

最新大客户年终总结(大全5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

大客户年终总结篇一

20xx年，在支行领导和同志们的帮助和指导下，本人能够认真贯彻支行党委工作部署，坚持“增存就是增效”经营理念，把组织存款、压降不良贷款放作为中心工作，发挥自己在本职岗位上应有的作用，和同事们一道较好地完成了支行下达的工作任务，直接创造了近2900万元的经营收入，为全行扭亏为盈做出了贡献。现将20xx年度工作述职如下：

(一)思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平和管理能力。一年来，我能认真学习“三个代表”重要思想和重新修订的《中国共产党党章》，学习党的路线、方针、政策和法规，特别是坚持学习十六大报告精神和“三个代表”重要思想，参加整肃行风行纪活动，思想认识有了较大提高，充实了理论知识、开阔了工作思路，丰富了领导经验，对我们农行改革的前景更加充满了信心。

(二)学习上能不断充实自己，自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平和操作能力。为更好地为xx行奉献自己的聪明才智，自入行以来，我刻苦学习，掌握了较为全面的理论知识和专业知识。尤其是7月份组织安排我主持客户部工作后，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面。一是不管工作有多忙，坚持反复学习《信贷经营管理必读》、《商业银行公司业务

实务》等业务书籍，认真阅读金融法规、业务管理制度和业务操作办法，以提高自己的业务知识和业务能力。二是参加总行组织的橡胶仓单质的押贷款调研活动，并参与了《中国农业银行天然橡胶标准仓单质的押贷款管理办法》等制度的起草工作。三是亲自组织支行网上银行、外汇知识、保险业务培训班，与全行员工一起学习、探讨业务，共同发展。一年来，通过自己的努力，本人的业务水平和工作能力有了进一步的提高。

(三)作风上能严格要求自己，不断增强法制观念，按章办事，廉洁自律。我主持客户部工作后，作为一个部门的带头人，我以优秀共产党员、客户经理的标准严格要求自己，工作走在前头，讲求奉献，廉洁奉公。对情况复杂，政策性、敏感性强的问题，我能够加强请示汇报，未出现越权行事的情况；针对客户部门的工作特点，能切实按要求对部门员工进行依法办事、廉洁自律的教育，坚持经常性的制度学习，平时注意加强部门管理，加强内控管理和信贷档案管理；能够严格执行客户经理制度，检查和督促各项规章制度的落实、执行情况。如本人利用在部队积累的管理经验，针对客户部门存在的问题，从提高思想认识、抓制度落实入手，大胆管理，狠抓部门管理，建立了例会、《客户经理日志》等制度，使客户部门的面貌焕然一新，较好地完成了上级领导下达的每一项工作任务，这充分证明我们客户经理是一支有战斗力的队伍。

在职业活动中，我把服务基层、服务客户放在首位，有了这种心境，与网点、客户交流就能处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解。大家都知道，我们客户部与机关保障部门相比，多了经营的职能，与营业网点相比，多了管理的职能，我们既要管理、又要经营，上对省行所有的业务部门，下对所有网点，外对重点客户，对于仅有7名客户经理，要管理近30亿存款、5.5亿贷款的客户部门来说，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。20xx年，我和同事们一道主要做了以下三方面工作：

(一)以大户目标管理为核心，抓好存款组织工作，全年存款净增50580万元，创历年最大增幅。针对我行存款连年大幅增长□20xx年面临的困难和问题更多、更为严峻的形势。我和同事们牢固树立“存款就是增效”的经营理念，一是认真做好20xx年度工作计划和考核方案，主笔撰写了□xx支行绩效考核管理办法□□□xx支行业务经营综合考核办法》等7个办法；二是积极落实□xx支行目标大户管理方案》，定期或不定期走访xx□xxx□xxxx等100多个目标大户，积极为客户解决遇到的困难和问题；三是积极拓展市场，全力以赴做好xxxx□xxxx□xxxx□xxxx□xxxx的公关，发展了xx医疗基金□xx有限公司等一批有发展潜力的客户。四是认真抓好20xx年xxxx竞赛活动，在全省11项考核指标中，我行有6项指标名列前三名。五是抓好“xxxx”管理，在20xx年度全省“xxxx”考核验收中，我行有9个网点被评为“三星级”以上网点；同时，认真处理客户抱怨，降低了客户的投诉率，维护了我行的社会形象。

(二)以清收压降不良贷款为重点，抓好信贷资产的管理，不良贷款占比较年初下降了8个百分点。我主持客户部工作后，针对由于历史原因，我行不良信贷资产居高不下的现象，一是定期或不定期组织部门客户经理研究和分析管理信贷企业的情况，对信贷客户进行分类排队。二是深入xxxx□xxxx□xxxx等信贷企业，了解生产、经营、产品销售和信贷资金使用情况。三是亲自撰写《关于xx支行不良贷款情况的报告》，并制订了□xx支行信贷客户不良贷款处置方案》。四是按照支行贷审会决议，新发放贷款9927万元，办理借新还旧贷款6117万元，展期贷款8645万元。五是积极落实xxxx□xxxx等客户不良贷款清收计划，收回不良贷款1944万元。六是累计收回贷款15405万元，累计收回贷款利息2900万元，占全行收入的54%。

(三)以网上银行为突破口，以代理业务为重点，积极推动全行中间业务的发展。一是以网上银行为突破口，为期货公司、

橡胶企业安装网上银行，同时做好xxxx□xxx企业银行的维护，促进了我行电子银行业务的发展，全年我行电子银行业务结算量达267亿元；发展网上银行客户128个，结算量达64.3亿元，占全省结算量的90%。二是积极推动保险、基金、国债、汇利丰等金融产品的营销，全年本人销售基金170多万元。

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍然存在以下不足：工作经验有待丰富，工作系统性不够强；今后本人将进一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做得更好。

(一)放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户部经理。作为客户部负责人，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助主管行长抓好工作，当好助手，按照“三个规范”要求管理业务，发展业务。

(二)刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平和管理能力，要经常深入网点，走访客户，抓好大户目标管理，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，抓好不良贷款清收，切实提高我行信贷资产质量，提高我行的综合实力。

