

最新平安金融总结报告(汇总5篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。写报告的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

平安金融总结报告篇一

2011年，坚持以农村金融综合改革为中心，发展普惠金融为主线，以改革举措、政策落实为推动、以政银企合作机制为抓手，以直接融资为突破口，以防范风险为底线。继续深入推进金融组织创新、机制创新、产品和服务方式创新，加强支付体系建设，构建多层次、广覆盖、低成本、可持续的农村金融服务体系，显著提升“三农”、小微企业—县域经济的金融服务水平，力争2011年贷款余额达100亿元。重点做好以下八方面重点工作。

一是进一步发展普惠金融。持续优化县域金融机构布局，推动金融机构深耕基层向乡镇延伸；推动农村金融服务全覆盖，进一步加强农村支付基础设施建设，打通农村金融基础服务“最后一公里”，整合拓展提升农村金融服务站居民电费、通讯缴费及社保缴费、领取等功能，打造农村金融超市，实现金融服务“村村通”。

二是进一步优化金融体制机制。积极开展流程再造，充分发挥国有商业银行“三农事业部”、小企业中心支农、支企作用，落实系统内二级分行信贷审批权限，对风险特征类似客户开展集中授信；加强我县融资担保体系建设，推进国有担保公司增资扩股，与地方法人金融机构开展风险分担试点，建立银行、担保公司、企业风险共担机制。

三是进一步创新金融产品。选择主要农产品生产基地和农民

专业合作社、家庭农场等农村经营主体，开发应用“信贷+担保”、“信贷+保险”、“公司+专业市场+农户”等贷款产品，大力创新符合“三农”、中小微企业实际的金融产品；组建农村综合产权交易平台，大力开展林权、土地承包经营权、财产权抵押担保贷款，积极探索农房、宅基地等抵押贷款试点，进一步扩大抵押物范围。

四是进一步加大农村经济金融平台建设。探索设立村级担保基金，探索创新金融扶贫产品，积极支持现代农业发展，筹建大别山农产品交易中心，试点开展农民专业合作社信用合作，设立村级集体经济发展平台，用金融的手段支持壮大村级集体经济发展。

五是进一步完善和应用农村征信体系。对现有的农户信用信息服务平台进行系统升级，简化项目，注重实用，动态管理，适时更新；引导地方法人金融机构扩大信用贷款发放，督促涉农商业银行积极应用征信成果，发放信用贷款。

六是进一步拓展农村保险服务覆盖面。农业保险方面，继续开展政策性农业保险试点，扩大特色农业保险覆盖面，将板栗、油茶、桑蚕、毛竹、中药材等特色农业纳入保险试点；开展责任保险和人身保险。

七是进一步健全财政金融政策支持体系。加大对金融机构下沉网点的奖补，完善金融机构考核办法，对金融机构实行分类分行考核，重点考核新增存款投放当地、存贷比、户均投放量等指标；积极争取银监部门落实金寨银行业金融机构差异化监管政策，人民银行提高对地方法人金融机构支农再贷款限额，落实提高对金寨银行业金融机构涉农、小微企业不良贷款的容忍度。提高一县法人金融机构合意贷款规模，鼓励金融机构扩大投放等。

八是进一步强化金融风险防控。开展优秀金融生态县创建，加强金融机构内部风险防控，健全监测预警体系，严厉打击

非法集资、骗贷、骗保和恶意逃债行为，维护银行债权；加强“二类”公司的监管，实施第三方审计；继续加大金融知识的宣传和培训。

平安金融总结报告篇二

1、销售流程管理和5s管理：通过制定标准的销售流程来规范销售人员的行为准则；通过对销售人员，展厅，展车进行系统的5s管理来满足顾客的核心需求，这就是销售人员主动、热情、专业；环境(展厅)舒适、明朗；交易无压力、专业、可信赖。

2、销售绩效的规范管理：

(1)来店客户管理：要求销售人员对来店客户进行登记，至少留有70%以上的客户资料，并对意向客户进行级别确认。

(2)意向客户和保有客户管理：要求每个销售人员至少有100个以上的意向客户，并对其进行档案管理和有计划的访问，通过增加保有基盘的数量，从而增加维修的固定顾客，再增加新的介绍订单，使专营店的业务走向良性循环。

