

最新客户经理工作总结 经理工作总结 (优秀8篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

客户经理工作总结篇一

20xx年在各级领导的关心和关怀下，经过一年多的努力，我们在质量、安全、和进度方面都取得了一定的成绩，顺利的完成了各项目标。其中分水岭隧道左线和龙洞沟大桥大桥均在6月底完成了贯通，9月底隧道右线完成了贯通。今年年底我们将完成整个工程98%工作。经过这一年的努力工作使自己在企业管理和工程项目管理方面取得了一些成绩和管理经验，其中主要业绩如下：

在施工管理中，始终把科学管理，优化方案放在工程管理的首位，经常不断地在研究和探讨适合工程管理，且可操作性强的施工方案，来不断满足工程需要和甲方需求。在每次施工方案的制定中，我都是不断根据工程的特点、难点，进行多次论证，并运用科学的态度，加大组织方案的科技含量。不断延伸方案中的科学管理渠道。

“质量第一”是企业永恒的主题，更是自己追求的目标。我在多年施工中，能自始至终把质量放在首位，坚持了用质量来赢得企业信誉，来满足业主需求，为争创精品工程。我所坚持的措施有：

- 1、落实质保措施，提高监控到位。我坚持在项目上严细质保职能，分工明确。坚持做好各项质量文字交底和质量交接记

录。确保每项质量施工都有文字交底。以便更好地指导生产人员按标准、按要求去操作。项目上的专职质量工程师，我主动给其一定的相应权力，让其主动牵好质量创优质，使他们进一步做好了质量监控预案，确保质量监控无空白点。

2、重点部位，重点监控。对于工程易出现质量问题的施工部位，如：隧道和桥梁工程。我坚持设专人把关，并做好监控管理，发现问题及时解决。

3、严格规范，提高作业水平。在质量管理中动员大家要严格按规范去验收，把住每一道工序，要把市优的标准落实到操作面，使参建人员都知道，干出什么样产品为市优标准，使产品一次成优，杜绝二次维修。

4、层层管理，人人把关。我始终坚持在项目上形成人人把关的质量管理氛围。质量管理不单质量员一人的工作，其它项目管理人员也要有质量指标。也要对质量创优负责。要在层层管理上形成操作人员对自己施工面负责，分包队要对承包区域负责。项目管理人员要对各自工程创优指标负责，项目经理要对全工程创优达标负责，从而使工程质量管理严格处于受控状态下。通过自己在质量管理方面的摸索，个人掌握了一些质量管理上的招法。为自己驾驭项目上的质量管理工作充实了力量。

做为一名项目上的指挥员，自己在注重工程施工方案、质保措施的同时，对生产进度的落实从不放松。特别是在多年的施工管理中，不管遇到什么样的困难，从未因生产计划管理而延误工期。在工期管理上，我一直坚持：

1、加强部位控制，落实计划安排，自己在日常的生产管理中，对施工部位计划比较清楚，到什么周期，完成到什么部位，我心中有数。由此在施工管理上，我坚持用施工计划指导和严细现场的作业安排，严格控制施工管理节奏，确保施工进度，按照计划去落实。

2、加强施工组织，落实资源到位。为确保项目生产顺利，我时刻针对现场的料具、劳动力、材料等生产要素，做好调配，并根据工程进展情况，提前做好生产要素的测算，工作预见性要强，进而加强了料具、人力的合理配置，保证了施工不间断。

3、加强工程插入度，落实施工工效。针对工程多工种作业。由其是抢竣工项目，在合理组织插入上是关键，多年的施工经验告诉我，无论是交叉作业，还是横向混合式作业，不管是逆施，还是正施，我坚持的宗旨是：统一协调，统一指挥、合理安排、见缝插针。

效益是项目发展立足的根基，没有了效益，项目管理将走不很远。

工作中，首先做好成本管理涉及岗位的人的选择，责任心强，具有主人翁意识的优秀员工充实到成本的管理岗位；同时，按照公司的成本管理办，制定了项目成本管理工作流程，通过流程的制约作用规范员工的行为。

施工中，每一单项施工前，项目部主要管理人员都要坐下来反复研究最高效益的施工方案；施工开展后杜绝施工浪费，严格加强及时的预算和实际用量的及时对比，及时发现问题，解决问题。