(三)严格要求，廉洁自律，做一名优秀共产党员和客户经理。目前全党正在常深入开展“保先教育”，作为信贷业务的负责人，我一定要保持清醒头脑，以共产党员的标准严格要求自己，廉洁自律，绝不干有损于国家集体和人民的事情，清清白白做人，堂堂正正办事，继续保持一名优秀共产党员和客户经理的本色。

妥否，请审阅！

大客户年终总结篇二

随着社会不断地进步，报告十分的重要，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。那么什么样的报告才是有效的呢？以下是小编整理的电信公司大客户部实习报告，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

大学里的第一个暑假，作为我们通信系八人之一的我有幸到淮安电信公司大客户部实习。在将近两个月的实习期里，我初步接触到了大电信公司的一些企业文化背景及其运作过程。俗语说：纸上得来终觉浅，觉知此事要躬行。没有把理论用于实践是学得不深刻的。当今大学教育是以理论为主，能有机会走进电信公司实习，对我来说是收益非浅的。

7月5日下午，我们8个人和随同的指导老师苏红艳老师第一次来到淮安电信公司，迎接我们的是大客户部的魏主任、策划部的陆经理和营销部的杨经理。他们的盛情款待让我们微微紧张的心情得到了放松，谈话之间逐步拉近了我们之间的距离。7月5日到7月6日张经理向我们耐心讲解了电信的十几个主要业务，我们不仅巩固了本专业的知识，还在原有的知识上得到扩展，我们听的津津有味，张经理也一一耐心地回答我们的提问。然后陆经理向我们介绍了我们这两个月的工作流程和基本的职业道德。我们深知我们现在肩负着双重身份：一名大学生和电信的一员，有许多事情要我们同时考虑电信和学生两方面。同时也被经理身上的职业道德和素养所折服。

7月6日到7月21日是我们第一阶段的实践内容。我的任务是随同经理走访客户，开展电信新业务营销。在这半个月里我们跟着嵇经理等经理学习了会易通、企业通、大家e等电信的新业务。我们开阔了眼界，认识到电信真是个很了不起的行业，经理们更是另人佩服。我们跟随着经理走访财政局、烟草局等地。我要把电信的新业务向那些单位的领导介绍，刚开始我还有些紧张，怕自己说的不清楚，但慢慢地我发现也没什

么可怕的，相反自己的口才和胆量得到了锻炼，表达能力也得到了提高，我就越来越喜欢这项工作，也便投入了更大的激情。

在和很多经理走访的半个月以来，我的能力有了很大的提高，但我体会最深的是像经理这样的营销人员的敬业精神。他们都在营销这个领域奋斗了好长时间，可以看的出来他们都吃过很多的苦，每个人心中都有一份难以述说的心灵之旅，但他们始终保持着一颗对市场与客户打交道的忠诚心态，在工作中有着不减的激情。他们心里有着一一种跨越自我局限的革新理念，使的他们不断走向更高更远的平台来展现自己，实现自己的人生价值。我想，这就是需要我们学习的地方，自己以后走向工作岗位也要兢兢业业，时刻不放松，努力做到自己的高峰。

7月21日到8月11日是我们第二阶段的实践。我们主要撰写小灵通如何打开大学生市场的企划书，必要时走访客户，开展电信新业务营销。企划书这项任务我们要根据上一阶段第一组的走进校园开展通信情况的调查报告进行撰写。我们三组共8个人各尽其力，展开了激烈的讨论工作。

在这一阶段中我体会最深的是“团队精神，共同合作”在工作中的重要性。每个人对每件事的看法不会完全相同的，所以处理事情有分歧是很正常的，但随着大家的相互的逐渐了解，分歧会慢慢减少，工作开展也会越来越顺利。只有大家思想统一了，心往一处想，劲往一处使，工作才能顺利出色的完成。最后，在我们八个人的共同的努力下，一份蕴含这我们集体力量的企划书出炉了。

在这期间，我们还和省公司的一些负责人及及其淮安电信公司大客户的主任、经理、营销部的负责人开展了多次交流讨论会。每次我们都是面对面的进行长达三四个小时的激烈讨论。我们交流思想，向他们学习一些营销策略与心得，增长了知识与见识。

8月11日到8月16日是我们第三阶段的实践。我们的任务是准备高校开学营销活动。在这半个多月以来。我们冒着灼热的阳光，到淮安个高校实地地考察。我们画了每一个高校的地图，实地测量挂幅的地点与长度等。我们还把第二阶段写出来的企业策划书逐一细化。

这一阶段，不仅考验了我们吃苦的精神，做事的细心与耐心，更让我深有体会的是宣传工作和前期准备工作在整个工作中的重要性。“好的开始是成长的一半”这句话被人说烂了，可只有经历以后才体会到它的真正含义。你要开展一项活动，如果宣传工作做的不到位，没人来参加，活动怎么能开展下去呢？即使你准备的在充分也白搭，给谁看呢？如果你前期准备的不够充分，观众或者说参与者一多，你准备的不够充分，肯定就会手忙脚乱，更别提发挥水平了。从这一就亿第微秒年的活动中，我充分认识到准备工作是一切工作的前提，只有做好充分的准备才有可能出色的完成任务。

在这次实践中，我们还有幸参观了电信大楼。企业之大真是令我惊叹。我们先到8楼的网络检测中心参观，即在那里可以监测出淮安任何一个地方的网络，如果出现任何问题都可以立即查出并去修理。网络之完善真令人叹服。随后我们参观了万事通114和10000号服务台。那里的每个服务员态度诚恳，耐心地解答每一个来电的疑问。最后我们来到电信的顶层32楼，在这里可以俯瞰整个淮安，使人联想到电信业务之广。电信的每个工作人员也都能高瞻远瞩，展望电信与自己的未来。

除了以上的实践心得，我还有以下体会：

第一：真诚待人。我们刚来的时候，遇到很多新的面孔，由于和他们未熟悉，所以不敢和他们说太多的话，而且对工作未曾了解，开始觉得不太适应。后来我也慢慢发现，只要真诚待人，虚心请教他们，他们也很乐意和我交往。还教会我一些技术，由此我深感真诚的重要性，在公司里不但要学会