(3)看板管理：要求销售经理对车辆的订交存利用看板的形式进行动态管理，每日更新，公开透明，提高工作效率。

(4)试乘试驾管理：配备试乘试驾车辆，制定试车路线，让顾客亲身体会车辆的性能和配置，为顾客提供服务 and 进行总结。

3、营销管理：

(1)要求市场部和销售部做到：知己：即，搞清自己的产品市场、目标客户群体究竟是谁。知彼：即，搞清竞争车型的销售形势，分品牌罗列出其市场的表现形式，如产品广告，广宣投放量，广宣主题，报道频次等。要定量化的总结出竞争

车型广宣的优缺点。

通过上述资料的积累，搞好市场分析，按年度，季度，月度设定销售目标，分析当地市场动向、政策法规及竞争车型的销售活动，为本品牌的销售活动提供情报上的支持，并适时加大本品牌的广宣力度，培养顾客对本品牌的认识度和忠诚度，以此提高来店客户批次，增加店内成交的比例。销售基盘做得好不好，直接影响着市场部，因此，严格要求销售部做好对基盘客户的延伸管理工作，精耕细作，开发基盘，养护基盘。

(2) 积极开拓集团采购和政府采购，开发行业用车。在本产品销售区域范围内，尽力建设二级网点，扩大销售层面。

(3) 在条件允许的范围内，利用好消费贷款，尽量以低首付，低风险的优势使本产品以高于其他竞争车型的比例进入百姓家。

(4) 为顾客提供多元化的延伸服务。专营店可卖产品不仅是新车，还有二手车、金融产品、精品、会员，维修服务等，要下力量进行深度挖掘。

专营店售后服务的目的就是通过优质的服务来维护管理内用户，发展新用户，促使用户再次购买，并确保服务受益，以服务受益来覆盖专营店的经营费用。市场占有率，顾客占有率是衡量售后服务的指标，丢掉顾客的原因70%不是因为产品质量，而是因为服务质量，所以必须建立优质化的售后服务体系，必须以提高顾客满意度为中心，牢记热情接待，保证质量和遵守约定是售后服务的三大支柱，为顾客提供他们真正服务的需要，以完成本品牌的经营战略。

(1) 可信的服务承诺；

(2) 保姆式的提醒，跟踪服务以及预约服务；

(3) 礼貌的服务接待；

(4) 负责责任的问诊及检查；

(5) 尊重客户的意愿；

(6) 可靠的维修质量；

(7) 明确，可接受的维修项目和费用说明；

(8) 超出预期的服务。促进顾客满意的主要方法是：顾客接待、明码标价，准时交车，车辆清洁，一次修复，售后服务跟踪。

2、建立以顾客为中心的评价制度：主要指标有：

(1) 回厂率：不得低于50%，否则说明客户在流失。

(2) 返修率：不得超过3%。

(3) 定期保养实施率：它可以反映出顾客对你的忠诚度。

(4) 客户投诉率：必须以专业的接待方法，站在顾客的立场上进行投诉处理。客户投诉是很好的情报，它能使我们发现问题。让客户快乐理应是员工的责任。

3、加强对售后服务的管理：

(1) 绩效管理：如服务吸收率、定期保养成功率、单台营业收入、一次维修成功率等。

(2) 现场管理□5s管理，如油水不落地，物物有定位等。

(3) 动态管理：如看板管理，其功能是：有多少车在修、在何工位修、由何人在修、需何时交车、有多少人可派工、有无停工待料车辆等。

4、搞好零部件与精品的管理工作：零部件与精品的管理分内外两部分：对顾客服务的目标为：纯正的零部件、合理的价格、快速的服务率、及时的供货速度。内部目标为：销售额、利润、库存管理(配件库存的周转一般应为一年4-5次)[]5s管理等。

