

# 工行客服经理年度总结(通用5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎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。

## 工行客服经理年度总结篇一

\_年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，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，\_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15万元，营销国债11万元，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。

### 一、加强学习，提高自身素质。

一年来，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。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：1月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在8万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实

业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

## 二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表9多份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规

定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

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，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，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。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

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

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须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。

二、心理方面。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能力，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。

三、业务方面。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，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

## 工行客服经理年度总结篇二

20\_\_年我被调任新城路分理处担任客户经理工作，在行领导的培养、和同志们的关心支持下，各项工作都取得了一定的进步。一年来，作为一名客户经理，我都始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，服务于客户。现将我这一年来的学习工作情况总结如下：

### 一、自觉加强理论学习，提高个人素质

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加支行党支部组织的各项学习活动，认真学习了\_\_以来党的会议精神，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持一致性。认真学习我行新出台的各项政策，学习支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。\_\_年通过了基金从业资格考试，代理保险资格考试。此外，根据行里安排我参加了个人金融理财师的培训。在培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理角色，11月份顺利通过金融理财师资格考试，为适应工作需要打下好的基础。

### 二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

一年来，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从会计主管到个人客户经理的转变，期间我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

第一，作好vip客户的发掘和维护工作，年初我们设立了vip窗口，通过理财中心和vip窗口，为vip客户提供差别化的优质服务。并利用ocrm系统做好vip客户的维护工作，比如客户生日短信通知，客户存款到期提醒，信用卡还款到期提醒工作，这些工作虽然是一些琐碎小事，但它加强了于客户的联系，这些工作的落实受到广大vip客户的好评。

第二，结合上级行开展的旺季营销活动，351电子银行营销活动，信用卡弹屏营销活动中，和分理处的全体员工积极配合做好营销工作，各项工作都取得了一定的成绩，分别取得了省行351电子营销优胜奖，和信用卡弹屏营销先进单位荣誉称号。

第三，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对外服务的窗口，是建设银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

一年来，我在学习和工作中逐步成长，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生为难情绪，对个人银行业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同志们对我进行监督指导：

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，全面提高综合业务知识水平。

第二、做到脚踏实地，提高工作主动性和自觉性，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，

骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。

客服经理年度工作总结最新

## 工行客服经理年度总结篇三

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

### 二、 信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

### 三、 业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

### 四、 地下室透水事故处理工作

20\_\_年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

## 五、 入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

## 六、 建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

## 七、 协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

## 八、 培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

总结二：时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是

一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

3、 工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！谢谢大家，我的工作总结完毕！

## 工行客服经理年度总结篇四

我深深地感觉到，作为一名客户服务经理，对自身素质的要求是很重要的。不仅要具备基本的礼仪、良好的文化素养、公关技巧和高尚道德及人格魅力，还要有一定的行业技术知

识。为提高自身的内涵，我从多方面入手给自己充电。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。xx年xx月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝毫进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有xx多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对我说了这么一句话“xx”我们相信你！当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

我知道现在社会竞争很大，我只有不断提高自己的能力，才能更好的在社会上生存，不被社会所淘汰。

## 工行客服经理年度总结篇五

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xx年，迎来了满怀希望的20xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。

作为物业客服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：

我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着@@@的相继离职，给我们部门的工作衔接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

补录所有小区的车库杂屋资料。

业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：

其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。