如何做事，而且要学会如何做人。正确处理同事之间的关系是非常重要的，它会关系到你能否开展工作。孤芳自赏并不能说明你有个性，过于清高是很难融入大集体的。

第二：不要偷懒。我曾问过一个经理：什么样的员工在企业里会受欢迎？他的回答是不偷懒的员工。我觉得很有道理，试问有哪个老板会喜欢懒惰的下属？于是我时刻提醒自己要多干活，尽力把本份工作做好。

第三：勤学好问。刚来到电信公司时，我对很多方面都未熟悉，这就需要我勤学好问。但必须注意的是：在问人之前要分清哪些问题可以问，哪些问题不该问。还要注意在什么时候问会好一点。比如新来的员工就尽量避开报酬这个话题，不要对薪水太在乎，对于新人来说，能学到东西才是最重要的。

，虚心点往往能做得到别人的认同。其实我发觉前辈做事有一点很值得学习的，就是他们做事很讲究条理，他们遇到问题会一步步去解决，而不是惊慌失措。受他们的影响我也慢慢变得做事不那么急躁了，这真是难得的实习经验啊！

这次的社会实践活动带给我不仅仅是一种社会经验，更是我人生的一种财富。在此，我非常感谢学校领导，特别是毛主任和淮安电信公司给我的这次难得的机会。这次实习，不仅全面提高了我的整体素质，还将所学的知识应用于实践，真可谓收益非浅。通过此次暑期社会实践让我更加知道社会竞争压力是多么的大，也让我明白了自己专业方向以及在以后的学习生活中如何去锻炼自己，在走出校园时更好的去适应社会需求。以上只是一部分，请老师给予批评、指导。

大客户年终总结篇三

年初到大客户部报到的情景还历历在目，转眼已将近有一年的时间了。回顾一年的工作，这300多天是在紧张而忙碌、辛劳但充实中渡过的。一年来，我实践了我初到大客户部时的诺言：那就是——以身作则，与大家一起同甘共苦，共同进步。在公司领导的关心帮助下，在兄弟部门的大力支持下，在大客户部全体同仁的共同努力下，大客户部的各项工作都取得了新的进展，年中被ww大客户部评为营销服务先锋团队，本人也尽心尽职地履行了岗位职责，下面我分三个部分进行述职，请大家批评指正。

一、2004年主要工作回顾

1、积极参加各项营销活动，主要发展指标超额完成。

2004年，大客户部紧紧围绕业务收入和主要发展指标开展营销、服务和管理工作。1—11月份业务收入完成5604.5万元，流失率1.09%，为ww区大客户部门中最低。固定电话完成5250户，完成全年指标的100.10%；宽带完成全年指标的173.73%；小灵通完成5023只，主要发展指标超额完成。我们还积极参加公司和市场营销部组织的开门红、全家福营销、宽带提升以及节假日设摊宣传等营销活动，特别是小灵通、宽带阶段性团购任务以及季度冲刺竞赛活动，我们都能及时制订详细的部门考核办法和通报制度，保证了每次营销活动的顺利完成。

为完成上述目标任务，我们一方面抓好主要业务的发展工作，积极开展主动营销，努力激发增量；另一方面抓好保存量工作，伺机策反异网用户，确保存量不流失和少流失。在激增量、促新量方面，我们切实了解客户通信需求，通过抓发展来激增量促新量。固话方面，进一步开展拆机并网工作，跟踪好搬迁单位，做到一个也不丢。我们还重视潜在大客户的培养，与开发区管委会保持了密切联系。数据方面，我们重点做好了长江引航中心和中石油两个全省性数字电路组网业务，受到省公司大客户部领导的好评；完成了电子政务网一

期的客户协议签订工作；与中石化、劳动就业管理中心等签订了全市adsl vpn组网业务；在cc船厂、职业技术学院等发展了学子e行卡。小灵通方面，在职大、自来水公司等单位进行了小灵通团购，在dj三公司□yz局等单位组建了商务灵通网。我们还与yy电信局共同走访了解yy工业园区客户投资及通信需求情况，目前，进驻yy园区的银行、政府部门等单位均已使用我们的数据业务。在保存量方面，一方面我们通过信息反馈、经营分析、客户走访、交付服务和渠道管理等基础工作的落实来保住用户，保住存量。我们坚持每周一期信息和案例汇编，及时向有关部门和领导反映市场竞争动态和客户信息。坚持每月一次全体员工参与的经营分析工作，有部门总体分析和专题分析，也有客户经理个人分析，帮助和指导客户经理主动进行客户的收入、异网等经营情况的分析。我们加强客户走访频次，用心经营客户关系，认真做好交付服务和回访服务，用良好的服务来取得客户的信任，不让客户有离网的借口。我们全面清理了大客户成立以来所签订的合同协议，要求每一个客户经理关注好自己客户的协议执行情况以及有效期情况，避免客户在协议到期后转网的风险。我们还加强了渠道管理系统的学习、使用和考核，通过对渠道系统中异网情况的分析、跟踪，实行派单营销，同时对一些竞争激烈的用户和显性流失用户，我们部门负责人、班长都能及时上门了解情况，制定应对和反抢计划，我们成功地

对pa保险□qs汽车□hl集团等客户进行了反抢。针对一些客户关系薄弱、异网竞争激烈的客户，我们主动释放风险，与用户签订了ip业务。我们还与用户签订综合协议，进行固话、长话、数据业务的捆绑优惠销售，提高用户单项业务退网的成本。另一方面，我们加强绩效管理工作，发挥绩效杠杆的作用。我们详细制定了绩效管理办法，业务收入和存量收入占绩效考核60%，转变了一些客户经理重发展轻收入的现象。

2、认真学习虚心请教，以身作则廉洁自律。

我是大客户部工作岗位上的新兵，为了尽快进入角色，我一

方面向担任过大客户部领导的同事们虚心请教，经常与部门的支撑经理、客户经理进行业务技术探讨，另一方面我随同h主任、客户经理一起参与项目谈判和与客户的沟通，向他们学习谈判、营销技巧，并从大客户管理系统等渠道努力学习相关知识。通过理论学习、实践参与，业务素质有了较大提高。

