

市场部客户经理 银行客户经理年度总结(大全5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

市场部客户经理篇一

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我，感触就更大了。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟部门领导班子的步伐，围绕部门工作重点，尽力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。

客户在第一，存款是中心。

由于客户政策变化因素和内部的不正当恶性竞争，致使我的存款有了很大的减少，截至现在，我存款任务仍然日均16000万元，完成个人揽储250万元。

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己的事来办，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。

“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能力，随着银行改革的需要，我的工作能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各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，尽力完成上级下达的各项工作任务，我作为客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在部门的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务，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。我认为作为一个客户经理，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，通过对客户的研究从而达到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。今年在我的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都留在我行帐户。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出商业银行情况下，积极的上门联系，成功留住该客户在我行的资金。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，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，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，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，尽管由于行内的不正当不公平的竞争，结果不尽如人意，但我尽了我的所能！明年争取更大突破！

如果在一年前有人问我：你喜不喜欢做客户经理？我的答案应该是否定的！面对形形色色的人所心生的胆怯，帮零售户陈列维护时被怀疑的尴尬，都让我避之不及。但是今天你若再次问我，我的答案绝对是肯定的！因为通过一年的时间，从粗心服务，向用心服务，到精心服务，我已经适应了客户经理的工作，溶入了这个角色之中。

在没有加入之前，我干过几种周围人无法想象的工作，从1月550元起早摸黑在餐馆端盘子的传菜员，到三一重工在油污刺鼻的下水道连接线路的技术员，所经历的职业都充满不同压力和需要更多毅力。而在这些工作付出的背后，收获了精湛厨艺和电路焊接等技巧。再次回到客户经理岗位的话题，每个人都向往着平平坦坦、轻轻松松的工作，这也是我所追求的，做客户经理并不是我自愿，因为工作需要，它才选择了我，所以我就得踏踏实实的做。但自己也些私心，不想这样碌碌无为的过一生，也不想依靠父亲走康庄大道，那就必须想办法提升自己的素质，如何提升，还是应该从服务做起：

我所服务的和片区，现有卷烟零售户共计x户，相比其他客户经理来说，只有1/2甚至1/3，所以我要求自己对于片区零售客户服务强度到达其他人的x倍。从一个角度来说，我是辛苦的，从另一个角度看，我也是幸运的，客户经理这个职业给我施

展才华的平台，而我回报了我的努力及热情。20xx年片区完成销量共计x件，实现销售收入x万元，较去年同期上升分别为x%和x%。其中省产卷烟x件，省外卷烟1620件，省外卷烟占片区销量的x%。另外，20xx年**地区重点培育的尚品蓝、1906、印象云烟，紫云烟、8mg精白沙、软经典双喜，新版利群、软玉溪、经典x红塔山x种规格占销量x%。这些数据的背后，也隐藏着我心态的转变。

依稀记得，刚刚接触指导客户订烟，因为一条黄金叶（软大金圆）的误订，被客户骂的狗血淋头。当时想再也不指导她了，省得被骂，但这时也会有另一种声音出现：如果此时不在哪跌倒在哪站起，那就以残疾的心态活下去。片区是我服务的特例，订货方式仍以电话通讯为主，由于北路的拓宽，对电话接听有所影响，且客户群也偏向老龄化，听觉和记忆力衰退，通过电话指导的效率不高，常常客户接到电话手头没有记录工具，只能忽悠两声以示答谢，或是周围修路环境嘈杂对其影响较高。于是我开始有针对性的开展工作：一是，每周货源信息打印成纸条在报烟前分发到户，二是根据收集的卷烟市场行情信息，指导客户利润汇总订烟，三是根据公司促销政策，号召客户积极参与。经过一年的时间，终于赢到零售户的认可和信赖。

客户经理的工作，需要不停的摸索和创新，这是一个很重要的环节。我通过领导的耐心指导，同事间的细心交流，客户们的经验移植，尝试着完成各种各样的工作：如争先创优资料图标和品牌档案的设计，尚品蓝品吸会和婚宴现场抽奖的主持，尚品蓝百日竞赛活动内容的策划等，这些都是全新的挑战，同时也吸纳了更多的工作经验。