随着市场格局的不断变化，人力资源作为一种可再生的资源，对企业的生存和发展至关重要。因此，有计划地对人力资源进行合理配置，通过对员工的招聘，培训，使用，考核，评价，激励，调整等一系列过程，调动员工的积极性，发挥人员潜能，以应对越来越大的市场竞争，确保专营店]各项指标，任务的完成，为公司创造价值。具体包括：人员招聘与录用；员工培训与转训；薪酬与绩效考核；员工激励，奖惩及福利；人事调整和劳动关系；员工日常管理制度。

企业的目标是生存、发展、活力，其核心目标是获利，也就是如何利用有限的资源获得最大的效益。因此，作为企业日常经营管理者，必须使专营店的财务管理工作制度化，规范化，不断提高专营店的财务管理水平和盈利能力。重视资金运用和财务分析，做到加速资金周转，增加收入，努力经营，科学管理，合理使用资金，减少库存资金占用，控制消耗，降低费用。

平安金融总结报告篇三

20xx年，全行个人金融业务的总体思路是：“以客户为中心、以市场为导向”，全力实施“经营客户”战略。坚持“一个中心，六个基本点”的基本策略，即以“经营客户”为“中心”，以客户、产品、渠道、服务、经营品质、执行力“六个基本点”作为“经营客户”战略的重要支点，继续强化“狠抓三条主线不动摇”为具体抓手。通过实施渠道管理精细化、客户经营精细化、服务管理精细化、操作风险管理精细化、产品销售精细化五个方面入手，全面提升个人金融精细化管理水平，推进经营管理上台阶、上水平。

（一）产品策略：继续坚持狠抓产品销售不动摇，以做全和做强产品为目标，在巩固传统强项产品优势地位的基础上，进一步加强弱项产品的销售能力；优化产品销售结构，注重现有网点产能的挖掘，重点抓好点均线下网点的产能提升，力争通过现有网点产能的整体提升，限度的缩小与同业在规模上的差距；以交叉营销和联动营销为抓手，提高客户对产品的认知度和依赖性，通过产品的交叉覆盖和服务的完善改进，稳定和拓展客户基础，提升单一客户对建行的贡献度和忠诚度。

（二）客户策略：要充分依托理财中心，深化二代转型，围绕“一个中心，六个基本点”，坚定不移的落实“经营客户”战略□20xx年经营客户的重点要在精细和固化上下功夫，要坚持客户拓展和产品销售互促共进，扩大规模和优化结构并举并重的经营原则，在竞争中要确保有足够大的大众客户，有足够多的好客户，强化客户营销维护能力，挖掘存量客户潜能。通过提高产品覆盖度来留住客户，培育客户向上迁移成长，促进客户格局和渠道格局的相互匹配和全面融合。

（三）渠道策略□20xx年渠道建设重点要在解决渠道总量扩大、覆盖面提升、区域结构优化、功能扩充等紧迫性问题上上下功夫。一是要稳步、快速扩大物理网点数量，要重点布放在中心城市行和“第二梯队”，以及经济快速发展的县域地区，形成和同业抗衡的主阵地；二是继续大力发展自助渠道建设，力争在三年之内使自助银行与物理网点数量达到3：1比例，延伸服务半径；三是着力建设客户经理和理财中心软渠道，按照专职、专业、专注要求，带出一支新队伍，开拓一片新天地，打造一个新阵地，形成物理网点、自助设备、理财中心和客户经理相互协同、相互呼应、相互补充的全新渠道格局。

（四）区域策略：持续推进中心城市地区、重点发展地区和发展地区三大区域发展策略，着重打造“第二个”□20xx年“三大梯队”的经营目标是：中心城市行个人存款新增和

中间业务收入还要保持同业第一，坚守主阵地，作出更大贡献；继续打造“第二个”，使其在同业形成绝对竞争力，提高贡献水平，瞄准第一梯队，实现突破跨越；“第三梯队”要实现快速崛起，通过加速发展，赶超同业，缩短差距，尽快向第二梯队跟进靠拢，提高对全行业务的贡献度。

（一）加强业务创新，做全、做强产品

1、狠抓一季度个人业务旺季营销工作，以“个人存款，实物金、个人客户”为核心，以基金、保险、借记卡，产品覆盖度和临界区间客户提升，自助设备开机率、账务性业务替代率及网点替代率为重点，做实旺季营销。