在工作中，我严于律己，时时处处以一个党员的标准严格要求自己，要求员工做到的自己先做到。有着强烈的事业心和责任感，工作认真负责。我经常与同事们一起加班加点，与他们同甘共苦；员工工作中生活上有困难，总是千方百计想方设法为他们解决。我坚持做到遵纪守法、廉洁自律，部门重要事情都经过民主管理小组讨论决策，做到不单独设宴，不单独送礼。

3、加强团队建设，营造奋发向上的良好氛围

一是加强学习培训，营造浓厚的学习氛围。组织安排参加各种培训学习，同时通过班长和老客户经理的传教帮带，使她们快速进入角色，适应新的岗位。我们还召开客户经理座谈会，交流工作和学习中的困难，学习好的案例。我们组织了三次面试模拟考试，为客户经理参加岗位技能认证考核取得良好的成绩做了精心的准备。

二是互帮互助，发挥团队力量。面对激烈的市场竞争，一些客户经理心理准备不足，有畏难情绪。我们部门主任、支撑经理与客户经理共同应对市场竞争，参与客户谈判，采取有效办法，阻止了其他运营商一次又一次的进攻。针对客户的大型通信需求，我们还成立项目小组；客户经理碰到困难，从部门领导、支撑经理、班长以及其他班组的客户经理都会予以支持和帮助。我们还得到了后端部门的支撑，组建了虚拟团队，共同走访用户，充分体现了部门、公司团队的力量。

三是开展丰富多彩的活动，提高凝聚力。经常开展一些散心

活动、联谊活动，有意缓解员工思想压力。我们参加了ww大客户部组织的拓展训练，利用休息日组织外游，举办员工家属联谊会，与其他客户群开展才艺比赛，为客户经理提供舞台，多层次、多方位地进行了员工与员工之间、员工与家属之间的沟通和交流。

四是在员工敏感的绩效考核问题上，我们不仅将考核结果公开，还与客户经理进行沟通，帮助分析原因，寻找目标市场。

目前，员工思想稳定，同事间互相关心帮助，关系融洽和睦，共同营造了一个良好的工作环境。

二、存在问题

1、员工的业务素质还需要进一步提高。特别是要在组合营销策略、主动规划客户通信需求等方面下功夫。

2、在保存量工作上还需要制定有效的针对性营销措施。

我们将进一步加强业务培训，探讨有效的营销和反抢措施，发展我们的业务，留住我们的客户。

三、2005年工作思路

2005年，大客户部将以客户需求为中心，紧抓客户现实需求，挖掘潜在需求，树立合作共赢和拓展营销的观念，提升客户价值，为大客户提供个性化、差异化服务以及定制化方案，加强业务知识的培训，全面提升大客户服务水平，提高大客户满意度和忠诚度，努力保持××大客户市场的持续发展。

业务收入方面：要尽力控制因竞争性因素造成的流失；要通过组合营销保存量、发展新业务促增量、反抢对方业务量；制定老用户ip化计划，逐步释放风险。要以保存量为重点工作，有针对性实施组合营销、合作捆绑、增量优惠等多种营

销策略。

营销工作方面：我们要大力发展宽带业务，要抓行业龙头，通过党政军行业的电子政务网、烟草连锁、社保e通、道路监控，金融保险证券业的银行网络升级、备份提速等来做好宽带的营销工作。我们还要抓好拆机并网工作、大力发展虚拟网，关注拆迁和新建企业。

队伍建设和基础工作方面：要着重做好员工队伍素质的提升工作。加强培训和考试，要加快提高客户经理应对市场竞争的水平和能力。要加强团队和班组建设，开展班组竞赛活动，调动每一个员工的积极性，经常为客户经理提供学习交流沟通的平台。要加强绩效管理，加强对业务收入、存量收入、流失率、及用户满意度的考核，不断完善绩效考核办法，并加强与员工的沟通。要加强渠道建设管理，进行有针对性的派单式营销，并进行详细的分析和效果评估。

2005即将到来，虽然我们面临着更加严峻的挑战，但我和我的同事们将在公司领导班子的正确领导下，坚定信念，团结拼搏，开拓创新，为创造电信新的辉煌业绩贡献自己的力量。

二00四年十二月十日

大客户年终总结篇四

述职报告是任职者陈述自己任职情况，评议自己任职能力，接受上级领导考核和群众监督的一种应用文。下面是小编为大家收集的关于大客户经理述职报告，欢迎大家前来参阅。

尊敬的各位领导，各位同事：

大家好！告别20____年，我们迎来新的开端。今天是20____年1月8日，也是我入行一年零187天的日子。在过去的一里，

有收获也有缺憾，现将一年工作总结如下：

在营销工作方面，截止20____年12月31日，营销pos机5台，办理三方存管26户，上交信用卡102张，储蓄存款____元，对公存款____万元。

再次面对这些数字，依然喜忧参半。喜的是经过努力，收获还是有的；譬如外出营销，陌生拜访客户，在办理了信用卡的同时，挖掘储蓄120____多万。忧的是，相对于一年的时间，这些数字总是显得那么寒碜。当然这跟营销的方式方法有关，也跟坚持的态度相关。在最初营销客户的时候，不懂得如何接近客户，如何挖掘客户需求，在面对不同客户的时候，并没有做到细分，更没有做到精准细致化的应对，营销课前的准备工作做的不好，直接导致营销的效果不够好。磨刀不误砍柴工，说的就是这个道理吧！在今后的工作中，我会多向成熟的客户经理学习，加强这方面的锻炼，真正做到根据客户的不同需求和实际情况交叉销售，而不是简单地推荐一张信用卡，一台pos机。

在日常工作中，遵守行里的规章制度，通过跟客户经理学习对公业务，熟悉并能办理出口押汇、进口开证等业务。在这里还要感谢每一位给予我指导和帮助的客户经理！同时多学习银行产品知识，参加并通过了行里组织的岗位资格考试。20____年10月通过了银行业从业资格考试，20____年11月通过经济师考试。我深知，只有学习，积累点滴，才能不断进步，努力提高自身素质和营销能力。

在社区营销方面，自20____年8月开始，做了近一个多月社区营销，储蓄存款170多万。11月份开始老年大学营销活动，和单位同事一起为老年大学学员发放爱心白菜，元旦前后送福字挂历宣传营销活动。截止今天，新增60多万。存款不多，效果也不够明显，看看各兄弟支行，比比差距，有时候想想，心里总有些失落。但我相信，有耐心，坚持做下去，终会有所收获！

