

客户响应能力 客户经理工作总结(汇总8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？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

客户响应能力 客户经理工作总结篇一

20xx年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自我的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至此刻，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自我

的事来办，急客户之所急，想客户之所想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我行业务的支持。我在工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料资料财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，必须会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言，也必须会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

“客户的需求就是我的工作”

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备了较全面的独立工作潜力，随着银行改革的需要，我的工作潜力和综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客户经理，应对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮忙下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不一样客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给最优质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选取银行的趋势已经构成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户

对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，透过对客户的研究从而到达了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，透过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行状况下，他用心的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了十分好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他用心的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和职责感，任劳任怨、用心工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自我高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放下双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在20xx年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

综合素质得到了较大程度的提高，业务水平和专业技能也随着建行各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，完成上级下达的各项工作任务，我作为分管多个重点客户的客

户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在支行领导和部门同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

□

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

看完银行客户经理年终工作总结范文，你的工作总结可以动笔了吧！

客户响应能力 客户经理工作总结篇二

20xx年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，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，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销xx贵族白酒交易中心□xx电力实业公司□xx中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档□20xx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现

个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

（一）是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

（二）是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

（三）是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

客户响应能力 客户经理工作总结篇三

为家自从20年进入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名客户经理，我深深明白爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地。此刻要应对的是一个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些同事请教，但随着卷烟销售网络的改变提升，再加上这项工作在我县起步较晚，也算是一

种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得靠自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不一样的消费地域和群体等等。总之，学这学那仅有一个目的。就是抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间坚持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为团体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系十分融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，经过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友情关系。其实卷烟与药品一样，都是属于国家垄断的产品。烟草公司是属于专卖专营的商业批发企业，虽然其体制与一般的商业批发企业有所不同，但有一点是完全相同的，那就是所应对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。所以我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户。把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为今后烟草公司的可持续发展供给了充足的网络保障。

进入20xx年，随着卷烟销售网络的进一步提升，我们客户经

理的工作职能也在发生转变；而我同卷烟客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并供给帮忙。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个客户都留了一份，他们谁有问题能够随时同我联系，对于该补仓而未补的情景，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都十分感激，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟必须会告知他们一个合理的理由。此刻广大农民的收入还较有限，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以四、五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，所以，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多客户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与客户的沟通，他们都十分理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，（比如我和同事李忠在走访客户时、卷烟客户把他们看到有人在我们辖区兜售假烟的情景第一时间就告诉了我们，并且我和李忠在市场也是第一时间发现了我们的客户有假烟、我们也是第一时间通知了主管部门）。更有客户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为经过我给他订的卷烟才货真价实。

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有

取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为欢乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自己进入烟草公司以来，我在工作中树立正确的“人生观、世界观、价值观”，我对于领导及单位交给的各项任务都持着自信和乐观的心态。别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于客户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的欢乐。正所谓知足者常乐，我的欢乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中必须要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有必须差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。所以，坚持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及卷烟零售客户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，可是和先进同事相比还是有很大差距，还有努力的余地。

20xx年是我们卷烟行业改革深入推进联合重组的一年，随着卷烟经营的稳步发展，我作为一名卷烟企业的客户经理，无论在思想上、知识上、行动上都必须跟上时代的发展的要求，不然就会被淘汰，为了做一个合格的烟草人，我不断告诫自己，“学习、学习、再学习”，自觉养成勤于学习、勤于思考的良好环境，在学习中加强自身修养，不断提高自己适应改革发展的本事，增强个人素质。为今后烟草公司的可持续发展贡献一份力量。

客户响应能力 客户经理工作总结篇四

面对烟草行业体制的不断转变，工作流程的不断优化，网建的进一步提升以及网络新格局的形成，客户经理原先的工作机制和模式已跟不上行业发展的进程.因此，客户经理要从工作形式上着手改进服务质量，提升服务能力.结合近两年的工作实际，我觉得客户经理工作流程应从以下几个方面加以改进。

一、是分解月度销售计划。客户经理将月销量、结构、重点(培育)品牌、新品牌、压减品牌、促销品牌等计划合理分配给客户，对月计划不合理的客户在拜访中做好记录，月底统一调整。

二、是制定合理的日，周，月客户拜访计划。客户经理合理确定拜访线路，制定《客户经理线路销售指标计划书》，指导客户合理确定库存、订单、明码标价、样品陈列等工作，做好零售指导价、行业政策和电子货币结算宣传工作。

