

客户部年终工作总结 客户经理工作总结 (汇总8篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

客户部年终工作总结篇一

从xx年至今，两年的工作，使我真正地了解了它的含义，我的工作就是从“心”开始的——用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户。现对我自己的工作做一个总结如下：

xx公司是一家股份制企业，每月在通信费用上人均消费xx多元。但是初期我们的品牌在该厂使用的仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造xx公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和xx公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑拿房，等我赶到xx送卡品时，已是大汗淋漓，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷暑、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊！我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪！我在平时工作中，

比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。我分管的xx分局对天气预报有较大需求。因为在行业中，天气的变化对安全运输是非常重要的。在手机杂志业务推广期，我并没有急于向用户介绍此项业务，自己预先订制了天气预报及其他各项手机杂志，每天早上起床的第一件事，就是要向重要客户转发当天的天气预报。曾有一位客户语重心长的这样对我说：“小李，你真是非常的善解人意呀！”到现在，这样的事情已经持续快半年了，期间也引起了客户的注意，有客户问我“xx你手机发送的信息，从哪里摘录的，我便顺之介绍了我们的手机杂志，很多客户非常乐意的接受了此项业务，目前，在分局客户中，订阅天气预报及其他手机杂志的人数达到4成以上。实践使我感受到：根据客户需求用心为他们提供方便，有效地增强了客户的粘性，还巧妙地拓展了xx业务，我决心更好地做下去。在银信通业务推广时，我成功地协商集团单位中xx户xxx申请开通了此项业务。

我深深地感觉到，作为一名客户经理，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xxx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，闲余时间我到手机经销商处找到各个手机品牌的说明书进行研究。记得在走访一位客户时，了解到这位客户忙于公务，奔波于全国各地，手机从不离身，但只是简单的接打电话，手机其它功能都不了解，我就一遍一遍地、不厌其烦地、手把手地教他手机上网、阅读新闻xxx等等，使他掌握了不少xx新功能，也在小小的手机上领略了一个博大的世界。他竟亲切地称我为“xx小专家。”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xxx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xxx□该单位的领导对我说了这么一句话：“小李，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。

在这个充满竞争与挑战的行业里，我做为一名客户经理，不仅有坎坷、艰辛的付出，也有欢声笑语和满载而归的收获。在今后的工作中，我会一直保持这种奋发图强的精神！

客户部年终工作总结篇二

时光飞逝，一年的工作转瞬间又将成为历史，20××年即将过去，20××年即将到来，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。

现将我个人20××年的工作总结以汇报如下：

1、分行开业前的半年多时间里，在部门领导的带领下，我们走访了各大房产公司、各家制药公司等企业，进行前期的业务拓展，得到了客户的认可，虽然后期因种种原因未能和一些客户做成业务，但对我行扩大影响力还是有一定的帮助。

在此期间，部门领导对我的工作特别是信贷报告方面进行了指导，同事们也给予了我很多帮助，让我快速成长起来。

2、我们参加了分行组织的各项培训，了解了总行和分行的各项政策，对我们工作有较大的帮助。

我们参加了行里的活动，积极到附近社区进行宣传，扩大了我行的影响力。

1、业务开拓能力有待加强，尤其是在跟踪潜在客户，挖掘客

户资源方面。

2、理财等零售业务开展情况不够理想，需要在今后的工作中加以注意。

3、对报表的报表中出现的一些异常细节不够关注，比如收入利润与成本的非同步性增长、实收现金与营业收入的不相称性增长、净利润和经营性净现金流量的不对等性增长、交易金额与营业收入的倒挂性增长、营业利润与非经常性损益的背离。

1. 在目前客户缺乏的状况下，努力维护现有优质客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利最大化。

2. 紧紧抓住几个主要拟授信客户，做好营销，加强沟通，力争将贷款顺利拿下。

3. 加强交叉检验、交叉营销，与同事一起，全方位服务客户。

4. 关心时事，加强自己对宏观经济走势的判断，用以指导自己的信贷业务。

根据相关专家预测，随着利率市场化的大幕逐渐拉开，20xx年的社会融资成本在升高，由于社会融资对增长的影响一般要到两个季度后才能体现出来，这就意味着：最迟到20xx年第x季度，我国经济增速或将再度出现下滑。