20xx年，对于我来说是忙碌的一年，虽说是取得一定的成绩，但与领导的要求相比，仍存在一定的差距。这也是我20xx年要实现的目标：一是，加强写作能力，使分析报告和信息汇报能够得心应手；二是，合理安排工作时间，增加为客户服

务的时间，控制公司作业时间，压缩在途时间，提高为客户服务的工作效率，实现范围时间内的利益贡献。三是，腾出时间学习营销理论，使实际经营指导工作更科学。

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx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20xx年工作情况汇报如下：

一、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，成功营销贵族白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市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。

二、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。

三、存在的问题

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。

四、今后努力地方向

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。

市场部客户经理篇二

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx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20xx年工作情况汇报如下：

一、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，成功营销贵族白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市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。

二、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。

三、存在的问题

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。

四、今后努力方向

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。

首先，我认为电话里的沟通和面对面的交流都需要技巧，但是面对面交流更有难度，更有挑战性。虽然很有挑战性，难

度较大，但我喜欢挑战，所以我会努力学习，用技巧同时也用真诚和客户沟通交流，以期达到的效果。在沟通时我认为最重要的是眼睛，因为眼睛是心灵的窗口，我们必须让客户从这里感受到你的真诚和你的热情。而这些天的努力也粗见成效，工作业绩在提高，同时让我每天有所进步，有所收获。

同时，作为客户经理，我们要做得是让用户感受到他的服务跟普通客户是有区别的，让他们体会到享受的待遇跟普通客户是不同的。所以我们不仅实现了一对一的服务，且提供上门服务，节省客户的宝贵时间，最终目的是让客户信任我们，把我们变成他们的朋友。在服务中，尤其重要的是客户交待我们的事，所咨询的信息，一定要给客户及时的令他们满意的回复。对于客户的反馈，我们也必须认识到会有快慢，所以我们要学会耐心，学会观察，学会试探。而作为客户经理还必须保持清醒的头脑，分清主次，利用自己手上的资源，去关爱最需要的客户。

举一个简单的例子吧。~~~号码的客户，已经是五年以上的脱绑客户了，打他电话的时候反映我们手机信号不好，带来了许多不便，我告诉他有预存话费送手机活动，却被告知这个号码不想要了，很明白的说你们送我手机不就是想绑定我嘛，要分24个月返回，然后没有说再见就挂机了。第二次跟客户又联系了，用户态度还是很强烈，这个号码我不要了，有空会来营业厅办理。但是我没有放弃，还是决定对这个客户追踪服务。终于有一天客户在三楼等着我了，我很开心，觉得事情有了进展，见到客户后我对客户微微一笑，客户也不好意思的真诚的回了一个微笑给我，我可以感觉到我的气质和外形没有让客户反感，我轻舒了一口气，同时我能感受到客户之前在电话里的对话还是表示一点不好意思，所以我很有信心可以说服这个客户打消他之前的想法。后来在跟客户沟通过程中，我先认真去倾听客户这些年的使用情况，耐心听他讲述不满的地方，然后我跟客户描述了cdma的前景，同时我也告之客户预存话费送手机活动也是我们电信回馈vip客户一种方式，并不是完全为了绑定，而是考虑你们手机也

旧了或不好使用了，对于你们来说也是机会，最终还是希望得到你们的支持，更何况这个号码毕竟用了那么多年，我想你肯定还是想继续使用的，而且您可以放心套餐不会给你改变，您还可以继续使用老套餐。最后我建议他要不要先看一下手机，而且手机随他挑，也没有限制指定型号。最后，客户被我的诚恳打动，参加了这次活动，再次成为cdma的绑定vip客户。