作为一名助销经理，主要的工作是以客户为中心，寻找并挖掘客户资源，维护客户关系，并以此促进业绩增长。所以，接下来的一年里，除了做好日常的本职工作，我会一如既往地做深做透客户挖潜工作，寻找潜在客户，维护好已有客户，重点做好社区营销。感谢在过去的一年里给予我帮助的每一位同事们，谢谢大家的理解和支持！

最后祝愿我们新年身体更健康，业绩更出色，支行更上一层楼！

20____年上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在招行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将半年来的述职报告如下：

一、作为一名对公客户经理，不仅要加强学习好____年的信贷政策，重点掌握招行“总体信贷策落，客户与业务信贷政策，行业聚焦等信贷政策部分，更要在此基础上，做好我行政策传达与企业选择分类营销等工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

1、努力提升业务技能水平，强化自身风险管理意识。从支行成立至今，遇见如国内保理、开发贷款等以前没有实际操作过的业务，为了能够更好的拓展客户，在分行收信部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识了该业务的操作模式，风险的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后4次参加了分行举办的技能培训。

2、加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于____年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与昆明苏化生物科技有限公司、云南崎峰机电设备有限公司、滇能电力燃料有限公司、云南城投等公司业务的工作。

二、加强客户营销，增加客户群体。自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三、存在的问题和今后努力方向。我虽然能敬业爱岗、积极地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定业务方案。第二，现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。

下半年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：第一，加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。第二，在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报招行。第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行工作。

尊敬的陈总、各位同事：

大家好！

我于今年____月21日到公司参加市场开发，并于8月9日正式

加入本公司，被任命客户经理一职，与在座的各位同事一起度过了2个月的时间，现在我将这个期间的本职工作做个汇报，同时也恳请大家对我的工作进行审视，多提宝贵意见和建议。

本着“诚信、耐心、负责”的原则为客户提供优质服务。在我们的业绩还没有取得预期效果的时候，我们能做的就是把现有的客户维护好，做到充分利用业余时间，努力提升自己的专业知识和分析能力，无论是在客户维护方面，还是在技术分析方面，采取多元化对待；多看、多学、多观察，开拓视野，丰富知识面。把学到的理论与客户交流相结合，多在实践上下功夫，用不同的方式方法，找到适合自己的工作方式，先让客户赚到钱，也让客户为我们赚到钱。

我相信拥有乐观积极的工作态度最重要，工作的同时让自己的能力、素质都有提升，锻炼出自己独立、自主的业务工作能力，将来无论是做什么，都能做到让领导放心、满意。学会用自己的头脑去开展工作，学会用自己的智慧去解决客观问题。通过这段时间的工作和对大家的观察，我看到了公司所发生的变化，也感觉到了公司必然会发展壮大的一种趋势。我相信：“公司的发展道路是清晰的，市场定位是明确的，战略决策是正确的”，所以，在今后的工作中，我会随着公司的发展适时做自我调整，找准自己的角色和位置，为公司的迅猛发展用尽一己之力。

同志们，让我们向着公司的宏伟蓝图迈进吧！

各位领导：

您们好！

我叫____，今年37岁，本科学历，1995年参加农村信用社工作。20____年至20____年我先后在合市信用社、____信用社从事客户经理工作。在联社党委的领导下和当地党政关怀下，我凭着强烈的事业心和责任感于崎岖和坎坷中起步，在

压力和困难中拼搏，在三年的时间里，使全社的各项业务得到快速发展。在合市信用社工作期间，各项存款由20____年的2700万元增加到20____年的5400万元，较20____年翻了一番，年均增长33%；各项贷款由20____年1541万元增加到20____年的2236万元，年均增长15、43%，三年间累计收回不良贷款495万元。20____年被联社授予先进个人称号。在联社各级党政领导的关心下，在实际工作需要的情况下，20____年5月被调到____信用社任客户经理。在短短的几个月时间里，发挥自身优势，从各个不同层面深入了解每位老客户，不断发展新的优质客户。在此期间，各项工作也得到了有一定的改进。在联社领导的精心培养和创新理念的指引下，把我从一名普通的员工锻炼成了一个业务尖子，这都是这个大家庭带着我成长、进步，可以肯定地说，没有这个家，就没有我的今天，我为有这个家而感到骄傲。下面我就三年的工作情况和经验做法向各位领导作一简要述职：

一、昔时工作课绩

(一)树立“存款立社、服务兴社”的经营理念，努力夯实资金实力。

为保持信用社稳健发展的势头，在主任的带领下，我积极配合，主动参与，解放思想，大胆实施创新经营理念。在存款工作中，克服种种困难，抢抓有利时机，积极协调多方关系，牢固树立“存款兴社”的思想和阵地意识，坚持发扬“三勤四上门”的优良传统，千方百计筹措资金。就我个人而言，多次在针对存款上升缓慢的关键时期，能及时找问题、查原因，建议强有力的奖罚措施，在揽储这一方面能通过亲戚、朋友等多种渠道，及时超额完成联社下发的存款任务。如20____年9月，偶然闻到一个朋友亲戚在县城工地施工出现意外死亡，将会有一笔大的补偿金对其亲属进行补偿。我了解这个情况后，及时和我朋友进行了沟通，到遇难者家属家中做思想工作，最后终于争取到了一笔50万元的定期存款。当年我个人先后揽储近210万元，为我社完成联社下达的存款目标

起了重大的作用。由于外地做面包的朋友较多，在了解到他们发展较好的情况下，通过不同的方式、渠道，收集他们的信息，进行了及时的沟通，20____年和20____年分别揽储近180万元和260万元，超额的完成了联社和信用社下达的任务，同时带动了其他员工的积极性。不管是在合市信用社还是在____信用社，都能积极带头揽储，为信用社组织资金作出了一定的贡献。