加强施工过程的结算工作。项目部设定专人管理变更和签证工作，既避免了变更传递过程的失误，又实现了结算过程的全程跟踪。

安全是企业的效益；安全是职工的生命！

人员方面，不仅项目部配备安全员，各个工区我们都配置了专职安全员，也确保安全专人专管，责任落实到位。

措施方面，项目部针对分项工程的实际，制定有针对性的安全交底，在工种进场前对其进行安全交底，施工过程中进行巡视，确保按交底内容施工，发现有违规、违章操作的进行及时纠正，并随时召开各工作班组长会议，对违规、违章危险的行为所造成的后果等原因进行分析，并用通告形式对违班组的违规、违章的事情及时处理办法进行公示。项目部每周进行一次针对全体在场施工人员的安全教育；特殊情况进行专项安全教育。

安全及现场文明经济投入方面，在日常施工操作过程中，为保证安全生产，确保施工人员的生命安全，项目部在资金相当紧张的情况下，按规范设置、全新配制。在隧道爆破施工中，配置了专门的手持设备，同时还配备了专门的不良气体检测仪，以确保施工各环节的安全工作。

（一）质量方面

在隧道二衬衬砌施工中，局部还是有蜂窝麻面、错台等不良现象，在以后的工作中我们会更加加强细节的管理，确保干出更优质的工程。

（二）安全方面

在边坡施工过程中，脚手架搭设不规范；氧气乙炔使用有时未按要求摆放等，安全无小事，在以后的工作中，我们会不断的总结，在安全方面管理更加严格，建设平安工地。

在接下来的工作中，我们会再接再厉把剩下的工作做完，并积极配合做好项目竣工验收和其他各项相关工作。

客户经理工作总结篇二

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的阅历，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在（如敲诈银行），绝大部分的客户事实上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

假如客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，由于这不是法庭，就算你驳倒了客户或许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户赔礼，由于你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，假如这个问题的确与制度冲突，要耐烦的倾听客户为什么如此的犯难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，由于有些客户他可能并不是真的要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户始终耿耿于怀，过去的就当作一次阅历，仅此而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉或许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，假如又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次阅历的积累，你会发觉你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最终的安静应对。

客户焦急的时候，你做事不要乱，但肯定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在埋怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样看法不好，我们的看法肯定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，由于有时客户并时常冲你来得，但你要看法恶劣的与客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，爱护好自己非常重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和伴侣调侃一下，记住的是阅历，但不要对这样的不快乐念念___。

客户经理工作总结篇三

20xx年，我xxx值班经理，在xx公司领导及同事的关怀和支持下，银行营业基本完成了县公司年初安排部署的相关考核任务，现将本年度个人工作总结如下：

在20xx年重点加强了营业厅内部岗位管理，严格执行营业厅各岗位职责范围，严格考勤、考绩与营业厅内各岗位人员薪酬进行挂钩，严格营业员前台操作规程，积极推行奖优罚劣制度，做到了无重大工作失误的良好成绩。强化“执行力”在具体工作中的贯彻，使北大街营业厅各项管理制度和工作方面在原有基础上大胆突破，勇于创新，将现有管理制度更加细化。在注重提高自身素质的同时，积极创造条件、采取多种方式，通过对营业员业务、服务的定期培训全面提升窗口客户服务水准。日常工作中要求所辖北大街营业厅营业人员爱岗敬业，无私奉献，引导员工树立“严格、规范、谨慎、诚信、创新”十字行风，为客户提供优质高效的服务，在北大街营业厅内逐渐形成了一只凝聚力较强的营业员队伍。

值班经理作为核算管理的第一责任人，肩负着现场控制的重大责任，是防范经营风险和操作风险的第一道环节，工商银行临海支行十分重视这支队伍建设，采取多项措施提高值班经理履职能力，努力打造稳固的内控前沿阵地。

接下来是我对来年工作的导向制定的工作计划，如下：

一是完善考核机制。值班经理业务上归属支行综合管理部管理，人员属经营网点管理，绩效工资考核与所在网点的业务发展、内控管理、核算质量等挂钩。合理有效的考核机制促进值班经理认真履职，依法合规处理前台的各项业务；同时有利于协调内控与业务发展的关系，两者协调发展。

二是加强学习培训。值班经理认真学习新业务、新制度，除了自己掌握之外，还及时传达到每位临柜人员，使他们能够迅速在业务中加以运用。支行综合管理部每月召开值班经理例会，组织一次集中学习，传达有关新规定、新政策，分析、讨论当月的制度执行情况以及存在的问题，及时整改。另外，值班经理根据自身的业务短板，自行选择现场培训网点，利用休息时间跟随运行督导员跨网点现场培训学习，达到共同提高、共同进步的目的。

