

最新银行客户经理度总结(精选10篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

银行客户经理度总结篇一

尊敬的各位领导,各位同仁:

大家好!

我叫xxx是新化县分公司的一名农村客户经理,非常感谢市局领导给我提供这次学习的机会,让我能和大家一起分享我在客户经理这个平凡岗位上的一次次真诚的服务、一次次真心的感动。

根据会议安排,我把从事客户服务工作的一些做法和体会向大家做个简要汇报,敬请各位领导和客户经理们批评指正。

我于19xx年被招聘到新化县公司工作,从事过8年的卷烟配送工作,xx年底单位人事制度改革后,调入客户服务分部从事客户经理工作。目前,我负责曹家、槎溪、汝溪三个乡镇的客户服务工作,这三个片区横跨资江,是联接河东、河西的枢纽,是区域分散、相对偏僻的山村乡镇,辖区内地广山多,资源匮乏,有95个行政村,共有在网卷烟零售户185户,走访一次累计行程达350多公里,并且半数以上的客户分散在偏远、交通不便的管区山村,对于一个女同志来讲,走访难度可想而知。功夫不负有心人,通过自己的不懈努力,片区月销量从刚接手的320件增长到现在的680件,店面形象整齐悦目,省外品牌上柜齐全,在我的片区常常能听到了客户们的声声赞扬,为此我深感欣慰,一种虽苦犹甜的感觉油然而生。我

的汗水没有白流，七百多个日夜，行程3万多公里，我深深体验到了一个客户经理的酸甜苦辣，体会到客户经理存在的价值。我也因此，获得了新化县总工会颁发的“三八红旗手”的称号，赢得了全市系统十佳员工的荣誉。

客户服务工作确实辛苦，夏天头顶烈日，晒得一脸黝黑；冬天冒着风雪，冻得手脚发麻。工作初期，我也和大家一样有过茫然，有过无奈，有过退缩的想法，并为客户的不理解、不合作而感到孤独无助，为客户的不满和牢骚而倍感无奈，为完成片区销量任务而迷茫。但我始终鼓励自己，保持良好心态，以平常之心笑对客户，理解客户，把行业的政策，营销方法不厌其烦与客户沟通，取得客户的信任。

体会之一：用心，就是要对客户一视同仁，真心诚意。

二年来，我始终如一，用心服务客户，不论是销量大的客户还是销量小的客户，不管是善意和理解我们工作的客户，还是难以沟通和怨气喧天的客户，不管是集镇客户，还是边远山区客户，我都一视同仁，竭心竭力，真诚服务。辖区有一个客户因为被调包了两条芙蓉王，一直对公司耿耿于怀，特别是他的老婆还曾经堵过配送车，把专卖稽查员骂得不敢下车，绕着道儿走。我暗下决心，一定要将此户改变成积极配合的客户。我每次一进商店的时候，老太太的抱怨立即袭到耳边：现在要啥烟没啥烟，量给的也不多，根本就没钱赚。虽然一再向其解释目前卷烟货源存在供需不平衡的情况，很难满足客户的需求，但可以置换一些同等价位的卷烟。但是老太太过于保守，不接受客户不愿买的烟，生意一直就不怎么的好。后来，县局领导来片区召开零售户座谈会，虽然她家还够不上级别，我还是把他请来了，发了补助和礼品。在他家做大事办酒席的时候，通过领导批准，我还去了200元的红包。客户的思想通了，理解了，他老伴也不对我发牢骚讲怪话了，一家人对我态度有了180度大转弯。

体会之二：用心，就是要不厌其烦，细致周到。

去年单位刚推行“按订单组织货源”供货不久，我前往槎溪拜访客户，一家店子的省外烟上柜率非常低，对我的态度也很淡漠，不理不睬。对此，我也没有介意，还是微笑着服务，嘘寒问暖，积极宣传介绍公司政策，询问卷烟市场行情，帮他整理卷烟柜面，通过近半个小时的努力，柜台整洁明朗，哪知该客户一声不吭半句感谢话都没有。我也不在乎，心想只要烟柜能保持这种状态，以后也省心。没想到再次拜访该客户时，烟柜又恢复到了原样。当时我真有些怨气，而该客户还冷潮热讽：“你们公司的省外烟不赚钱要亏本，你来也白来。”当时的情况很尴尬，从没有过的委屈向我袭来，真想发泄，但理智让我克制住了自己，心想自己的一言一行代表着公司的形象，不能给公司的形象抹黑，我选择了默默地离开，继续走访其它客户。下午五点，我返途路过该店，没有多想，就走进了店里，微笑着问候：“老板，刚才你没空，能继续跟你谈谈吗？”精诚所至，金石为开。通过细致地解释政策和交谈沟通，该户逐渐解开了心结，同意将省外烟折零上柜。走在回去的路上反思：“人非草木，孰能无情？碰这样的客户就要晓之以理、动之以情去感化！”现在该客户已经成了销售省外烟的标榜示范户。