三、是做好基础工作。在市场拜访中做到市场信息收集到位.准确，并认真记录市场信息收集本。有效的市场信息是公司经营决策和为零售客户导向的重要依据，收集市场信息成为客户经理的一项重要工作.由于不同区域内客户经营状况和品牌培育情况各不相同，而且在同一区域内不同客户之间也存在较大差异.因此，信息收集工作不能片面停留在表层，只有广泛的，深入的，全方位的了解，分析市场动态，才能获取真实有效的全面的信息，才能了解市场发展涇渭，了解市场的真实需求，为零售客户和企业经营导航，为企业决策指明方向.客户经理应根据当日的信息收集，工作记录本完成当日工作日志，月底依据信息收集，工作记录本完成本月工作总结及月度市场分析。

四、客户走访到位。客户走访是客户经理的日常性工作.根据客户的类别标准，类别客户走访次数也有明显的规定，客户

经理要为自己制定月走访计划，严密部署走访流程，力求面面俱到。而且遇有新品上市，行业政策转变等重要情况时，要善于变通，灵活转变日程，争取在第一时间内通知到户，使零售客户有获取信息的优先权。

五、自我介绍到位。由于零售客户的文化水平，经营素质参差不齐，对客户经理涵义的理解各有深浅。那么采取何种方式，方法来自我介绍，自我推荐来加深零售客户的意识呢我觉得具备亲和力是首要的条件，由于目前较多的零售客户存在文化水平偏低，年龄偏大的现象，有板有眼的介绍方式显然不是良策，针对性地介绍外加亲和力才是打动客户的，加深印象的行之有效的方。比如说：针对客户经营存在问题和需要服务时，或是为客户提供理财，出谋划策时来自我介绍，或许会起到事半功倍的作用。其次是经常性地自我介绍，在平常走访或电话通知时，每次先自我介绍，直至客户能熟记你的名字。只有这样，客户才会意识到自己遇到问题时应该找谁解决，才会明白客户经理所演绎的角色。

六、新品宣传到位。新品牌上市，如不能全方位的提醒到户，就会使部分客户错失商机，就会降低客户满意度。而且在日常经营中有个不能忽视的问题，那就是新品抢先上市有时也是抢夺客源的先机。因此，客户经理在新品牌上市时要宣传到位，做到家喻户晓。新品上市要制定宣传计划，要先了解新品的包装看点，口味特色，价位空间，消费层次，性价比等，再来全面的推荐给客户，有促销的要重点告知，进一步提高新品上柜率。

七、客户利润提升指导。客户利润提升指导是客户经理工作的重中之重，但现行的客户利润提升指导工作流程对客户的指导存在很多的问题，我调阅了绝大部分客户经理的利润提升指导，大多是千篇一律，仿照金沙模式，且对客户的指导经营并不是很到位。为此我建议此项工作由原来的月度指导改为季度，半年。甚至年度指导，让客户经理有充足的时间为客户梳理出一个更为合理的利润提升指导规划。

八、随着客户经理工作机制的转变，客户经理的工作重心有了新的变化，对素质和能力的培养提出更高的要求。希望通过学习和各项技能培训，在工作中能不断地自我完善，自我提升，来不断满足客户日益增长的服务需求，从而提高客户满意度。

客户响应能力 客户经理工作总结篇五

时光飞逝，转眼之间2014年已经过去了一半。在上半年的工作中，我们经历了从网络部下属的一个中心成立为一个三级正机构的一个部门。这不仅仅是职责上的转变，同时也是我们工作路上一个新的开始，我们的身上又肩负了更多的责任。

1、目前最大的问题就是现实当中专线业务开通的进度与综合资管集客业务开通流程脱节。一般都是流程走完了，但实际专线还未开通。等开通以后去验收，现场的资源数据与综合资管内的资源对应不上，导致数据不符无法进行验收。

2、还有就是专线验收完了，综合资源业务开通流程也走完了，但是集团客户部没有收到费，导致系统中的工单三个月未归档自动删除。这样一来，集团客户部为了完成信息化收入就必须重新发起工单，但该专线的工单已经在之前流转完成了，系统中已经有该专线的的数据资源，如果要重新发起就必须联系区公司把之前的专线资源进行删除。等所有资源释放删除完毕在进行新的工单流转，这大大浪费了很多走单子工作人员的时间与精力，也导致了该工作变得繁琐与混乱。这样频繁的重复派单，不仅仅是增加了流转工单人员的工作量，同时也对综合资管集客专业数据维护的工作带来了极大的困难。

3、集团专线与小区宽带管线资源的采集，负责专线与小区的管线光缆资源录入已经有将近2个多月了，在这期间遇到了较多的问题，工建负责人提供过来的资源表经常与现实不符，有较多原因，提供资源的并不是工建负责人本人，而是其他人代做的资源，因为工程本身的原因，导致提供的资源前后

