

客户经理年终总结(优秀7篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

客户经理年终总结篇一

中国的证券公司客户经理是指承受证券公司的聘用，从事客户招揽和客户效劳等活动的证券公司营销人员（业内自称金融业农夫工）。

其主要职能是开发和招揽客户、向客户进展理财产品销售等，可以依据证券公司的授权从事以下局部或者全部活动：

- （一）向客户介绍证券公司和证券市场的根本状况；
 - （二）向客户介绍证券投资的根本学问及开户、交易、资金存取等业务流程；
 - （四）向客户传递由证券公司统一供应的讨论报告及与证券投资有关的信息；
 - （五）向客户传递由证券公司统一供应的证券类金融产品宣传推介材料及有关信息；
 - （六）法律、行政法规和证监会规定证券经纪人可以从事的其他活动。
- （二）供应、传播虚假或者误导客户的信息，或者诱使客户进展不必要的证券买卖；

(四) 实行贬低竞争对手、进入竞争对手营业场所劝导客户等不正当手段招揽客户；

(五) 泄漏客户的商业机密或者个人隐私；

(六) 为客户之间的融资供应中介、担保或者其他便利；

(八) 托付他人代理其从事客户招揽和客户效劳等活动；

(九) 损害客户合法权益或者扰乱市场秩序的其他行为。

负责拓展销售渠道，开发新客户，销售公司发行或代销的金融理财产品；

负责把证券公司的金融产品和效劳方面的信息传递给现有的及潜在的客户；

负责为客户供应金融理财的合理化建议，为客户实现资产保值增值；

负责组织并筹划高级营销活动，开发高端市场。

金融、证券等相关专业专科及以上学历，具有证券从业人员资格。

工作阅历：熟识证券、股票和基金相关的金融根底学问；具有肯定的金融从业经受或金融营销工作阅历；具有广泛的客户资源；具有良好的沟通力量、客户开发力量；具有很强的工作责任心、团队合作精神，并且能够承受肯定的工作压力。

胜利的客户经理的收入是特别可观的。客户经理收入的凹凸，并不依靠于职位的凹凸，是否得到老板的赏识，而是完全取决于其所拥有的客户的价值。证券客户经理的薪资一般由：“底薪+提成（股票佣金提成+基金佣金提成）+年底利润分红”构成。

从进展前景来看，金融效劳行业可以说是中国进展潜力最大的行业之一。在今后的五至十年中，中国的个人投资理财参谋行业，可以到达每年数十亿元的市场规模。无论以什么标准来衡量，这都是一个特别浩大的市场。更重要的是，这一市场还处于起步阶段，真正着力于这一市场开发的客户经理还不多。对于准时介入这一市场的客户经理，其领先优势将是特别明显的。此外，客户经理工作还有很强的独立性。许多人宁可少赚钱也要自己做老板，由于这样就可以不必看别人的眼色行事，可以有最大的独立自主性。而作为客户经理，可以说就是拥有了自己的事业，做自己的老板。

客户经理年终总结篇二

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。

20xx年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一地严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下□20xx年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

客户经理年终总结篇三

自从20xx年进入xx公司至今已过了三年多的时光，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，一切几乎全得靠自我摸索，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，学这学那只有一个目的。就是抓紧一切时光学习业务知识，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持续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我的弟兄，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，而我作为群众的一员，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我家里一样，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xx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，透过三年的磨合，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，xx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。

因此我务必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xx公司的可持续发展带来了充足的网络保障。

进入20xx年，随着xx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带给帮忙。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自我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状况，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，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，不论时光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xx公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是xx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xx公司以后的发展造成不稳定因素。

客户经理年终总结篇四

1，上半年销售情况：

截止至xx年12月，本人总销售量为xxx吨，其中直销量为xxx吨，分销量为xxx吨。本人共计开发用户xxxxxx户，其中批发客户为xxx户，直销客户为xxx户。，客户开发排名哈分公司之首。在客户开发方面我认为，首先要经营好现有客户，老客户是我们的主要消费群体，建立良好的口碑，并实施老客户家介绍新客户一起优惠活动，把小客户聚在一起享受团购政策，拉动客户与销量的增长。