(二)发挥地域优势，积极推进小额农户授信工作。

在合市工作时期，针对合市当地信用环境较好的情况，在信贷支农工作中重点倾向小额农户贷款，积极开展提升农户小额信用贷款，做好信贷产品的宣传，从而得到农民的了解、信任。自20____年9月提升小额农户贷款以来，在联社的指导下，我社对合市镇15个村委会5123户农民进行了一次全面的清理调查，对常住的户农民进行了面对面调查，其中共授信1338户，授信金额2269万元，已累计发放小额贷款2300万元，800多农户受益，其中新增小额农户贷款两率分别达到两个98%以上。而我个人包片的五个村委会共计1800余农户，对这些农户我都合理安排时间进行了全面调查，及时做好纪实记录，便于掌握农户的相关信息。通过整理、筛选，达到授信条件，符合授信要求并给予授信的农户共计512户，授信金额968万元，已累计发放1020万元。在农户小额提升后，使到期贷款收回率达到100%、正常贷款收息率达到99、12%，同时很好地控制了信贷风险，并为当地农民增加了经济收入。可以说我的辛劳换来了农民朋友的一致好评，使得合市信用社从提升小额农贷以来，在当地市场的地位也得到了很大的提高。20____年5月在调到____以后，我把这种好的做法继续推广，使得____信用社在提升小额农户信用贷款增长缓慢的情况得到较大的缓解，同时宣传了信用度对个人贷款的重要性。在一定程度上改变了____老百姓“借款难，难借款”的思想意识，对提升当地的信用环境起到了较大的作用。

(三)树立“清收不良，积极挖金矿”的思想意识，搞好“五

整治一落实”核对工作。

我始终把化解不良贷款作为压倒一切的头等大事抓，抓好不良贷款的盘活，实现信贷资金良性循环。并把争取地方党政支持作为化解风险的支撑点，做到勤请示、勤汇报，反复多次汇报清收不良贷款工作进度，取得实质性的支持。同时，根据不良贷款清收难的实际，专门对所有不良贷款进行集中力量清收。利用傍晚、下雨农民不能外出干活及外出务工人员回家过节的有利时机，进行突击清收，使有钱不想还的赖债户、钉子户无处藏身。我个人在20____年清收不良贷款136万元，完成计划任务的206%；在20____年清收不良贷款96万元，完成计划任务的166%；在20____年清收不良贷款84万元，完成计划任务的128%。三年间累计回收不良贷款316万元。完成全社任务的63%。付出总有回报，我这种兢兢业业、忘我工作的精神打动了那些农民们，使得很多旧欠户主动到信用社还贷，起到了良好的清收效果，为今后的清收工作积累了丰富的经验。

调入_____信用社以后，我在做好“五整治一落实”工作的同时，认真学习省联社《关于印发江西省农村信用社信贷业务“五整治一落实”风险排查实施细则的通知》、《关于进一步做好“五整治一落实”风险排查工作的补充通知》文件精神，深入理解“五整治一落实”工作的重要性。在这一阶段，面临时间紧，任务重的情况下，我早出晚归、加班加点，白天做好上户核对工作，晚上整理资料、分类成册，取得了一定的核对成效，使得我社能按时完成联社下达的核对任务。

(四)努力提高自己的各项基础工作质量。

1、经常利用休息时间及时准确地做好信贷基础资料的管理工作，搞好信贷基础资料的记载、收集、管理，分门别类，建好各类档案资料，以便查找。

2、严格规章制度。作为一名客户经理，我深感自己肩上的担

子的分量，稍有疏忽就可能出现信贷风险。因此，我不断提醒自己，要增强责任心。对近几年新发放的每笔贷款我都做到了先调查、后发放，更好地杜绝了向不良客户发放贷款及一户多贷，把借冒名贷款消灭在萌芽状态之中。如：借款人王小明，来我社贷款，经过客户信息查询发现本借款人在资产部有不良记录，坚决拒绝了他的贷款申请。

3、坚持信贷原则，做好贷款的审查。我深知，信贷资产的质量事关信用社经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。这三年来，我一直坚持贷款“三查”制度和联社制定的信贷管理制度，对每笔贷款都一丝不苟地认真审查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经验项目的现状与前景、还款能力到保证人的资格、保证人的能力、抵质押物的合法有效性，每一个环节我都仔细审查，没有一丝一毫的松懈。

二、几点工作的感受

(一)信用社到期贷款催收意识和到期即收意识不强。存在重放轻收，贷款到期就盘活的思想，有时不能及时发现贷款存在的潜在风险，从而造成不良贷款的产生。这些都是今后工作中应该及时把握住的东西。

(二)要深入推进“信用户、信用村”评定工作，优化金融环境。要做好深入村组户了解支农情况的工作，使“信用户、信用村”的评定落到实处，对优质农户贷款，尽量做到随到随办，尽量满足客户的贷款的需求量。通过进一步查询客户的还款还息的明细，给予额度提升，大力解决当地农村“贷款难”问题，有力的支持新农村建设。

几年以来，我通过摸索、剖析，认为个人已经具备与职务相匹配的学识水平、业务能力，并在此岗位上取得了良好的工作业绩。这些成绩的取得，只是过去式，但也存在着一些问题，主要表现在以下几方面：一是对理论学习未引起足够的重视，认为信用社是做实际工作的，业务发展是第一位，学

好不如干好;二是对党在不同时期的路线、方针、政策和重大决定、时事政治等学习的不透彻，往往满足于—知半解，不愿做深入研究;三是没有很好地处理工学矛盾，整天忙于工作和事务，没能够拿出足够的时间进行学习，面对改革的新形势、新情况、新问题，不能很好地掌握理论，用理论指导工作。对这些问题，我将在以后的工作中加以改正。今后，我要立足本职工作，为农村信用社的发展壮大，做出更多、更大的贡献。

以上述职，如有不当之处，请领导批评指正。

一元复始，万象更新。年末岁初之时，也是烟草行业满载而归之际。我怀着无比愉悦的心情，向局党组汇报一年来学习和工作的各项情况。

我在烟草公司工作已有十年的历史，谈不上元老，却也轮得上资深了。在烟草公司工作的这十年，我时刻怀着一颗感恩的心，本着“客户利益至上、消费者利益至上的”的工作准则，以满腔热诚投入到每一项工作当中。一年的时间弹指一挥，回首这一年的工作历程，有拼搏、有奋斗;有欢笑、有泪水;有收获、有感激。现将我这一年来的工作总结如下：