还有一位脱绑五年的客户，象山人，因为我自己也是象山人，所以我有信心在最短时间让彼此拉近距离。他是来降套餐的，这说明这个号码肯定是要用的，只是已不怎么使用了，所以我要了解为什么现使用少了，少的原因又是什么，这是我要思考的。联系多次，用户都表示很忙，在我电话再三邀请下，用户终于来营业厅了，说自己也有移动号码，想办理打一个算一个，在与客户的沟通中我了解到此号码曾在某银行办理业务时在单子上留过，那就说明客户很注重这个号码的话费。所以我必须从他的优惠活动着手，我要让他了解这个套餐，在这次的沟通中我用了象山话，告诉他这是联通的老套餐，是很优惠的，你取消再想办理，那是决不可能，此套餐也没有了，现还是全国接听免费的，客户对这些原先应该不是很了解，一听到，马上有了兴趣，我就趁火打铁，跟他说在不改套餐的情况下，您还可以享受预存话费送手机活动，预存话费还可以分24个月返回，到时候可以抵扣您的月费，相当于月费也可少交了，手机也送给您了，您可以继续使用起来，手机随您挑，现手机款式很多，用户表示很满意。最后决定不降套餐，继续绑定vip客户。

因为面对面的沟通毕竟需要花费较多的时间，比较不方便，所以我们在日常工作中不得不大量借助电话营销。电话营销是很单一的，只能通过电话线连线客户，这时自信心的表现就在语速语调里。运用自己的语速语调，我们也可以通过电话线，把热情、真诚、耐心传达给我们的客户。不断的营销实践中，我知道了一条经验：虽然我们有针对性的方案，有

完善的脚本，但是我们的客户是多样化的，每个人的需求、每个人的追求都各不相同，所以要适合的学会因人而异，学会不同客户不同问题区别对待。

人与人之间的沟通其实是心智与心智的较量，态度、知识和技巧都很重要。而人与人之间感情的维系，在一定的程度上是为了更好地提高客户的忠诚度和增进客户保有率奠定良好的基础。谈起营销的经验，我想说：在沟通时，持互让互谅而非对立抗拒的态度很重要，要留心“聆听”，要设身处地，将心比心，把握客户的心理与需求。营销能否成功，取决于如何成功把握客户心理；提高营销成功率，前期准备工作是关键；职业气质的塑造，自我的努力提升与改善是必备的条件；业务学习+经验积累+真诚服务是成功的三大基础；成功的营销承袭着企业文化的内涵。

在客户服务的岗位上，我对自己的工作提出了全新的要求。营销，让客户接受，让客户满意；服务，为客户解决问题，为客户提供保障；加上站在客户角度考虑问题的工作思路，才能带来服务工作的成功。在营销工作中只有注重细节，针对性地去把握客户心理，合理运用营销技巧，才是成功的基础！

20xx年我作为客户经理，主要负责**高速公路项目的贷款管理和信贷营销，回顾这已过去的一年，为实现早投入、早见效的营销目标，我总是积极发挥自己的主观能动性，始终讲究一个“勤”字，像一棵小草在自己的工作岗位上默默无闻，踏踏实实地工作着。经过我们的不懈努力，**高速公路项目自20xx年11月份开工以来，截止今年9月底，公司在我行项目贷款余额为1700x元，比年初净增900x元，存款余额为181x元（日均存款达487x元），实现了项目营销的初步胜利，具体工作总结□

一、积极努力搞营销，坚持不懈抓存款**高速公路项目是各家银行贷款营销的重点，由于该贷款的营销，有利于稳定并

增加银行存款，实现银企双赢；有利于提高银行信贷资产质量、优化信贷结构、加快发展步伐；也有利于提高银行整体竞争实力。因此，各家银行十分重视，通过各种营销方式，积极与**公司联系，要求增加**公司贷款投入。我部在20xx年取得800x元贷款营销后，今年根据**项目进展情况和公司资金使用计划，及时抓住契机，积极与**公司联系，通过不懈的努力工作，在激烈竞争的情况下，向**公司发放项目贷款900x元，既满足了公司资金需求，又实现了我行贷款早投入，早见效的双赢目标，也为我行实现经营目标，提高经营效益打下了坚实的基础。主要表现为：