2，顺利开展承兑业务，促成与中煤集团再次合作。

由于近期全国的煤矿业不景气，导致本年度中煤集团与我方的合作在付款方式上产生分歧，原因是对方想向我方通过承

兑汇票付油款，而我方暂时无法接收，致使双方合作经历了半年的停滞时期。由于是我公司从未开展此业务，各部门都无从下手，在此期间我多次往返于中煤集团，省、市公司与银行之间。经过半年多的努力，在各部门的配合下□xx年6月19日，我取回了哈分公司第一张承兑汇票xxx万，并第一时间为其配送油品。得到中煤集团认可。本年度中煤共计使用承兑汇票xxx万，提油xxx吨。

1， 避免客户流失。

本年度流失大客户为□xx发动机集团□xx集团从xx年初与我方合作，双方始终进展顺利，但从今年5月份起，由于对方的进口发电机器零件与我方油品型号产生冲突，最终导致合作终止。对此我很难过，针对大客户流失情况我认为xx年首当其冲必须全方位的掌握客户信息，对客户所提到的各种问题逐一理清，准确的把握客户的需要。总结工作经验，切实提高自身素质与经营能力。通过高品质服务，创造高利润的销售业绩。

2， 借助网络新媒体， 掌握调价新机制， 拓宽服务新渠道。

从今年开始国内成品油调价窗口采用新的调价机制，大约每半个月调价一次，比如这两个月来的十连跌，对销售很不利，因为客户不再大规模囤油，都采取了观望态势。给客户搭建一个了解中国石化、学习油品常识、掌握成品油动态的平台。积极创新产品营销方式，利用微信平台拓宽服务新渠道，增进客户经理与客户之间的情感交流。用户只需将咨询的事项通过微信发送到文字到相关的公共账号，在线智能客服根据客户输入的文字内容就会作出回复。采用较低的营销成本，让客户得到良好的客户体验，提高中国石化品牌影响力。

哈市成品油市场达到了前所未有的开放，且哈市各家成品油市场销售销售工作各有千秋：有的可货到付款；有的负责免费配送；有的价格优势明显。同等商品比价格，同等价格比

质量，同等质量比服务，我认为还要再加一条，那就是同等服务比态度！因为客户经理一定要留住客户的心，通过高品质服务，推动销售工作，创造高利润的销售业绩。将继续以销售工作为重点，听从上级领导指示，结合自己以往经验，和同事积极配合发扬团队精神，用自己的的的行动和销售成绩来表达对这份工作的珍惜和热爱，为新一年的销售任务做好铺垫，为客户创造价值，为企业创造效益，为公司销售工作贡献力量！

客户经理年终总结篇五

我于20xx年调往分理处担任大客户经理一职。在分理处工作的过程中，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。现将我本人在担任大客户经理工作期间的情况总结汇报如下：

20xx年我由处调往处担任大客户经理一职，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、营销技能和其他的大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大客户经理名下。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。

担任大客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。大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。我深知大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，我觉得大客户经理工作很累、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。

客户经理年终工作总结20xx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，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx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，作为唯一一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。

20xx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最大化。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。

20xx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。

客户经理年终总结篇六

个人管户企业xx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xx下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家xx企业，利用交叉营销，实现]方案一范文’库。整理。年末新增对私存款x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。

20xx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。20xx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。

客户经理年终总结篇七

推动特色标准化服务，实现服务带发展，发展促服务的良性循环强化集团客户名单制营销服务制度，落实《关于实行集团大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对xx家省级集团客户单位，做到每一个集团客户都有指定的客户经理负

责其营销和服务工作，确保集团大客户的服务，整理明确了省、市二级集团大客户、核心客户名单，实现了有系统支撑的集团客户服务管理。按照客户类别属性、业务属性、规模属性，建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上，提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求，整合客户俱乐部服务平台和客户服务热线，加强对俱乐部客户服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实；要进一步加深集团客户的服务深度和广度，增强客户感知，体现服务差异化，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。继续利用好公司客户俱乐部这一平台，加强对各类集团客户关键人物的通信外服务，特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动，达到持续提高大客户满意度的目的；面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。