一、加强理论学习，紧跟时代步伐。

知识使人进步。我深知，在市场经济的大环境下，要驾驭市场，首先得有强大的理

论知识做后盾。一年来，我认真学习党的报告精神，深刻领悟国家局、省局及市局文件精神和国家局姜成康局长、省局赵全意局长及市局马力局长等各级领导的重要讲话精神，研读中国烟草企业文化及“两个利益至上”的核心价值观，品读马局长根据国家烟草“知行”文化提出的仙桃烟草“搏”文化，用理论的铠甲武装自己，确保政治敏锐、思想创新，始终与当地发展路线和行业发展路线保持一致。

二、钻研专业知识，提升专业素养。

为了提升自身的专业素质和职业技能，更好的服务于广大客户，我认真钻研并熟练掌握国家局“532”、“461”的品牌培育战略任务及国家局、省局大力开展的客户经理“135”工作方法和“142”体系建设目标实施方法，进一步提升个人价值观和业务理论水平，为顺利开展工作奠定了扎实的基础。

做好本职工作的同时，我认真学习《市场营销》、《服务营销》、《品牌营销》等专业知识，参加行业内卷烟营销师资格鉴定考试，并取得了高级营销师资格。

三、加强客户联系，建立良好互动关系。

作为一名客户经理，每天都要和不同的客户打交道，并尽力让客户对自己的工作满意，如何做好营销工作、与客户展开良好合作是实现营销目的至关重要的前提。当前实行按照客户订单组织货源的运营模式，要求我必须提高对行业政策的把握、对整体销售形势的认识，增强与客户联系，提升客户满意度，以形成营销环节的良性循环。客户现在不仅仅是要知道订购哪些品牌的卷烟能够获得最大化的收益，更希望能够参与到行业整体的营销规划中，实现一体化发展，这就需要不断地学习行业政策并及时与客户进行沟通交流，听取客户建议，参考客户实际情况，帮助制定合理完善的营销策略，真正使客户与公司凝聚在一起，调动客户的积极性。为此我在工作中特别注重以下几点：

- 1、与客户换位思考，引导客户从烟草行业整体的营销角度看问题，一致立场，而我则尽量从客户的销售角度出发，消除双方沟通障碍，建立良好工作友谊，使卷烟营销工作得以顺利开展。

- 2、深入了解客户实际经营情况，根据周边消费群体、客流量等因素，结合客户经营能力，对客户的合理库存量、卷烟订

购类别等做出合理建议，真诚帮助客户，赢得客户的信任和支持。

3、想顾客之所想，急顾客之所急。任何时候，只要零售客户在卷烟销售过程中遇到任何问题向我求助，我都会在第一时间帮其解决。有些零售户对“新商盟”网上订货操作不是很熟练的，我会亲自上门指导操作，和客户建立了亦商亦友的良好互动关系。

四、分析片区实况，提升网上订货及电子结算率。

官路片，周三拜访排湖片，周四拜访通海口街道片，周五拜访潘坝片。一年来，我严格按照计划，细致的做好每个客户的拜访工作，对每周客户的订单做出详细的质量分析，拟定重点拜访名单，并根据实际情况做出订单指导，很大程度的提升了网上订货率及电子结算率。截止到11月底，通海口片区的网上订货率为 %，电子结算率为%。下阶段我将继续以这两项工作为重点，努力提高网上订货和电子结算比例，力求实现分管辖区网上订货和电子结算工作规范化、标准化、常态化的目标。

五、绝对服从指挥，形成团队工作合力。

作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合领导指示，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领导安排的工作任务，切实提升执行力。在工作期间，我力求精益求精，对工作认真负责，在做好客户经理本职工作的基础上，积极配合我部领导，参与本地卷烟营销方案的制定和基础管理工作，团结一致，努力进取，获得了领导和同事的一致好评。

六、身体力行，积极开展新品牌培育工作。

红金龙“晓楼”系列和“禧”系列是省公司结合我省吸烟者的喜好、吸食习惯等因素新开发出来的一种品牌，属于质优价低的新产品，它不仅丰富了红金龙品牌市场的种类，同时做好它们的品牌培育工作对培育“532”、“461”知名品牌也起到了积极的促进作用。这几个月来，在每次的走访过程中，我都会带上“晓楼”品牌和“禧”品牌的宣传单，积极主动地向零售客户和消费者宣传推介，力求让零售客户和消费者更好的了解、接受并购买新品牌。

七、专销互动，创下历年卷烟销售新高。

作为客户经理，在做好客户维护工作的同时，还要与片区专管员专销互动。我和片区专管员李永胜同志积极配合，通力合作，共同营造了一个良好的卷烟销售环境，确保了本片区全年卷烟销售任务顺利完成，截止至20____年11月底，我所分管片区已完，下欠预计12月销售创下历年销售新高。

这一年的成绩，令人可喜；这一年的收获，令人感动；在下一步的工作中，我将会更加严格地要求自己，常怀感恩之心，常思进取之志，向领导多请教，向同事多学习，向理论求真知，向实践要成果，用青春的热血、饱满的激情为仙桃烟草事业的蒸蒸日上贡献自己最大的力量。

一滴水，虽不足以成为汪洋大海，却可以点染一片希望的绿洲；一缕阳光，虽不足以情暖人间，却可以驱走寒夜的阴霾。我甘愿做这一滴水、一缕阳光，服务在平凡的客户经理岗位上。

尊敬的领导：

今年工作对我来说是重要的分水岭。每天重复着紧张繁琐的业务。____银行的工作像是个紧箍咒，牢牢紧拴着我们一举一动。人是被逼出来的，一点不假，再奇葩的坏小子也会接收良性改造。业务越办越熟练，技能越练越迅速，服务越做

越规范，在同事们的尽心帮助下未出差错，日均业务量也保持领先。以下是我的述职报告。

一、工作中的不足

由于自己服务的松懈，连续几月的监控检查扣分给支行造成了不好的影响，深表愧疚。这个阶段由心态出现了较大变化导致：高桥商圈营销活动的开展，为我的首次客户经理竞聘摩拳擦掌。全心全力的准备，占尽天时地利人和，都认为志在必得，却反被聪明误，最终事与愿违。感谢在我最低谷时候，鼓励批评教育我的良师益友，认清环境认清自己。我没有放弃，调整心态，振作精神，戒骄戒躁，重新回到起点。