三是做好履职报告。营业经理每个季度上报履职报告，及时上报现场监控情况，管理科室掌握动态信息，及时指导。另外，每年组织一次值班经理述职，参加述职会的有支行领导和管理科室人员。值班经理在述职会上对自己的工作履职、学习和内控管理等情况作述职。支行领导进行点评，肯定成绩，指出不足，帮助解决履职中的困难，并提出了下阶段的工作目标、任务和要求。

四是严格轮岗制度。对值班经理严格执行网点轮换，按“值班经理在同一网点履职最长不超过2年”的规定给予轮岗。通过轮换值班经理的派驻网点，一方面各网点的相似业务互相学习，互相促进，另一方面有效防范潜在事故案件和潜在经营操作风险的产生。

面对明年机遇与挑战，我本着务实扎实的原则，更好的负起自身的职责，加强理论业务学习，勇于实践，使自己的业务水平，管理水平全面提高，为公司发展奉献自身全部的能量。

总之，在新的一年里我更加努力的投入到为之奋斗的超市事

业中去，用发展用效益来回报公司，实现自身的人生价值。

客户经理工作总结篇四

不知不觉一年的时间转瞬即逝，现将一年的工作情况总结如下：

作为一名项目经理，理解执行力对一个团队管理来讲的重要程度。所以，我项目部的每项施工和程序都严格执行公司的管理制度和行业规范在进行，主要在劳务用工、机械租赁、材料采购等方面，都在公司制度规定的框架内进行，工程质量标准更要在规范内进行施工，从宏观上来说，全国统一质量标准应该是行业的最低标准，我们必须也应该达到，但在实际施工中，一些环节还是因为各种原因出现了问题，带来的教训也足以使我更加重视质量对企业生存的意义。

项目整体控制的应变是项目经理每天都要考虑的实际问题。我们项目外部环境复杂，由于我们项目部入场较早，如建委、设计、监理、街道办事处各管理机构甲方都交由我单位进行负责、分包单位以及公司工程部、经营部、财务部加上现场xx个专业施工单位等方方面面的打交道，项目部发出与回复工作联系单就有xx余份；每一个环节、每一个细节都可能决定项目的成败，所以我每天就是在考虑、平衡、处理各方的要求，特别是外部能否及时沟通协调，在公司利益化的前提下，达到满意的效果是最重要的。

在公司领导的指导下、在公司各相关部室的大力配合下，通过项目部每一项工程行之有效的管理措施，通过诚实可信、保质保量的实力与能力的展现，为公司及项目部赢得了认可，获取效益。但一个人的精力毕竟有限，处理外部关系的时候，忽略了内部一些人员交流沟通，产生了一些误解，本人也将在今后听工作与生活中努力改正这些不足。

我们项目人员自从xx调到xx以后，人员又经过多次调整，项

目管理人员就只剩下我和xx等人还负责着其他项目部的各项试验工作，在xx请假后项目部就剩下xx人，要负责项目总包管理与协调，负责整个项目安全管理与防护，加上自有项目的施工管理与协调，涉及的施工队伍及施工项目多而量小，包含的项目有墙体拆除、外幕墙拆除、负x层地面拆除、屋顶屋面拆除□x至x层顶板施工、室内主体结构墙洞封堵，地面洞口封堵等，本项目原本就是拆除改造项目，在加上原合同清单量和项不全，各施工项都要办理洽商和工程量确认，在我们结束总包管理之后，各专业施工单位陆续入场，现场施工相互推委、扯皮的事更是每天都有发生，由于以上原因加上本人自身管理经验及施工经验缺少，每个施工程序的进行都请教。

做为一名项目经理，我深刻认识到廉洁和勤劳务的重要性，常怀律己之心，增强自律意识，做到自重、自警、自励，清正自守，不该拿的东西不拿，不该做的事情不做，自觉抵制不正之风，坚持讲真话、办实事、求实效，不断提高拒腐防变的能力。工作中坚持以身作则，不搞特殊化，不讲排场，树立服务意识，始终把项目部要服务于各劳务施工队伍作为工作中的重点，把服务于项目作为自己的价值取向和行为规范。

一年来，虽然围绕自身工作职责和年初确定的工作目标做了一定的努力，取得了一定的成效，但与领导的要求和期望相比还存在一些问题和差距，政治理论学习还不够自觉，业务水平还需不断提高；在工作方法、增强责任感、努力提高管理水平和水平上下功夫，早日成为一名合格的项目管理者。