1、行长挂帅，全面出击。为抓住营销机遇，实现及时投入，行长亲自挂帅并到**公司进行公关，采用多种方式与业主商榷、座谈，用我们的诚意和优质的服务赢得**公司的理解与支持。

2、客户经理全身心投入，全方位服务。我经常深入企业，了解并掌握**项目的工程进展情况、资本金到位情况及公司的资金需求情况，及时与**公司沟通，根据我行贷款申报审批要求上报贷款核准审批材料，适时进行贷款投入。

3、留住存款，就是留住效益。**公司目前尚在建设期，无营运收入，公司存款主要是项目资本金和银行贷款形成，为了能够更多的争取存款，我们在**县无工行营业机构的不利情况下，经常放弃休息时间，经过无数次的同**公司协商，公司多次从其他银行转入我行资金共计860x万元。同时，为了能够稳住存款，在**公司每次支付工程款时，尽量要求公司先从其他行支付，以限度的保留我行存款。

二、积极收集资料，搞好贷后管理**高速公路项目是我行信贷营销大户，贷款发放后，为保证我行信贷资产安全，我对贷后管理非常重视，并积极加强对贷款进行管理。具体为：

1、根据贷款管理要求，积极收集资料，完善贷款手续。目前，

我已收集到项目可行性研究报告、初步设计、项目批复、环保批复及开工报告等贷款所需的所有资料，为我行贷款安全提供了保障。

2、督促企业按借款用途专款专用，将借款资金用于**高速公路建设。目前，我部已建立**公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况进行登记，并同**公司协商一致，我行贷款在工行系统内封闭使用。

3、经常深入施工现场了解施工进度，根据施工进度用款，保证资金按计划、按进度用在工程项目上。

4、及时做好贷后检查工作，并对贷后资料及时入档管理。开工一年来，我多次深入施工现场进行检查，并形成贷后检查材料8份，特别检查材料2份，大户分析材料4份，各种情况调查材料7份及报表资料上报若干份等，为保证我行贷款安全和领导决策提供了依据。

三、关注招投标，开立结算户**高速公路项目一期土建项目招投标结束后，1标段中，仅**县就有，由于我行在**县无营业机构网点，施工单位无法在我行进行业务结算。为了能够限度的留住存款，我们对在我行开户的标段及其施工单位的资金实行封闭式管理，并将项目公司监理单位的所有帐户开立到我行。目前，**项目在我行共开立结算帐户，是我行对公存款和利润的又一增长点。

四、搞好服务，加强联系，积极推行电子银行，促进业务全面发展电子金融业务是工商银行发展的后动力，为了充分运用先进的结算工具，作为**高速公路的客户经理，我充分发挥我行结算系统优势，重点抓好网上银行、金融e通道、汇款直通车、手机银行、电话银行等电子银行业务新产品的推介、营销，增强电子银行服务功能，并与湖北**高速公路经营有限公司及*高速公路中铁大桥局项经部建立全面的网上银行合作关系，为其提供高附加值的资金结算、清算和账户管理服务。

务，为吸收更多的结算资金奠定了较好基础。目前，我部已同以上单位签订了网上银行及代发工资协议，不仅方便了企业，对我行业务发展也起到积极的促进作用。

五、积极做好其他项目营销和存款工作在搞好**项目工作的同时，我也积极做好其他项目的营销和存款工作。**市奥昌工贸公司是一家民营企业，年销售收入500x元，每月现金流量达40x万元，经过做工作，该单位将基本帐户开到我行，目前，我们已对该单位上了网上银行和电话银行，下一步，我将为其营销一定的贷款，如此之类的企业，我今年开立帐户。同时，我通过朋友关系，组织储蓄存款达12x元。六、今后工作过去的一年，各项工作虽然取得了一定成绩，但为了实现我行贷款早投入、早见效的营销目标，打好二次营销的攻坚战等仍需要做大量的工作。故而，在今后应做好以下几方面工作：