2、完善自上而下到网点的产品销售垂直作业模式，加大通报考核力度，营造良好的竞争氛围。

3、继续推进产品“扫零、达标、越级”和“保险、基金、黄金攻坚战”，做全产品，弥补“短板”，提升网点均衡销售能力。

4、持续加大对理财产品的销售力度，加强总行“利得盈”、“大丰收”、“日新月异”等常规理财产品特别是开放型产品的销售工作，进一步巩固提升我行自行设计发起的“乾元”系列理财产品当地品牌优势；加大对信托公司信托计划产品的代理销售力度，逐步搭建我行理财产品和信托公司产品相互补充的销售模式。

5、进一步做大做强个人黄金业务，扩大品牌影响力，加强实物金业务成本控制，提升实物金经营管理水平；加强对账户金的销售力度，与电子银行渠道联动，提高账户金产品覆盖度；加强账户金交易规范管理。

6、试点推出移动保管箱业务，建立从业务布局、申请开办到日常管理等一整套保管箱业务管理办法和操作规程，稳步推

进保管箱业务的发展。

7、建立完善自上而下的基金产品销售信息传递链条，提高股票型基金、主代销基金、基金定投营销能力；充分发挥个人客户经理队伍作用，提升各级销售人员的系统工具使用能力、数据挖掘能力、客户服务能力和精准营销水平，努力提高新老基金代销市场份额；加强与基金公司合作，做好基金从业资格考试；加强与电子银行渠道联动，进一步规范货币基金交易。

8、做好凭证国债、储蓄国债、记账式国债产品的销售工作，巩固提升地区同业优势地位；加强记账式国债的风险管控，利用技术手段建立频繁、大额交易日常监控机制。

9、提高对代理保险产品的销售管理能力，建立完善代理寿险产品网点资源配置考核方案；建立保险公司销售支持人员规范管理制度；加强与保险公司合作，加大对网点一线销售人员保险专业知识培训力度，做好保险从业资格考试工作，提高我行自身保险销售能力；做好客户风险评估，提高客户服务水平。

10、加强理财卡、龙卡通借记卡、支付宝联名卡等发卡的工作力度，扩大借记卡存量市场份额，提高新发卡的质量；持续开展折转卡及提升借记卡的动户率，加强对准贷记卡业务资产质量的管理，控制不良透支的攀升，降低不良率；按照总行部署，积极拓展推广借贷合一卡、陆港通、预付卡等新产品。

11、加大个人外汇业务宣传力度，加强队伍建设，加大制度梳理和对下培训力度；试点开办并逐步推广外币代兑业务；选择重点地区、重点网点加大对个人国际速汇、个人外币汇款、个人结售汇等外汇产品的推广工作力度，打造全区个人外汇业务标杆网点，并发挥其带头作用。

12、稳步推出电话支付业务，建立电话支付业务管理制度和操作流程；加强与中粮可乐公司合作，积极拓展中粮支付业务。

13、强化产品交叉销售，推广个人金融产品套餐服务，提升产品覆盖度。

14、调度内外部媒体资源，做好重点产品营销宣传和品牌推广，做好客户体验活动宣传，把好宣传材料关。

（二）完善队伍建设强化客户服务

15、继续强化个人客户经理队伍建设，提高专职个人客户经理的覆盖度和充足率。

16、以理财中心为考核单元进一步加强对个人客户经理的考评管理，在二级分行层面推广典型考评办法。

17、量化个人客户经理考核指标，完善客户经理产品销售、客户新增等关键业绩的考核量化，突出个人客户经理销售主渠道的作用。

18、以产品销售为纽带，以顾问式客户关系管理为依托，建立并完善全新的客户关系管理体系。

19、通过多种手段持续巩固二代转型成果，全力做好20xx年网点二代转型工作。

20、抓住客户增长、产品覆盖度、理财卡配卡、存量客户保有率、服务vip客户时间占比、客户联系计划覆盖率等关键业绩指标，提升客户经理产品销售和服务能力。

平安金融总结报告篇四

xx部门负责的客户大体上可以分为四类，即现金管理客户、公司无贷户和电子银行客户客户。结合全年的发展目标，坚持以市场为导向，以客户为中心，以账户为基础，抓大不放小，采取“确保稳住大客户，努力转变小客户，积极拓展新客户”的策略，制定详细营销计划，在全公司开展系列的媒体宣传、网点销售、大型产品推介会、重点客户上门推介、组织投标和集中营销活动等，形成持续的市场推广攻势。