这对我们的风险把控提出了更高的要求，在今后的工作中我要多关注企业的行业风险以及融资情况。

客户部年终工作总结篇三

20xx年对于福赛德物业来说，可以说是飞速成长和大跨越、大发展的一年，也是公司全员在不断改进、提升和完善各项

管理机制的一年。客户服务部作为一个成立仅半年的职能部门得到了公司领导的关心与支持，同时也得到了公司各职能部门、项目管理处及地产事业部其他职能部门的大力支持与协助，通过部门员工半年来的努力工作，各项工作制度、流程、培训不断得以完善和落实，各项目管理处质保维修、规划设计施工缺陷整改、房屋交付、装修违建管理、服务品质、社区文化建设不断推进和发展，秉承集团公司“20xx客户年”及福赛德物业“全心全意为客户服务”的理念，始终以客户的物业保值增值、为客户提供良好的工作、居住、经营环境作为部门员工的工作准则。新年将至，回顾这半年来的客户服务工作，有得有失，有合作也有争吵、有辛苦也有汗水、走了不少弯路也探索到不同捷径。共同取得了阶段性的成果和经验，为后期其他项目的客户服务工作奠定了基础。现将今年的工作总结如下：

（一）20xx年度工作成果及计划完成情况

《维修扣款、签证工作程序》及其他岗位说明书、作业指导书组建了欧5期v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑cc尚品、黄石奥山星城等项目的维修组，并确定维修组成员。以上维修组承担了奥山地产旗下所有商品房、还建房质保期内的质保维修工作。

从20xx年6月5日截止到20xx年12月19日，欧5期v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑维修组累计受理维修诉求1721户1952条。其中：欧5期74户84条v公馆655户717条、怡江苑500户503条、怡君苑177户284条、怡景苑315户364条。累计关闭维修70户80条、648户707条、300户353条、155户255条、298户346条。维修完成情况见下表：

经统计分析，在这1952条客户报修中：部品报修11条、电气工程报修272条、给排水报修137条、公共部分报修148条、裂缝报修220条、门窗工程报修538条、土建渗漏报修558条、卫

生洁具报修2条、装饰工程报修66条。质量类别统计见下表：

在日常工作中，客户服务部对各项目管理处维修组不断培训，使维修组成员能按照奥山地产客服中心的支持性文件要求完成质保期内维修工作，同时客户服务部积极协助各管理处与奥山地产武汉城市公司项目部、客户服务中心、工程管理中心、成本合约中心、研发设计中心、各项目工程总包及分包单位协调沟通，积极落实各种质保期内整改维修工作。

地产事业部例会议题等向地产事业部进行多方面的反馈及跟进落实，同时提出合理方案和建设性意见。

截止到20xx年12月19日□20xx年度客户服务部共发送工作报告、工作联系函、请示函164份。其中：工作报告5份、工作联系函151份、请示函8份。

3、客户服务部全年共处理的重要及典型客户投诉7件，客户投诉最为集中的是工程质量及销售服务，其中分别为：

5) 欧景苑5期a-101唐莉家中水泵房噪音问题；

6) 欧景苑5期a-2902齐婧媛 家中墙面及天花阴角多处渗水问题；

7) 怡江苑c-2-203王文华家中因排污管堵塞导致反水赔付事宜；

进取、端正态度的精神不断摸索出新的管理方法及经验，为各项目管理处的客户服务工作保驾护航□20xx年在客服体系建设方面也取得了一些成效。

2、部门成立之初在胡立君及虞成姝两位培训师的组织下，客户服务部对各项目管理处客服、保洁人员组织培训13场次，外出参观学习1次，共计156人次。其中保洁工作完成保洁人

员入职培训、仪容仪表、小区及售楼部保洁服务标准、组建各项目保洁部门架构、组织参观学习武汉奇峰石材护理公司石材展示及设备演练中心、协助完成恩施项目开荒保洁以及保洁培训考试等工作；客服工作完成客服职业道德、职业规划、客餐接待、仪容仪表、行为规范、建立客服人员工作标准以及客服培训考试等工作。

3、为了提高各项目管理处工程维修组的工作效率，保障维修程序的正常运行，客户服务部联合地产客服中心对欧5期□v公馆、怡江苑、怡君苑、怡景苑、黄石奥山星城□cc尚品等项目管理处共集中组织工程维修、签证扣款培训、答疑11场次，共计98人次。客户服务部深入各项目管理处现场组织维修程序培训8次，共计56人次。通过不断的培训及指导，让各项目维修组成员充分理解透彻质保维修程序、流程、报表的填写以及软件录入等。

客户部年终工作总结篇四

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□xx就过去了，在担任xx行这x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xx工作情况汇报如下：

xx□在xx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xx□xx心等一大批优质客户和业务，二职责和使命担任客户经理以来，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□xx□累计发放贷款xx余万元，按时清收贷款xx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。

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。

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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。

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，奔

实自己的业务基础，朝着更高更远的方向努力，用“新”的工作实际工作中遇到的种种困难。

客户部年终工作总结篇五

回顾这来的，我在及各位同事的支持与下，严格要求自己，按照公司的要求，较好地完成了自己的本职工作，。通过半年来的与工作，工作模式上有了新的突破，工作方式有了较大的改变，现将半年来的工作如下：

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地到，客户服务部的工作在在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案、文件批转、受理客户投诉、退换、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效，到案场和现场积极与有关人员、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集

