐迎来了新世纪的又一个新年。值此一元复始、万象更新之际,文丰公司全体员工向

客户们表示最诚挚的慰问和节日的祝贺!祝大家新年快乐、幸福安康!

在过去的一年里,我们团结一致、携手抗争世界超大金融风暴,在我们共同的事业发展中经受住了严峻的考验。我们的合作也更加紧密、更加坚实、更加愉快。在新的一年里,我们将继续坚持客户至上、真诚合作的宗旨,按照公司总体发展战略和思路,不断深化和完善公司内部各项管理制度,加大市场的开拓力度,积极稳步地推进各项业务的发展。寻找价格合理、品质优异、信誉度高的厂商合作,催生新的利润增长点;更科学地调整好产品结构,不断引进新品,提升文丰贸易品牌的可持续发展力度;继续发扬以人为本、诚信经营的公司理念。全力塑造讲诚信重口碑的文丰贸易新形象,提高社会美誉度、知名度和履约能力。因此在新的一年里让我们再次携起手来,更加精诚地团结在一起,为了我们共同的事业构筑发展的最佳平台,在互惠互利的基础上再创无限共赢。

展望未来,新形势蕴含新契机,文丰贸易公司正大踏步地向现代化企业的目标迈进。我们有理由相信文丰公司这艘领航的战舰因为有了您们的鼎力合作与支持而逐渐强大,辛勤创造的您们即将成为战舰的中流砥柱,让我们共同的努力在新时代的钟声里乘风破浪,激扬澎湃!

在这辞旧迎新之际,我们以文丰公司长期可持续发展承诺和回馈社会;以坚持不懈的努力来实现我们“追求卓越、共创辉煌”的宏伟目标!

回首20xx年,在世界金融风暴的袭击下,我们仍然坚持加大市场投入,积极寻找商机,不断提高管理和服务水平,进一步提高销售额,大幅提升公司的竞争力。纵观整个商业环境,虽然困难重重,可是文丰公司却捷报频传,各销售网点均超额完成公司预定的年销售任务。

最后,我们以文丰贸易真诚的服务助您的事业在新的一年里虎虎

生威兴盛发展!祝大家新年愉快，身体健康，万事如意!

此致

敬礼!

x年xx月xx日

企业客户工作总结篇六

新年好!

值此20xx新年到来之际，郑楼邮政支局携全体员工向您及您的家人恭贺新禧!感谢您一直以来对我们邮政服务工作的关心、支持和厚爱!回首20xx年，是宿迁经济社会全面发展，全市人民昂首阔步加快奔小康的一年;也是宿迁邮政融入地方经济建设，服务社会、服务“三农”取得丰硕成果的一年。面对激烈的市场竞争，我们勇于挑战、不断创新，让广大客户在舒适、安全、方便的用邮环境下，努力实现了邮政事业的健康可持续发展。

福龙辞旧岁，祥蛇迎新春，亲爱的广大客户朋友们，我们深知，邮政事业的发展离不开你们始终如一的信赖与支持，为回馈广大客户的支持与厚爱，我们特开展“新春邮礼真情系列大馈赠”活动：一、走千家访万户，邮政员工上门拜年送祝福，希望您多提宝贵意见;二、春节期间，每一位到我们邮政支局办理业务的客户都有机会赢得一份新春大礼包;三、春节期间，我们支局将深入村组开展“送贺岁电影到您家”活动，现场办理业务还送奖品，更有看贺岁电影赢抽奖机会，豪华大礼等您拿哟!

在新的一年里，郑楼邮政支局真诚地期望得到您一如既往的支持与合作，不断提高我们的服务水平。让我们携手共进，乘势而上，共同缔造更加美好的明天!

恭祝您及您家人新春快乐，财源广进，阖家幸福，吉祥如意！

郑楼邮政支局

二〇一三年一月十日

企业客户工作总结篇七

20xx年度，我客服部在公司领导的大力支持和各部门的团结合作下，在部门员工努力工作下，认真学习物业管理基本知识及岗位职责，热情接待业主，积极完成领导交办的各项工作，办理手续及时、服务周到，报修、投诉、回访等业务服务尽心尽力催促处理妥善，顺利完成了年初既定的各项目标及计划。

一、重要工作任务完成情况及分析：

1、日常接待工作

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

2、信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约多次。运用短信群发发送通知累计xx条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

3、入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年x月x日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访x户，并发放物业服务意见表x份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案x份，并持续补充整理业主电子档案。

5、培训学习工作

在物业公司经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

二、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

- 1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。
- 2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；
- 3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴x户，未交x户。水电费预交费用不足业主x户，未交x户。
- 4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。
- 5、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范

并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

6、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的 cultural 娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

企业客户工作总结篇八

2xxx年二季度我在xxx支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。xxx年3月至6月，我参加了北京金融培训中心举办的afp(金融理财师)资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于20xx年7月顺利通过了afp认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到勤动口、勤动手、勤动脑以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了支行的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们xx银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须

相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。

每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户的资产得到增值就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

存在的主要问题：

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

企业客户工作总结篇九

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的。

所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，

就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自己不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户。

作为一个客服人员来说，首先应该对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户提供切实有效地咨询和帮助，在为客户提供咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可以做到更好。

回顾xx年，公司在人员有点紧缺的情况下超额地完成了任务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的. 去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢谢老大在工作上教导和生

活中的关心，没有公司的培养就没有我现在的进步，虽然进步不是很明显。

公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真地努力地完成它。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大进步。

企业客户工作总结篇十

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

- 1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。
- 2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。
- 3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。

4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重；同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合；其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。

第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。

善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时、分析资料，实时监测客户信用情况；并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金；必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽限度减少资金损失。

思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。

针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要做一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自己的形象，做出信用社自己品牌，

从而最终实现我们的利润化。