1、加大同**公司的联系和公关力度，消除前期事件的不良影响，尽早建立更加良好的关系。因为，贷款进入时间和额度及资本金存款一致是各家银行激烈的竞争焦点，营销手段不断变化，从工作到人情，都要做到面面俱到。

2、加强贷后管理工作，积极关注*高速公路项目进展情况、资本金到位情况和公司自己需求及资金使用情况，及时收集和反馈信息，保证我行信贷资产的安全。

3、全行整体联动，加强对*公司的全方位服务。职场英语从这里开始!这里有面的职场干货、英语表达、商业资讯、人际关系内容……选择一门课，开启你的职场修炼之路吧!

市场部客户经理篇三

我于20xx年11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。现将我本人在担任客户经理工作期间的情况总结汇报如下：

20xx年11月21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。展望未来，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。

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍——客户经理队伍。但是否客户经理队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知客户经理的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己在学习中所学到的如何做一名合格客户经理，谈谈个人的一点想法：

一、客户经理必须具备应有的素质

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。

二、客户经理要善于把握市场信息，及时满足客户需求

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。

三、客户经理应做好客户营销与客户维护工作

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。

四、客户经理应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢”

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。

市场部客户经理篇四

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx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20xx年工作情况总结如下：

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，成功营销贵族白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市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。

二、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。

三、存在的问题

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。

四、今后努力地方向

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。

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，用自己的话说“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，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不

辱使命，我是这样想的，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。

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己的事来办，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，我从某公司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我送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到我发来的短信趣言，也一定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，更会看到我忙前忙后，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能力，随着银行改革的需要，我的工作能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，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，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融

服务，用我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。

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，通过对客户的研究从而达到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。

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，我积极的工作，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，我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20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

市场部客户经理篇五

20xx年我作为客户经理，主要负责**高速公路项目的贷款管理和信贷营销，回顾这已过去的一年，为实现早投入、早见效的营销目标，我总是积极发挥自己的主观能动性，始终讲究一个“勤”字，像一棵小草在自己的工作岗位上默默无闻，踏踏实实地工作着。经过我们的不懈努力，**高速公路项目自20xx年11月份开工以来，截止今年9月底，公司在我行项目贷款余额为1700xxxx元，比年初净增900xxxx元，存款余额为181xxxx元(日均存款达487xxxx元)，实现了项目营销的初步胜利，具体工作总结：

一、积极努力搞营销，坚持不懈抓存款**高速公路项目是各家银行贷款营销的重点，由于该贷款的营销，有利于稳定并增加银行存款，实现银企双赢；有利于提高银行信贷资产质量、优化信贷结构、加快发展步伐；也有利于提高银行整体竞争实力。因此，各家银行十分重视，通过各种营销方式，积极与**公司联系，要求增加**公司贷款投入。我部在20xx年取得800xxxx元贷款营销后，今年根据**项目进展情况和公司资金使用计划，及时抓住契机，积极与**公司联系，通过不懈的努力工作，在激烈竞争的情况下，向**公司发放项目贷款900xxxx元，既满足了公司资金需求，又实现了我行贷款早投入，早见效的双赢目标，也为我行实现经营目标，提高经营效益打下了坚实的基础。主要表现为：

1、行长挂帅，全面出击。为抓住营销机遇，实现及时投入，行长亲自挂帅并到**公司进行公关，采用多种方式与业主商榷、座谈，用我们的诚心和优质的服务赢得**公司的理解与支持。

2、客户经理全身心投入，全方位服务。我经常深入企业，了解并掌握**项目的工程进展情况、资本金到位情况及公司的资金需求情况，及时与**公司沟通，根据我行贷款申报审批