工五种的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主行为和诉求进行预测，充分考虑成本和并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、书整理归档入册，做好归档工作，做好客户资料管理工作。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的都有了很大的提高，保证了本各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的心，心，努力提高工作效率和工作质量。

半年来，本人能敬业爱岗、创造性地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要在：

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

在的工作中，自己决心认真提高业务、工作水平，为公司跨越式发展，贡献自己应该贡献的力量。我想我应努力做到：

积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

客户部年终工作总结篇六

一份耕耘一份收获，对我来说xx是播种的季节，这一年要克服很多困难来证明自己。银行工作并没有想象的那么简单，要掌握的也不仅仅是业务。我们要把自己当做诸葛亮，每个行业都必须“略懂”。因此这一年是充实且忙碌着奋斗的一年。

今年工作平分成两个阶段，对我来说也是重要的分水岭。6月30日之前的半年，也是承前启后的6个月，和去年一样默默耕种着自己的一亩三分地，每天重复着紧张繁琐的业务。交行一年半的柜面工作，像是个紧箍咒，牢牢紧拴着我们一举一动。人是被逼出来的，一点不假，再奇葩的坏小子也会接收良性改造。业务越办越熟练，技能越练越迅速，服务越做越规范，半年时间虽有过失但在战友们的尽心帮助下未出差错，日均业务量也保持领先。

上半年对我是个深刻反省的过程，由于自己服务的松懈，连续几月的监控检查扣分给支行造成了不好的影响，深表愧疚。这个阶段由心态出现了较大变化导致：高桥商圈营销活动的开展，为我的首次客户经理竞聘摩拳擦掌。全心全力的准备，占尽天时地利人和，都认为志在必得，却反被聪明误，最终事与愿违。感谢在我最低谷时候，鼓励批评教育我的良师益友，认清环境认清自己。我没有放弃，调整心态，振作精神，戒骄戒躁，重新回到起点。

下半年，伴随着女儿的出生，幸运也因此而降临。感谢行长室和战友们的支持，让我迈出了准客户经理的第一步。人民东路支行受了伤，底子薄，很多业务没做过，或很久没开展。分行业务更新快，体系流程越来越成熟，要求更加严格，操作越来越规范。从无系统到有系统，从纸质到扫描，从额度松到额度紧等等，对客户经理的综合素质有了更高要求，我将接受更大的挑战。

7月份是紧张的高桥商圈营销，走街串巷，挨家挨户，再热的天一天也要拜访4，5家。8月后开始着手楼盘授信与按揭，先后调研上报xxxxx□xxxx□xxxxxxx□xxxxxxx楼盘授信项目。紧接着是紧张的按揭面签、上报及放款工作。同时维护好xxxx□xxxx□xxxxxxx□xxxxxxx等支行重点公司户。还有很多的时间跟随行长们一起走客户，学业务，长见识。

汗水和收获是对等的，通过半年的努力。成功授信商圈客户xx户，放款xxxx万。总共办理家易通xxxx台，沃德卡xxxx张，交银卡xxxx张，信用卡xxxx余张。楼盘授信上报xx户，面签xxxx户，审批xxxx户，放款xxxx户。营销对私存款增长xxxxx余万元，对公纯存款新增xxxx万，办对公理财xxxxx万。对公新开户xxxx户，对公机构户xxxx户，对公网银动户xxxx户，对公有效户xxxx户，基本完成支行考核指标□□xxxx处就不献丑了)

后半年的工作基本都是第一次。半路出家的我由于业务生疏，四处碰壁，摔了不少大小跟头，吸取了很多经验和教训。为了不拖后腿，赶上进度，经常加班加点，对支行安排的任务严格要求自己按质按量完成。非常感谢行长们的精心照顾和耐心栽培，现在的我一些业务基本可以独挡一面。由衷感谢战友们对我工作的全力协助和鼎力帮扶，是你们让我的工作更加效率更加完美更加开心。往后还需要大家一如既往的支持厚爱，我的成长离不开你们。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来□xx的磨练□xx的翱翔。现在的我离优秀的要求还有较大差距，有很多业务没有接触或没有掌握。明年需更全面的熟悉业务，更努力的做出业绩。虽如今人艰不拆，但我坚信这是一个能够提升自我实现理想的平台，继续保持正能量，决不放弃治疗，明年一定硕果满载！

客户部年终工作总结篇七

我于2***年10月8日正式入职广州柏鸿通信科技有限公司，担任天河分公司副总经理一职。

进入公司两个月来，在公司领导的关心下和在同事们的帮助下我建立了分公司独立的规章制度与薪酬福利体系，并得以实施。为公司融入新鲜血液，激活了员工的责任心，建立了一个融洽的团队氛围。就业务层面，制定了以客户拜访为主，宣传为辅，同时加强老客户维系、关系营销为指的业务模式。致力突破物管关系，积极帮助物管领取佣金，加大物管对我们的依赖度，加强话语权，减少客户拜访所产生的阻力。宣传上，两次组织员工在车陂大岗工业区悬挂吊牌，多次现场促销，派单。并在龙洞汽配城多次派宣传单，未见效果。不定期开经验交流会，研究各运营商产品优劣势所在。