以上是我在20xx年的主要工作。在新的一年里，我将正视困难，团结同事，改进不足，使项目的管理工作再上一个新的台阶。

客户经理工作总结篇五

好的成果是需要分享的，这样才能起到鼓励的作用。同时这也更有利于激励其他员工共同奋斗，工作总结无疑能使一个好的工作总结得到好的分享的好平台，因此，写好工作总结是延续成功的有效方法。

其次，深刻分析市场上主要竞品在产品系列、价格体系、渠道模式、终端形象、促销推广、广告宣传、营销团队、战略合作伙伴等等方面表现，做到知彼知己，百战不殆。目的在于寻找标杆企业的优秀营销模式，挖掘自身与标杆企业的差距和不足。

最后，就是自身营销工作的总结分析，分别就销售数据、目标市场占有率、产品组合、价格体系、渠道建设、销售促进、品牌推广、营销组织建设、营销管理体系、薪酬与激励等方面进行剖析。有必要就关键项目进行swot分析，力求全面系统，目的在于提炼出存在的关键性问题并进行初步原因分析，然后才可能有针对性拟制出相应的解决思路。

运筹于帷幄之中，决胜在千里之外。新年度营销工作规划就是强调谋事在先，系统全面地为企业新年度整体营销工作进行策略性规划部署。但是我们还要明白年度营销工作规划并不是行销计划，只是基于年度分析总结而撰写的策略性工作思路，具体详细的行销计划还需要分解到季度或月度来制定，只有这样才具有现实意义。

目标导向是营销工作的关键。在新年度营销工作规划中，首先要做的就是营销目标的拟订，都是具体的、数据化的目标，包括全年总体的销售目标、费用目标、利润目标、渠道开发目标、终端建设目标、人员配置目标等等，并细化分解。如终端类产品的销售目标就要按品项分解到每个区域、每个客户、每个系统等等；流通类产品分解到每个区域、每个客户等。

其次就是产品规划。根据消费者需求分析的新产品开发计划、产品改良计划；通过销售数据分析出区域主导产品，拟制出区域产品销售组合；根据不同区域市场特征及现有客户网络资源状况，拟制出区域产品的渠道定位。然后就要拟制规范的价格体系，从到岸价到建议零售价，包括所有中间环节的价格浮动范围。有时非常必要结合产品生命周期拟制价格阶段性调整规划。

如果企业仍存在空白区域需要填补、或者现有经销商无法承担新产品销售等原因，还需要制定区域招商计划或者客户开发计划。终端类产品还需要完善商超门店开发计划。

最后，就是营销费用预算，分别制定出各项目费用的分配比例、各产品费用的分配比例、各阶段的费用分配比例。

如此，整体年度工作总结和新年度营销工作规划才算完整、系统。但是为了保障营销工作顺利高效地实施，还需要通过从企业内部来强化关键工作流程、关键制度来培养组织执行力。

xxxx年，我们是在艰苦的奋斗中走过来的，一路上酸甜中夹杂着汗水。但是努力和付出就会有回报，对我来说，在过去的一年取得的成绩还是很不错的，我觉得自己做的还是很好的。

客户经理工作总结篇六

20xx年马上过去，大家都在盘点一年之中收获的同时，又寄予希望与新的未来。不知不觉中，我在岗位上结束了一年的工作，在领导和全体同事的关怀、帮助、支持下，紧紧围绕公司为中心工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，以“服从领导、认真学习、扎实工作”为准则，始终坚持高标准、严要求，把“安全第一”放在首位。坚决杜绝习惯性违章。较好地完成了各项工作任务。我始终

把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。

ceo发话，面对今年里的任务和业绩，相对于以前有着大大的提高，不管是生产部还是行政部做得都相当的满意，同时希望继续把好的方面发扬下去[]ceo表示公司能够有今日的局面全靠三位高层得力助手，当然也离不开大家共同的努力奋斗[]ceo特别着重提出三位杰出人物以示表扬，黄总本人为了公司效益着想，为公司真心付出，一直愿意默默无言，并且在深圳办事处开拓公司的市场，黄总为了实现这一计划，曾经多次废寝忘食，长期漂泊在外，背井离乡有家没时间回，单单可以从这一点看出，黄总对公司的效力有多么的忠诚。