巩固现金管理市场领先地位。继续分层次、深入推广现金管理服务，努力提高产品的客户价值。要通过抓重点客户扩大市场影响，增强现金管理的品牌效应。各行部要对辖区内重点客户、行业大户、集团客户进行调查，深入分析其经营特点、模式，设计切实的现金管理方案，主动进行营销。对现金管理存量客户挖掘深层次的需求，解决存在的问题，提高客户贡献度。今年争取新增现金管理客户185200户。

深入开发公司无贷户市场。中小企业无贷户，这也就是我行的基础客户，并为资产业务、中间业务发展提供重要□20xx年在去年开展中小企业“弘业结算”主题营销活动基础上，总结经验，深化营销，增强营销效果。要保持全公司的公司无贷户市场营销在量上增长，并注重改善质量；要优化结构，提高优质客户比重，降低筹资成本率，增加高附加值产品的销售。要重点抓好公司无贷户的开户营销，努力扩大市场占比。要加强对公司无贷户维护管理，深入分析其结算特点，进行全产品营销，扩大我行的结算市场份额□20xx年要努力实现新开对公结算账户358001户，结算账户净增长272430户。

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，通过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、名牌企业、世

界10强、纳税前8000名、进出口前7334强”等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

客户资源就是全公司至关重要的资源，对公客户就是全公司的优质客户和潜力客户，要利用对公统一视图系统，在全面提供优质服务的基础上，进一步体现个性化、多样化的服务。

要建设好三个渠道：

一就是要按照总行要求“二级分公司结算与现金管理部门至少配置3名客户经理；每个对公业务网点(含综合业务网点)应当根据业务发展情况至少配备1名客户经理，客户资源比较丰富的网点应适当增配，”构建起高素质的营销团队。

二就是加强物理网点的建设。目前，由于对公结算业务方式品种多样，公司管理模式的差异，对公客户最常用的仍然就是柜面服务渠道。我行要加强网点建设，在贵宾理财中心改造中要充分考虑对公客户的业务需要，满足客户的需求。各行部要制定详细的网点对公业务营销指南，对不同网点业态对公业务的服务内容、服务要求、服务行为规范、服务流程等进行指导。

三就是要拓展电子银行业务渠道，扩大离柜业务占比。今年，电子银行业务在继续“跑马圈地”扩大市场占比的同时，还要“精耕细作”。

平安金融总结报告篇五

1、销售流程管理和5s管理：通过制定标准的销售流程来规范销售人员的行为准则；通过对销售人员，展厅，展车进行系统的5s管理来满足顾客的核心需求，这就是销售人员主动、热情、专业；环境(展厅)舒适、明朗；交易无压力、专业、可信赖。

2、销售绩效的规范管理：

(1) 来店客户管理：要求销售人员对来店客户进行登记，至少留有70%以上的客户资料，并对意向客户进行级别确认。

(2) 意向客户和保有客户管理：要求每个销售人员至少有100个以上的意向客户，并对其进行档案管理和有计划的访问，通过增加保有基盘的数量，从而增加维修的固定顾客，再增加新的介绍订单，使专营店的业务走向良性循环。

(3) 看板管理：要求销售经理对车辆的订交存利用看板的形式进行动态管理，每日更新，公开透明，提高工作效率。

(4) 试乘试驾管理：配备试乘试驾车辆，制定试车路线，让顾客亲身体会车辆的性能和配置，为顾客提供服务 and 进行总结。

3、营销管理：

(1) 要求市场部和销售部做到：知己：即，搞清自己的产品市场、目标客户群体究竟是谁。知彼：即，搞清竞争车型的销售形势，分品牌罗列出其市场的表现形式，如产品广告，广宣投放量，广宣主题，报道频次等。要量化的总结出竞争车型广宣的优缺点。