二、新的挑战

分行业务更新快，体系流程越来越成熟，要求更加严格，操作越来越规范。从无系统到有系统，从纸质到扫描，从额度松到额度紧等等，对客户经理的综合素质有了更高要求，我将接受更大的挑战。

三、提升工作效率

半路出家的我由于业务生疏，四处碰壁，摔了不少大小跟头，吸取了很多经验和教训。为了不拖后腿，赶上进度，经常加班加点，对支行安排的任务严格要求自己按质按量完成。非常感谢行长们的精心照顾和耐心栽培，现在的我一些业务基本可以独挡一面。由衷感谢同事们对我工作的全力协助和鼎力帮扶，是你们让我的工作更加效率更加完美更加开心。往后还需要大家一如既往的支持厚爱，我的成长离不开你们。

现在的我离优秀的要求还有较大差距，有很多业务没有接触或没有掌握。明年需更全面的熟悉业务，更努力的做出业绩。虽如今人艰不拆，但我坚信这是一个能够提升自我实现理想的平台，继续保持正能量，决不放弃治疗，明年一定硕果满

载！

此致

敬礼！

述职人：_____

20____年__月__日

尊敬的银行领导：

我于20____年月调往分理处担任客户经理一职。在分理处工作的将近12个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在20____年工作期间的情况述职如下：

20____年月日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，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。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，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处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”以赢得客户对我分理处业务的支持，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，成功营销了分理处的优质客户，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。但是，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，为客户快速地办理好贷款所有手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，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。

我在开展工作的同时也发现自己仍然存在很多问题：

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20__年能争取到更多的培训机会，希望能参与afp培训等金融专业培训，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

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，以争为我行来年个贷条线的发展做出自己更大的贡献。

谢谢大家！

述职人：_____

20____年____月____日

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20____年就过去了，在担任__支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20____年工作情况汇报如下：

20____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__交易中心、__市电力实业、__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__月末，个人累计完成存款__多万元，完成全年日均__余万元，代发工资，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)是进一步克服年轻气躁，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”的工作克服实际工作中遇到的种种困难。

谢谢大家!

此致

敬礼!

各位领导，同志们：

大家好!我叫____，我是一名城区客户经理，我从事这个岗位有七年多了，在公司的培养和同事的支持下，我一直兢兢业业，做好自己的本职工作，完成了领导安排的每一项工作。

我作为客户经理，从下面三个方面向领导和同志们述职，请予评议。

一、虚心学习积极上进，不断充实自我

作为客户经理的我，在工作经验上有很大的不足。在做好份内工作的同时，虚心向同事学习经验，了解工作上的一些具体要求。在公司里和其他领导接触比较多，深刻体会到每个领导在工作上的的人格魅力，这是值得我去虚心向他们学习的。

我坚持的第一件事，就是全面学习、积极上进。我自身的素质和能力才得以不断提高，工作才能基本胜任。在工作上，我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都有了很大的进步，工作业绩也得到了领导的肯定。而且，今后我还会这样继续严格要求自己。

二、做事严谨自律要求，加强自我提升

我始终牢记自己是客服股的一员，是领导身边的一兵，言行举止都注重约束自己、对领导，做到谦虚谨慎，尊重服从;对同事，和睦相处、宽以待人。一句话，努力做到对上不轻漫，对下不张狂，对外不卑不充，注意用自己的一言一行，维护

各级领导的威信，维护公司的整体形象。

作为一名客户经理，每天都要和不同的客户打交道，并尽力让客户对自己的工作满意，这对我们自身的素养提出了很高要求，客户现在不仅仅是要求知道订购哪些品牌____能够多获得最大化的收益，更希望能够参与到行业整体的营销规划中，实现一体化发展，这就需要我们不断地学习行业政策及时与客户进行沟通交流，听取客户建议，参考客户实际情况，调动客户的积极性，为此我在工作特别注重以下几点：

首先，与客户换位思考，引导客户从烟草行业整体的营销角度看问题，一致立场，而我则尽量从客户的销售角度出发，消除双方沟通障碍，建立良好工作友谊，使____营销工作得以顺利开展。

其次，深入了解客户实际经营情况，根据周边消费群体、客流量等因素，结合客户经营能力，对客户的合理库存量、____订购类别等做出合理建议，真诚帮助客户，赢得客户的信任和支持。

三、配合领导工作，提高执行力

作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合领导指导，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领导安排的工作任务，切实提升执行力，。在工作期间，我力求精益求精，对工作认真负责。

在今后的工作中，我将再接再厉，团结合作，努力促进我公司____销售工作再上一个新台阶。我将把这次述职的机会作为促进自身工作和鞭策自我上进的一次契机，恳请大家多多批评改正。

谢谢大家!

20____年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高。

首先，工作业绩方面，我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了____支行转型以来第一笔授信业务，截至20____年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，实现利息收入160多万元，实现中间业务收入29.55万元。个人管户企业____成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一批____下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家____企业，利用交叉营销，实现年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

其次，通过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行信贷业务知识。一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习光大银行信贷风险控制措施，作为一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举办的合规征文中，我撰写《构建深入人心的商业银行合规文化势在必行》一文被评为总行二等奖。

最后，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。

过去的`一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20____年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。其次是，紧紧抓住海珠区域特色，开拓专业市场，做好中小企业授信营销，力争取得成绩。第三是发掘存量结算账户的潜力，营销对公存款，方式是利用我行理财产品优势和加强上门服务力度。第四是大力拓展海珠支行周边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一起，全方位服务客户。

20____年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

述职人：____

年月日

大客户年终总结篇五

尊敬的银行领导：

我于20xx年xx月调往分理处担任客户经理一职。在分理处工作的将近12个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在20xx年工作期间的情况述职如下：

20xx年xx月xx日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，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。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，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处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”以赢得客户对我分理处业务的支持，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，成功营销了分理处的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

相对比较重大。但是，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，为客户快速地办理好贷款所有手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，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。

我在开展工作的同时也发现自己仍然存在很多问题：

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，希望能参与afp培训等金融专业培训，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

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，以争为我行来年个贷条线的发展做出自己更大的贡献。

谢谢大家！

述职人□xx

20xx年xx月xx日