副队在公司总体来讲是一个非常低调行事的高层xxx物，去年为了把产值提升上去，甘愿在海螺度过春节，总是抱着不放心的思想去查看生产线，凡事都要亲力亲为，能把大事做到，把小事做好，把工作做到家，真是一个极为细致的领导。队长一直潜伏在珠三角地带，多半为在广州，曾经多次以书面形式向ceo发出请求，同时希望公司能在不影响正常运转的情况下，能投资在广州这一地带，好让公司拿下广州这块肥肉市场，在队长做足这个详细计划同时，我相信队长有这个能力，公司有这个实力。

我个人分析与点评：一年来的工作表现，强化形象，提高自身素质。为做好班组基础工作，我坚持严格要求自己，注重以身作则，以诚待人，一是爱岗敬业讲奉献。我正确认识自身的工作和价值，正确处理苦与乐，得与失、个人利益和集体利益的关系，坚持甘于奉献、诚实敬业，二是锤炼技能讲提高。经过多年的学习和锻炼，细心学习他人长处，改掉自己不足，并虚心向高层领导、董事和同事请教，在不断学习和探索中使自己在技术上有所提高。

首先，我自己要严于律己，不断加强作风建设。几年来我对自身严格要求，始终把耐得平淡、舍得付出、默默无闻作为

自己的准则，始终把作风建设的重点放在严谨、细致、扎实、求实脚踏实地埋头苦干上。在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，尊重高层领导，团结同事，谦虚谨慎，不断改进工作作风，只希望把所有工作圆满完成。

其次，工作中的不足与今后的努力方向，多年来的工作虽然取得了一定的成绩，但也存在一些不足，主要是管理程度还不够严，学习、技术上还不够努力，和有经验的同事比较还有一定差距，在今后工作中，我一定认真总结经验，克服不足，努力把工作做得更好。及时提出合理化建议和解决办法供领导参考，确保公司安全生产，务实奉献，高效创新。

总之，一年来，我做了一定的工作，也取得了一些成绩，但距领导和同事们的要求还有不少的差距：工作创新意识不强，创造性开展不够。在今后的的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作高度负责的态度，脚踏实地，尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同事们对我的期望。

最后，我知道我想讲的有太多，我只想讲一句，我希望大家做好本职工作，在20xx年里没有完成的，在xx里再继续，再努力，再完成，为公司发展创造更多的效益，共创辉煌的明天。

在此再次恭祝大家：新年快乐，马上成功，心想事成，加官进爵！

20xx年x月x日，经盈众集团控股有限公司董事会的任命，我担任盈众传媒总经理一职。这一年里，在集团董事会及公司下属的全力支持下，各项工作开展顺利。经过公司全体成员的共同努力，我们在企业管理、投标揽活、项目管理、文化建设、稳定发展等方面都取得了可喜成绩，企业综合实力增强，社会信誉提高。回顾一年个月来工作，主要有以下几方面：

设立部门，明确部门工作职责并配齐人员：营销总监李涌、运营总监郑非、财务总监黄慧娟。由于我们团队只有4个人，缺少行政总监一职，所以行政总监一职暂时由我和财务总监黄慧娟共同担任，行政总监的工作暂时由我和财务总监黄慧娟来完成。

注重企业文化建设，提炼盈众传媒的文化“合众共赢、激情创新”，既强调与集团的关系又突出公司传媒性质的特征。秉承“诚信立足社会，服务创造未来”的经营理念，秉持“卓越服务、快乐生活”的企业使命，坚持以客户为中心，主张“热心、贴心、省心、放心、开心”的“五心服务通过不断营销创新、积极进取，取得了良好成绩，得到了社会各界的认可和鼓励。

通过组织一系列活动来建设盈众传媒的大团队：组织盈众传媒高管赴南安参加摩尔拓展训练，培养盈众传媒团队的团结合作能力；组织高管参加职业素养及商务礼仪的培训，提高职业涵养；组织高管参加《企业文化：让企业拥有生命》的课程培训，使高管更清晰地认同公司文化。同时，在各项活动的开展过程中，我注意到给不同的同仁们创造不同的又适合他们个人的机会，让他们有机会表现自己，锻炼自己。

在短短的半个月里，由于团队的协力合作，业绩取得了骄人的成效。首先，盈众传媒与盈众doing有限公司、众赢汽车俱乐部有限公司及远航汽车销售服务有限公司签署合作协议，包揽了盈众控股集团旗下的非传媒性质的全资子公司的广告等宣传的全权代理权；其次，盈众传媒与厦门盈众汽车销售有限公司签署了关于盈众汽车成立9周年相关报道宣传的合作协议，对集团内部承担业务；最后，传媒与海上海国际酒店签署了合作协议，实现与实体公司的首次合作；同时，截至报告时，盈众传媒正与厦门佰翔酒店恒品茶艺馆等几家公司进行项目洽谈中。

