

2023年客户经理工作总结(通用6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。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？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。

客户经理工作总结篇一

转眼间我到紫金银行工作已经六年了，在领导的培养帮助和同事们的支持下，我从一个法学专业出生的学生成长为一个能够熟练掌握大部分业务的银行员工。20__年2月我从西岗分理处调至栖霞山支行从事客户经理岗们工作，静心回顾这一年的工作生活，我感觉收获颇丰，现将这一年的学习工作情况总结如下：

加强学习、提高素质

我今年二月份从西岗分理处调到栖霞山支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的.为客户提供服务。

作为一名客户经理，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客户经理是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。作为一名中国民主建国会会员，我时时刻刻严格要求自己，作为参政党成员，我积极拥护中国共产党的领导，并积极参与建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，认真践行党的群众路线。

脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

客户经理工作总结篇二

一年已经过去了，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xx年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，利息收入160多万元。中间业务收入29.55万元。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。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。

xx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。

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。

客户经理工作总结篇三

转眼间20**年已过去了2个月，虽然白驹过隙，可坐下来，静静地回忆，这2个月以来的工作，真是收获颇多，感触颇多。非常荣幸，有机会和大家一起分享工作经验，这不仅是对我工作的认可，更是对我个人的鞭策。

我的经验可以用三个小案例去概括，这3个小案例集中体现了我的工作思想。

客户经理首要任务就是拓展客户，但当我看到“5221”任务中要求新增一个aum500万的客户时，我是没有很大把握，而我心中有数，我知道我的目标在哪里。因为20__年9月刚到大庆路储蓄所的时候，我就已经开始关注白金级以上的客户，分析他们卡的流水，约访客户了解情况了。从系统中我发现一位白金级客户，放在卡里的活期存款足足有70万，竟然半年没有任何变动，我感到非常的可惜，因为即使客户要随时用钱，存上我行的7天通知存款，收益也是非常可观的。

我联系到客户，客户表示自己经常外地，工作比较忙，无暇到银行理财。10月客户来到了网点，我了解到客户主要从事采矿方面的生意，去的地方都比较偏远，我详细为其介绍了我行的网上银行、手机银行，客户没想到手机还可以理财，非常喜欢这样便捷快速的理财渠道，当场自己使用手机银行购买了10万理财，还说以后有合适的理财产品通知他就可以了。就这样每当有合适的理财产品时我就会给客户打个电话，客户就会自己在手机银行上购买，虽然每次不多都是几十万左右，随着前期的理财产品到期，收益还不错，慢慢建立起了信任。就这样客户陆陆续续的从他行把钱转来，购买了500万理财产品，成为了我行的钻石级客户。从这位客户的拓展上，我发现有些高端客户注重的是便捷，他们平时很忙，尤其经常出差的，不可能为了某个产品专程来购买，我们的产

品很多，但是客户知道的很少，我们要从专业的角度推荐符合客户的理财方式和渠道，只有因势利导，循序渐进，有的放矢，才能为客户所接纳。

作为客户经理来说，产品的销售尤为关键，拓展和维护客户的最终目的就是为了销售。只有销售产品才能使得客户利益化，建行的利益化□ocrm系统为我们提供了最基础的目标，而整个储蓄所联动机制更是不可或缺的。从联动机制中，高柜同事为我推荐了一位对黄金感兴趣的客户，我在ocrm系统中搜索了一下，发现是我所的金级客户，没有理财产品和定期存款，卡的流水记录发现有很多大笔的进出，在后续的服务中发现，顾客主要从事销售工作，客户关系网比较复杂，每年过年都为送礼品而犯愁。当了解这些情况后我找到我的一位专门做公关的同学为其做了一下策划，其后也收到了很好的效果，客户也十分满意。之后客户销售的款项基本都从我处金卡上过度，为我处在存款时点上贡献了不少力量。

最叫我感动的是客户在山东建行，询问黄金的时候发现山东建行的报价比我们要便宜1块钱，但仍旧回到徐州在我处购买了1000克实物金。客户说，我做生意赚钱，你们开银行也得赚钱，你也有任务，你前面帮了我这么大的忙，我要在其他地方买了，我心里会过意不起不舒服的。就这样这位客户不仅成为了白金级客户，还贡献出了产品。从这位顾客的营销上，我发现，其实我们营销的不仅是产品，更是一种社会关系，路人有难还出手相助，作为我们建行的贵宾级客户我们又怎能袖手旁观，不为其分忧呢？现代银行同质类的产品很多，我们靠什么取胜呢，唯有优质的服务，我们不仅要为卖出去的产品服务，也要为维护这种社会关系而服务。