要求上报贷款核准审批材料，适时进行贷款投入。

3、留住存款，就是留住效益。**公司目前尚在建设期，无营运收入，公司存款主要是项目资本金和银行贷款形成，为了能够更多的争取存款，我们在**县无工行营业机构的不利情况下，经常放弃休息时间，经过无数次的同**公司协商，公司多次从其他银行转入我行资金共计860xxxx万元。同时，为了能够稳住存款，在**公司每次支付工程款时，尽量要求公司先从其他行支付，以限度的保留我行存款。

二、积极收集资料，搞好贷后管理**高速公路项目是我行信贷营销大户，贷款发放后，为保证我行信贷资产安全，我对贷后管理非常重视，并积极加强对贷款进行管理。具体为：

1、根据贷款管理要求，积极收集资料，完善贷款手续。目前，我已收集到项目可行性研究报告、初步设计、项目批复、环保批复及开工报告等贷款所需的所有资料，为我行贷款安全提供了保障。

2、督促企业按借款用途专款专用，将借款资金用于**高速公路建设。目前，我部已建立**公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况进行登记，并同**公司协商一致，我行贷款在工行系统内封闭使用。

3、经常深入施工现场了解施工进度，根据施工进度用款，保证资金按计划、按进度用在工程项目上。

4、及时做好贷后检查工作，并对贷后资料及时入档管理。开工一年来，我多次深入施工现场进行检查，并形成贷后检查材料8份，特别检查材料2份，大户分析材料4份，各种情况调查材料7份及报表资料上报若干份等，为保证我行贷款安全和领导决策提供了依据。

三、关注招投标，开立结算户**高速公路项目一期土建项目

招投标结束后□1xxxx标段中，仅**县就有xxxx□由于我行在**县无营业机构网点，施工单位无法在我行进行业务结算。为了能够限度的留住存款，我们对在我行开户的标段及其施工单位的资金实行封闭式管理，并将项目公司监理单位的所有帐户开立到我行。目前，**项目在我行共开立结算帐户xxxx□是我行对公存款和利润的又一增长点。

四、搞好服务，加强联系，积极推行电子银行，促进业务全面发展电子金融业务是工商银行发展的后动力，为了充分运用先进的结算工具，作为**高速公路的客户经理，我充分发挥我行结算系统优势，重点抓好网上银行、金融e通道、汇款直通车、手机银行、电话银行等电子银行业务新产品的推介、营销，增强电子银行服务功能，并与湖北**高速公路经营有限公司及×××**高速公路中铁大桥局项经部建立全面的网上银行合作关系，为其提供高附加值的资金结算、清算和帐户管理服务，为吸收更多的结算资金奠定了较好基础。目前，我部已同以上单位签订了网上银行及代发工资协议，不仅方便了企业，对我行业务发展也起到积极的促进作用。

五、积极做好其他项目营销和存款工作在搞好**项目工作的同时，我也积极做好其他项目的营销和存款工作。**市奥昌工贸公司是一家民营企业，年销售收入500xxxx元，每月现金流量达40xxxx万元，经过做工作，该单位将基本帐户开到我行，目前，我们已对该单位上了网上银行和电话银行，下一步，我将为其营销一定的贷款，如此之类的企业，我今年开立帐户xxxx□同时，我通过朋友关系，组织储蓄存款达12xxxx元。六、今后工作过去的一年，各项工作虽然取得了一定成绩，但为了实现我行贷款早投入、早见效的营销目标，打好二次营销的攻坚战等仍需要做大量的工作。故而，在今后应做好以下几方面工作：

1、加大同**公司的联系和公关力度，消除前期****事件的不良影响，尽早建立更加良好的关系。因为，贷款进入时间和

额度及资本金存款一致是各家银行激烈的竞争焦点，营销手段不断变化，从工作到人情，都要做到面面俱到。

2、加强贷后管理工作，积极关注***高速公路项目进展情况、资本金到位情况和公司自己需求及资金使用情况，及时收集和反馈信息，保证我行信贷资产的安全。

3、全行整体联动，加强对***公司的全方位服务。职场英语从这里开始!这里有面的职场干货、英语表达、商业资讯、人际关系内容……选择一门课，开启你的职场修炼之路吧!