盈众传媒取得了如此的成绩与集团董事的支持和公司成员的

共同协作是分不开的，但盈众传媒仅仅成立一年，显性的问题比较明显，隐性的问题仍然存在。我将会和我的团队共同努力，开创更好的局面，取得更优异的成绩。

客户经理工作总结篇七

对于销售而言，工作心态非常重要，有的人是真心的喜欢这个岗位，敢于挑战自己，希望看到全新的自己，每个月都在往更高的地方攀登着，销售的这个岗位本来就非常的锻炼人，而有些销售，根本就是混日子的，每个月能达到公司下发的业绩目标就开心的要死，心满意足了，这就是没有追求的人。

今年开始的第一个月，我就跟公司的领导报备了自己想进行人员调整的想法，并且得到的批评。公司一共二十二个销售，我炒掉八个，然后新招聘了十个进来，留在公司的都是我认为有责任心，有事业心的销售。

二、技能培训

我算是一个十分资深的销售了，我算是在公司一步步晋升上来的销售经理，以前我也是个干销售的，所以我对他们的工作心情以及工作的一些状态都是非常感同身受的。这半年，我们每天都要开一次总结会，总结自己当天的工作情况，发表感言。每周都要开一次检讨会，说说自己这一周在工作当中出现的失误，以及整改措施。每个月都要进行一次培训会，主要是分为说话、工作能力等方面的培训，每一次培训过后，他们总会有人说自己学到东西了，这非常的符合我的初衷。每一种会都是由我主持，我非常的清楚他们每个人的情况，私下也会进行单独培训。不得不说他们进步的很快，因为每个人都是想学东西的。

三、业绩总览

今年我们销售部，房屋总成交金额为六千三百四十二万，其

中精品套房占二分之一，毛坯房占四分之一，别墅占四分之一。总出单量答841次，成单率为89%，但从这一点，就可以看到我们的进步了，以往每年我们手里丢了多少单子，都有可能被其他公司的抢走。成单率才不到75%。因为我们这非常可观的业绩，公司的领导还在上个月亲自莅临我们销售部，为我们进行加油打气过，这对我们来说一种莫大的荣幸，同时也是让我们的工作热情又开始高涨了，下半年我们会更加努力的。

客户经理工作总结篇八

新年伊始，万象更新。忙忙碌碌的一年又过去了□20xx年我作为一名营业经理，认真履行岗位职责，积极配合网点工作，在落实好各项规章制度同时，严把授权质量关，有效地防范会计核算风险，不断提高网点的风险管理水平，圆满顺利地完成了本年度的各项工作任务。现就一年来的工作情况总结如下：

一、加强学习培训, 提高队伍综合素质

(一)加强自身学习。作为经理，任何事情都当率先垂范，为了能更好地担负起营业经理的岗位职责，加强事中监督，我在紧张工作之余，每天都挤出时间努力学习最新的金融理论和业务政策，结合省行的业务考试主要学习了《会计核算规程》、《金融基础知识》、《员工违规违纪》等知识，通过不懈的学习不断提高和完善自身的业务水平，也顺利通过了省行业务考试。

(二)抓好员工学习培训。平时针对本网点不同柜员的业务素质水平，因人而异，开展有针对性的业务指导，将自己掌握的业务技能和管理经验传授给其他员工，使之学之有用。一是建立网点学习制度。负责组织召开班前晨会，学习有关制度、规定，重点学习20xx柜面操作手册，讲评上日的工作情况和存在的问题，提醒柜员规范操作。二是抓好网点员工新

业务学习培训。随着金融体制的不断变革，银行新业务层出不穷，业务操作流程也不断优化升级，这些都需要员工迅速掌握，以适应服务和竞争的要求。在组织学习各种新业务、新办法时，督促员工记好笔记，摘抄重点内容，有空时反复学习，工作中反复实践，使网点员工对各项业务操作及规定熟练掌握，准确运用。三是强化风险培训。随着业务品种、业务操作系统的不断更新，我结合网点日常业务处理情况，根据网点的实际情况和薄弱环节，从岗位管理、业务基础规范、检查等方面入手，也根据年初制定的培训计划经常组织员工进行班后业务学习及培训，进一步规范操作流程，使员工增强责任意识、风险意识、防范案件意识和自我保护意识，适应新形势下业务发展的需要。