客户经理的优势在于什么，很多时候我都在思考。我觉得就是我们可以有大量的时间去优化我们的服务过程。高柜，低柜，服务的时间有限，服务的人数众多，是大众客户，而我们呢是少而精的高端。或许高柜、低柜在客户咨询贷款、支付电话、网上银行的事宜的时候会一带而过，而我们呢要发

现客户深层次的需要。一位红星美凯龙的客户从我处经过办理汇款业务，低柜在得知其要办理支付电话，便把联系方式留给了我，之后整理材料并递交，当审批时候才发现，客户已经办理过，无奈我向客户说明情况，这时客户才想起来前段时间我行到店做活动办理pos机的时候同时申领了。顾客有点不好意思，我觉得也没什么，并且到店为其装好电话，并演示了下。

客户是做家具生意的，异地跨行汇款较多，当处办理支付电话就是为了节约手续费的。当2月13日我看到《于江苏省分行减免结算通卡跨行汇款手续费的批复》，我给客户打了电话，并为其办理了此业务。之后随着客户对我各种业务的紧密度逐渐增加，客户在我处办理了金卡，并且转来50万购买理财，之后又介绍来自我的朋友也到我处办理了金卡并且转来了100万来购买理财。通过这位客户我发现，为客户服务要有始有终，不能因为服务到一半发现不属于自己服务的范围无利可图就推诿了，你为客户尽力服务，客户是看在眼里记在心里的，对于有潜力的客户，是应该付出点力气，并且也是值得付出的，虽然这个过程比较长，但最后的结果是令人满意的。

以上就是我工作以来具有代表性的三个小案例，我相信大家工作中类似的例子也一定不少，我只是抛砖引玉，希望对大家有所帮助，谢谢！

客户经理工作总结篇四

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，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。

截至现在，我完成新增存款任务xx万元，完成计划的xx%□办理承兑汇票贴现笔，金额万元，完成中间业务收入万元，完成个人揽储万元，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，他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。

客户经理工作总结篇五

从20xx年8月31日开始，我参加了总行个金部组织的客户经理实践营销技能提升培训。在为期四天的培训学习过程中，通过培训教师的讲解和积极地参加模拟情景实战，使我在如何做客户经理这个问题上开拓了视野和思维、提升了业务和技能。再者，通过这次培训，个人的知识体系结构也得到了较大的完善，这对于以后做好客户经理这个岗位以及个人职业生涯的沉淀积累都是大有裨益的。

整个培训个程中让我体会最深的有那么三点：

第一、注意团队精神和集体配合。我们从第一节课开始就进行了分组设置，之后所有的情景演练和讨论都是以小组为单位进行，在培训进行的过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力、都在为着自己的团队而加油。通过这样一个分组设置，无形中对我们全体学员进行了一场“团队精神”的培训，也让我深刻地认识到，在日常的工作过程中，要以支行以及全行为着眼点，优先顾全集体和团队的利益。

第三、勾通交流以及谈判营销中技巧的重要性。例如我们在向客户销售某项产品或业务，往往一开口就是产品介绍。销售不等同于简单的产品介绍，要不然我们直接在大厅里播放产品介绍就得了，还等了不少人力和财力物力。客户在饱受保险推销、商场推销的痛苦后，没有谁还愿意在银行被人推销，那么这个时候我们的销售及谈话的技巧就显得尤为重要。从客户背景问题入手，帮助客户去发现自身的产品需求，这才是我们应该采用的销售方法。

客户经理工作总结篇六

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知x先生是大客户，但公司帐户却开在x行，明白我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和x先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果x月x日利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了理财产品和保险业务，老师们争先询问理财产品利率状况，有个客户来我行购买了几千元美元的理财产品。

新的一年我为自我制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自我，提高自我的整体素质。

做为客户经理在品德、职责感等方面务必要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通潜力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的. 操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，个性是要具备综合运用多种知识为客户带给多种可供选取的投资理财方案的潜力。

客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，用心参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。