不符。因工程施工我并不在现场也不了解该条光缆到底是如何走的路由，所以只能按照工建部门提供的资源来录入。往往都是录入完成后，发现实际与之不符，然后返工重新录入。

以上是我上半年工作中遇到较难解决的几个问题，本人心中对此有几点建议：既然客户响应中心已经成立为正式的部门，我们可以借鉴别的盟市公司的经验。把工程施工的职责拿回来，使得售前售中售后都可以由我们自己来把控，这样不会存在两个部门之间工作脱节的情况。专线以及小区的光缆布放、设备调试、综合布线等都由我们自己来负责，这样我们手里面有施工队，可以让施工队伍按照我们的要求来做，一次做到我们不要求的，不必返工整改，省时省力。这样的话，不仅光缆的管线资源不会出现采集错误，并且在走业务开通流程的时候，也不会出现数据录入错误的情况。解决多个问题。

下半年工作计划：保证综合资管集客专业的数据考核不出现较大问题；保证业务开通流程中所流转的资源信息准确无误；继续加强学习管线资源的录入以及光路调度的按时完成。及时处理小区和集团专线的光缆故障。完成领导交办的临时工作。

客户响应能力 客户经理工作总结篇六

客户经理，一普通的职业，客户经理工作总结范文。它是××××公司对外服务的一个重要窗口，直接面对的是客户，是巨大的市场。两年的工作，使我真正地了解了它的含义，我的工作就是从“心”开始的——用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户。

××××*公司是一家股份制企业，每月在通信费用上人均消费××*多元。但是初期我们的品牌在该厂使用的仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造××××公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集

团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和××××公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑拿房，等我赶到××*送卡品时，已是大汗淋漓，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷暑、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊！我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪！我在平时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。我分管的××*分局对天气预报有较大需求。因为在行业中，天气的变化对安全运输是非常重要的。在手机杂志业务推广期，我并没有急于向用户介绍此项业务，自己预先订制了天气预报及其他各项手机杂志，每天早上起床的第一件事，就是要向重要客户转发当天的天气预报。曾有一位客户语重心长的这样对我说：“小李，你真是非常的善解人意呀！”到现在，这样的事情已经持续快半年了，期间也引起了客户的注意，有客户问我：“××××，你手机发送的信息，从哪里摘录的，我便顺之介绍了我们的手机杂志，很多客户非常乐意的接受了此项业务，目前，在分局客户中，订阅天气预报及其他手机杂志的人数达到4成以上，工作总结范文《客户经理工作总结范文》。实践使我感受到：根据客户需求用心为他们提供方便，有效地增强了客户的粘性，还巧妙地拓展了××××业务，我决心更好地做下去。在银信通业务推广时，我成功地协商集团单位中××××户集体申请开通了此项业务。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

**年*月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而

保密的。几天下来，没有丝毫进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有××××多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对我说了这么一句话：“小李，我们相信你！”当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

如今，我分管着大大小小××多个集团单位，仅××分局下属就有××个站段，××多个小单位，遍布××市各个角落。由于自己对工作全身心地投入，这些单位的基本情况均历历在目、了如指掌。

客户响应能力 客户经理工作总结篇七

x月x日这一天我成为了xx银行的一名工作人员□xxxx年毕业，至今参加工作x年有余，和大多数有志青年一样，带着对未来的美好憧憬步入社会。也和大多数有志青年一样，发现社会不像我们在校园想象的那么可爱，那么值得期待，那样可以让我们大展拳脚实现抱负理想。公司客户经理这个工作对我来说并不算陌生，家里人就有从事这行工作的，对于这行的辛苦也非常了解。银行工作看似体面，其中的辛苦只有自己知道吧。对于这个我已经做好了充足的准备，去迎接它，去挑战它。

案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习xx银行信贷风险控制措施，让我手里的客户的授信风险降到最低。

其次，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力的

提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好，兴趣，特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。

最后，希望我可以在最短的时间里，首次批下一个授信客户，为我下半年的工作，开一个好头。

客户响应能力 客户经理工作总结篇八

自从20xx年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，我对烟草公司招收我是怀着一份深深感激之情的，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地，以前的财务工作是对着表格来做。现在要面对的是一个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些老同志请教，但是由于这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握新的工作要领，满足新的工作要求，使之成为我新的人生起点。在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与所里的同事们之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个所就是一个家，所里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事们之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家

里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户，把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入20xx年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多经销户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，真到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加

了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转而向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与经销户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，更有经销户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信和

乐观的心态：别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己的实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。

态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及经销户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，

还有努力的余地。因此，我会在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。