二、踏踏实实工作，严格履行岗位职责

我所在的网点，营业经理是最忙碌的一个，但，忙而不能乱，面对为了坚持制度而被个别客户误解、中伤，我们默默耕耘、充满自信，因为我们肩上承载着工行的广大客户、总省行、市分行党委的信任，我认真履行营业经理岗位职责，努力做好前台授权把关，班后传票审查，工作经常早出晚归、加班加点，服从部领导的安排，竭尽全力做好主任的内务帮手。在任职营业经理期间，网点的会计核算质量有所提高，差错事故几乎为零。

(一)主动协调沟通。我经常和网点负责人、主任进行业务上的沟通，探讨如何规范柜员的业务操作，要求柜员处理业务时要操作定型和坚持自我复核，实施重点检查监督，促使柜员养成良好的业务操作习惯，在日常工作中，时刻保持警惕和树立风险防范意识，对一些因业务不熟而发生差错的同志，耐心帮助其熟悉业务，对复杂业务和有可能出差错环节，就事先做好预警工作，到柜员的岗位当面指导。通过严格规范操作，实施重点检查监督，狠抓差错原因分析，加强管理监督，培养柜员养成良好的业务操作习惯。

(二)加大风险防范。一是加强风险点的监督。今年以来，针对省市行确定的风险点，我们加大了对风险点及重要部位的检查、监督力度，严格各项规章制度落实，及时排查业务隐患。一方面，加强对柜员的现场监督工作，对业务操作过程中出现的违规行为进行及时提醒和纠正，促使其养成良好的工作习惯。另一方面，加强账务管理，对柜员每日处理的账务进行严格审核，对特殊业务进行定期检查，确保了账务处理的准确性，定期不定期的对柜员权限卡管理、业务印章管理、空白重要凭证管理、对公账户开立及印鉴卡片管理、atm设备管理、99999钱箱管理、挂失业务、代发工资业务、电子银行业务、会计档案管理、错账冲正及反交易业务、当日存当日取业务、营业经理及网点负责人履职等进行检查，发现问题及时整改，从而保证了网点柜员能够严格执行各项规章制度，对各类风险点控制的非常到位。

二是加强案件防范。案件防范是营业经理的首要任务，把握好风险点，就能防范案件的发生。对权限卡、重空凭证、印章、重要物品等案件易发部位每天我都坚持重点监控，重点检查，决不走过场。把自己权限卡的密码保管好，每次授权都用一块挡板挡住密码。每月的案防会议都认真的和大家一起总结网点存在的不足，提出整改方案，加强案例分析，对自己和员工进行警示教育，杜绝案件发生。

三是坚持网点监督查库制度。坚持一日三碰库，监督99999轧帐过程，监督管库员装箱、加锁操作过程，并在99999轧帐单上签章；对99999钱箱操作员现金调拨业务实行授权控制，记帐、授权岗位必须分离，每周对柜员所有尾箱进行一次检查，并有记录，严格按照上级行有关文件精神 and 各项规章制度为标准，对综合柜员每日经办的各种业务，对密押、印章、库款和空白重要凭证等重要环节坚持定期、不定期重点检查、督促与管理，每日、每周、每月对派驻网点业务柜员贯彻执行规章制度情况进行监督检查，及时发现和纠正日常工作中出现的不规范行为。

四是加强对反交易业务的监督控制。对柜员提出要求，严格控制反交易业务数量，对因柜员操作失误造成的差错，尤其是现金业务冲账，都要对业务的真实性、合理性进行认真审核，确定客户在场后，才对反交易业务进行授权。工厂分理处本季度授权反交易3笔金额162300.00，冲正2笔金额3584.00，打印机故障未打印是主要因素。支行营业部本季度授权反交易18笔累计金额287481.28，红蓝字冲正5笔累计金额18532.90，反交易较多的柜员有237柜员反交易5笔，152、151柜员反交易4笔，分析原因，一是为柜员在凭条、票据输入时疏忽不认真选项选错。二是交易代码不熟悉使用错误。针对上述情况今后要加强业务的培训和督促柜员业务操作中规范操作，认真仔细输入各种要素减少差错的发生。通过对每笔反交易业务进行全程监督，实现了对业务真实性、合理性的有效监控。