。一、广泛宣传。春节回来时是我们明年的起跑点，我建议
在原有吊牌宣传的基础上，增加横幅作宣传，年初人员都陆陆续续回来，横幅能起到良好的效果。二、以点带面。我们应当选取一个出单相对容易的地方进行试点，深入挖掘，建立样板村，样板工程。三、结合实际，大力发展电脑租赁业务。针对有些地方务工人员较多，又迫切需求上网，没有电脑的状况。我们可以推出租赁电脑业务，从而增加我们的产量。四、服务为先。目前我们所负责的家客市场大多相对落后，文化程度偏低，并不是每个客户都能很熟练的运用电脑。建议装完每台机后进行应用讲解，手把手教客户上网看电影、听音乐、玩游戏，增加用户体验，增加对我们产品的忠诚度，扩大我们的知名度。同时，大力宣传免费义务维修活动，凡持有电脑的客户，均可免费到我们联通营业厅维修电脑。凡装有联通宽带的客户，均可免费享受上门服务。此举主要是增加营业厅的人气，扩大影响力。在商企业务上，历来都是各代理商抢占的重点，人员鱼目混杂，联通给客户的总体感觉是：乱。我们所负责的都是些中小企，企业人数小于15人，联通并没有针对该类客户制定一套好的政策制度，优惠

似乎都往中大型企业靠。融合业务目前也还处于最简单的融合阶段，和电信对比，竞争力太低。所以，在这块业务上，成了我们公司最失败的一块，我恰恰是这块的负责人，难辞其咎。针对此种状况，我也多次和几位同事沟通，也曾尝试过不同方法，至今未见成效。

近段时间，陪同公司领导考察了增城的商企市场，得益于增城良好的招商引资环境，大量楼宇、厂房徐徐在建，我们的机遇可谓不小，市场不可小觑。我们是全业务运营代理商，对于这些新建公司，工厂通讯使用状况为零的情况下，我们提供给客户应当是一份全业务的通讯解决方案，而不是一个套餐。所以，必须加强业务知识学习，仔细研究联通各项业务与行业的应用。诸如预存话费送手机，购手机送话费的政策一定要烂熟于心，此举需要公司有效的公关，在号码资源上优与其他代理商，便于大批量入网。家客市场也一样，对于装宽带送手机有相当大一批客户是非常乐衷的，这样也便于捆住客户。

联通目前对学校这一块市场非常重视，优惠力度也非常大。而学校向来都是商家必争之地，源源不断的生源，市场潜力巨大。而学校内部关系较为复杂，前期的难度不言而喻。所以必须要有公司最高决策层带队，成立专门公关团队，攻克校园。事先我们须走访其他已经成功的校园，并与其他已经成功的代理商取经。然后通过关系见上校领导，增加成功几率。所有的重心都围绕学校是否让我们进线，这是成功的关键。无论后期何种销售模式，都是挣钱的，只是钱多钱少的问题。只要成功一个校园，后期便可逐一复制，增城的校园加上白云的校园，市场无限好！

以上就是我20xx年的总结以及20xx年的展望。最后，祝愿领导及各位同事身体健康，祝愿我们的公司百尺竿头，再创佳绩！

让我们携手共进，共创20xx年的辉煌！

客户部年终工作总结篇八

银行客户经理工作总结：

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，用自我的话说“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，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，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。

截至此刻，我完成新增存款任务2415万元，完成计划的241.5%，办理承兑汇票贴现3笔，金额460万元，完成中间业务收入1万元，完成个人揽储61万元，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。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自我的事来办，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，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料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他送来的鲜花，

必须会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言,也必须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,更会看到他忙前忙后,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。

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潜力,随着银行改革的需要,我的工作潜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,应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忙下,大胆开拓思想,树立客户第一的思想,征对不同客户,采取不一样的工作方式,努力为客户带给最优质的金融服务,用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革,客户选取银行的趋势已经构成,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,透过对客户的研究从而到达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。今年在他分管的某客户中,资金流量较大,为使其资金做到体内循环,他从点滴做起,以优质的服务赢得该单位的任信任,逐步摸清该单位的下游单位,透过多次上门联系,使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。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商业银行状况下,他用心的上门联系,成功留住某客户在我行的开户。

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，在工作中收到了十分好的效果。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，他用心的工作，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职责感，任劳任怨、用心工作，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，他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，不惜牺牲业余时光，放下双休和假期，利用一切时光和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在2004年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。