通过上述资料的积累，搞好市场分析，按年度，季度，月度设定销售目标，分析当地市场动向、政策法规及竞争车型的销售活动，为本品牌的销售活动提供情报上的支持，并适时加大本品牌的广宣力度，培养顾客对本品牌的认识度和忠诚度，以此提高来店客户批次，增加店内成交的比例。销售基盘做得好不好，直接影响着市场部，因此，严格要求销售部做好对基盘客户的延伸管理工作，精耕细作，开发基盘，养护基盘。

(2) 积极开拓集团采购和政府采购，开发行业用车。在本产品

销售区域范围内，尽力建设二级网点，扩大销售层面。

(3) 在条件允许的范围内，利用好消费贷款，尽量以低首付，低风险的优势使本产品以高于其他竞争车型的比例进入百姓家。

(4) 为顾客提供多元化的延伸服务。专营店可卖产品不仅是新车，还有二手车、金融产品、精品、会员，维修服务等，要下力量进行深度挖掘。

专营店售后服务的目的就是通过优质的服务来维护管理内用户，发展新用户，促使用户再次购买，并确保服务受益，以服务受益来覆盖专营店的经营费用。市场占有率，顾客占有率是衡量售后服务的指标，丢掉顾客的原因70%不是因为产品质量，而是因为服务质量，所以必须建立优质化的售后服务体系，必须以提高顾客满意度为中心，牢记热情接待，保证质量和遵守约定是售后服务的三大支柱，为顾客提供他们真正服务的需要，以完成本品牌的经营战略。

(1) 可信的服务承诺；

(2) 保姆式的提醒，跟踪服务以及预约服务；

(3) 礼貌的服务接待；

(4) 负责责任的问诊及检查；

(5) 尊重客户的意愿；

(6) 可靠的维修质量；

(7) 明确，可接受的维修项目和费用说明；

(8) 超出预期的服务。促进顾客满意的主要方法是：顾客接待、明码标价，准时交车，车辆清洁，一次修复，售后服务跟踪。

2、建立以顾客为中心的评价制度：主要指标有：

(1)回厂率：不得低于50%，否则说明客户在流失。

(2)返修率：不得超过3%。

(3)定期保养实施率：它可以反映出顾客对你的忠诚度。

(4)客户投诉率：必须以专业的接待方法，站在顾客的立场上进行投诉处理。客户投诉是很好的情报，它能使我们发现问题。让客户快乐理应是员工的责任。

3、加强对售后服务的管理：

(1)绩效管理：如服务吸收率、定期保养成功率、单台营业收入、一次维修成功率等。

(2)现场管理□5s管理，如油水不落地，物物有定位等。

(3)动态管理：如看板管理，其功能是：有多少车在修、在何工位修、由何人在修、需何时交车、有多少人可派工、有无停工待料车辆等。

4、搞好零部件与精品的管理工作：零部件与精品的管理分内外两部分：对顾客服务的目标为：纯正的零部件、合理的价格、快速的服务率、及时的供货速度。内部目标为：销售额、利润、库存管理(配件库存的周转一般应为一年4-5次)□5s管理等。

随着市场格局的不断变化，人力资源作为一种可再生的资源，对企业的生存和发展至关重要。因此，有计划地对人力资源进行合理配置，通过对员工的招聘，培训，使用，考核，评价，激励，调整等一系列过程，调动员工的积极性，发挥人员潜能，以应对越来越大的市场竞争，确保专营店]各项指标，

任务的完成，为公司创造价值。具体包括：人员招聘与录用；员工培训与转训；薪酬与绩效考核；员工激励，奖惩及福利；人事调整和劳动关系；员工日常管理制度。

企业的目标是生存、发展、活力，其核心目标是获利，也就是如何利用有限的资源获得最大的效益。因此，作为企业日常经营管理者，必须使专营店的财务管理工作制度化，规范化，不断提高专营店的财务管理水平和盈利能力。重视资金运用和财务分析，做到加速资金周转，增加收入，努力经营，科学管理，合理使用资金，减少库存资金占用，控制消耗，降低费用。