(三)完善各项检查监督制度。针对各级业务检查机构、总会计、督导员检查提出的问题，制订整改措施，要逐项、逐条做好整改工作，在每次检查发现问题中吸取教训，举一反三，深刻剖析原因，堵塞漏洞，防止此类问题的再度发生，进一步加强规章制度和工作规程的学习，按制度要求严格落实、规范内控管理和检查监督工作，提高员工的责任意识和风险控制意识，切实把各项检查监督制度落实到位，并认真遵守劳动纪律会议纪律，不迟到不早退，严格遵守请销假制度，多请示多汇报，积极参加市行分行组织各种会议。对工作中存在的问题，制定措施督促整改，确保各项内控制度的落实。同时认真落实对业务运行岗位及重要业务不定期检查制度；按规定对业务操作、重要空白凭证保管使用、业务印章保管使用及柜员权限卡进行检查，从而使业务操作达到规范化和标准化，有效的推动了毕节分行“构建集约化的运行管理体系”的建设步伐。

(四)抓好业务管理工作

一是把好特殊业务事中控制关。日常业务中的反交易业务，

严格做到规范操作、真实处理，按上级行的要求在有关凭证上注明原因、资金走向等，并在工作日志上做好记录；严格空白凭证和有价单证管理，在领入、使用、交接、保管方面做好分类登记，每天核对使用情况，逐张清点，做到帐、实、簿核对三相符；每天检查监督柜员之间的现金、重要空白凭证交接情况，柜员权限卡使用情况。严格执行权限卡、印章的管理规定，杜绝越权办理或代办的情况出现；对牡丹卡营销业务也严格执行客户本人领取原则，非本人携身份证不进行卡片启用、开通信使等业务。

二是严格规范atm管理。每天核对atm吞卡，及时督促做好吞卡上缴工作，坚持每周查库，每天早晚核打99999钱箱，不定期检查网点库存现金，尽量将现金库存量控制好，及时做好现金领、缴业务，认真审核各种特殊业务、各种自制凭证的真实情况，坚持每天检查核对各种内部帐户、表外户，确保各种内部户、表外户余额与报表相符，不定期抽查柜员办理业务的凭证，审核开、销户业务、(个人和单位结算帐户)，在开立对公帐户方面，严格按照受理、审核、操作三分离的原则办理，电子银行业务，核对开户、变更和销户资料的真实，电子银行的开户、变更内容、销户等业务是否本人办理，所填内容与柜员录入的资料是否一致，双人核对客户身份证件是否有效，无误后才划卡授权和办理开立个人结算帐户。

三是落实业务管理制度。我主要负责派驻网点日常业务管理，对业务核算流程、帐务核算、帐户管理、业务用章等重要环节进行把关，对本网点预警信息进行协查核实，保障各项业务核算管理和内部控制措施的落实。支行营业部工作量大，业务种类繁多，为确保账账、账实、账款相符，每日坚持完成网点日终轧账工作，严格按照人民银行账户管理规定对账户开、销户手续，预留印鉴的变更进行审核，对各类手工自制凭证真实性、准确性及账务核算进行审核，每日营业终了坚持查询主要内部账户余额是否有挂账，并督促柜员对暂收暂付款项及时进行核销处理，每日坚持查询跨行支付查询查复登记簿，审核查询查复业务是否按规定及时办理，做对跨

行支付、资金汇划、电子银行、查询查复、会计要素、特殊业务等的审批、复核授权工作，认真审核凭证，现场监督检查各岗位员工的业务操作是否符合规定，切实发挥事中控制的作用，防范操作风险，同时协助网点负责人做好营业厅的日常查库、安全防范分析会、员工思想动态分析等各项工作。通过一系列有效的措施，取得了较显著的效果：前台临柜人员，能够按照要求认真审查受理凭证，认真核对单位预留印鉴，坚持做到“先收妥记帐，后签发回单”的结算制度，现金业务“先收款后记帐、先记帐后付款”的原则，重要空白凭证的出入库、保管、出售、调拨、销毁都严格按照规章制度办理，做到帐实相符，会计专用印章专人使用、专人保管，班后入库上锁保管，并建立会计专用印章保管使用登记簿，资金汇划人员严格按照总行规定的时间办理资金汇划业务，确保汇划款项及时到达指定帐户。各项规章制度落到实处，使帐务质量显著提高，保证了经营安全无差错。

总之，一年来的工作在一些细节的处理和操作上存在一定的欠缺，我要在今后的工作学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足，把营业经理这项工作做的更好。