说了大家可能不太相信，我在调换片区之前，曾任职文田的客户经理，走访下属的被指定代送户最是艰难，没有机动车辆，我就用两条腿走，往返七、八公里的山路就要花一、两个小时，但我坚持下来了，硬是没让考核组扣过被指定代送户的分。

体会之三：用心，就是要想客户之所想，急客户之所急。

我不会骑摩托车，平常为了赶那遥远而崎岖的拜访路程，总是起早摸黑，6点多钟就要起床，总奢望周末能睡个好懒觉。一个周末，客户的家人得急病去世，半夜打电话来求助，要佳品芙蓉。虽然该客户也经营卷烟，但库存量少，我向客户解释今天是周末，没有货，客户很无助地说，你是我的客户经理，就指望你了。当我把凑齐了的佳品芙蓉烟送到客户手

中时，客户满怀深情的握着我的手，连声说着谢谢、谢谢……虽然又一个周末没睡好觉，但用心服务换来的真心感动，比美梦更加香甜！

我平常走访客户，重点关注三个片区内动销情况，价格情况和客户卷烟库存情况，重点掌握客户的销售动态，对重要客户的动销状态熟记于心。记得去年3月份，曹家片区有一客户库存如意云烟220多条，每次走访时发现该户为此愁眉不展。看到这种情况，我同样为之焦虑，低价出售要亏损三千多元，带来的是客户的怨恨和伤害，怎么办？是听之任之，还是另辟溪径，左思右想，似乎我辖区槎溪、汝溪的客户对该品牌销售还有市场，就这样，通过做这两个片区的主要客户的工作，引导他们分别消化5至8条。然后，通过其他客户经理的帮助，利用集镇赶场进行了多场的品牌促销活动，消化了客户的不良库存。

为客户解决实际问题，其实就是我们客户经理为了践行行业服务理念付出的实际行动，调剂的不仅仅是卷烟，更重要的是服务，得到的是客户的信任和理解。

如何改进我们的服务质量和水平，我的理解是：

一要正确处理好大户和小户的关系。要本着先小户、后大户的原则，尽量满足中小户的合理需求，提高他们的赢利水平。

二要坚持稍紧平衡的货源投放策略。要为客户经理培育品牌提供良好的消费环境，通过调控货源投放节奏，稳定市场价格，刺激市场需求。

三要信守承诺。只要是向客户做出承诺的事情，一定要想办法做到。做一名合格的客户经理，不仅要有较强的事业心和高度的责任感，更要用一颗真心对待客户。

两年来客户服务工作的亲身经历，铸就了我这样的工作理念：

把每一件平凡的事做好就是不平凡，把每一件简单的事做好就是不简单，干好每一天，做好每一件事，这就是我在客户经理工作岗位上的信念，我坚信，用心服务就一定能创造价值，迎难而上就一定能开创客户服务工作新的篇章！

我的汇报完了，谢谢大家！

银行客户经理度总结篇二

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx年就过去了，在担任xxxx支行这一年的客户经理期间，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20xx年工作情况总结汇报如下：

20xx年，在支行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xxxx贵族白酒交易中心□xxxx电力实业公司□xxxx中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

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。20xx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，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。

(一)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。

(二)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。

(三)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，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作解决实际工作中遇到的种种困难。

银行客户经理度总结篇三

回首走过的信贷路，心中感慨万千，自2011年1月份，我有幸成为一名小企业客户经理，感到光荣而艰巨，任重而道远，截止到2014年5月31日，结余贷款金额3960万元，结存户数12户，无逾期和不良。在三年多的信贷工作中我一直坚持以下几项原则：

在工作中，我严格遵守我行规章制度，努力学习业务知识，熟练掌握小企业授信业务管理办法和操作规程，认真学习与金融相关的法律、法规，以“符合贷款条件的客户一个不放过，不符合条件的客户一个不通过”作为自己的工作原则。为提高自身工作的专业水平，我不断的在实践中加以锻炼，在企业贷款营销过程中不断总结，不断学习，了解各行业特点及信贷需求，为小企业贷款工作打下良好基础。此外，我积极参加银行业协会组织的银行从业资格考试，通过了“公共基础”、“个人贷款”、“公司信贷”三门考试认证。

在工作中，我善于总结经验，吸取教训，逐步完善工作方法，在提高我们工作的效率的同时，还可以形成互帮互助的良好工作氛围。通过与全区小企业信贷经理的沟通交流，取长补短，为小企业客户更好地进行服务。

始终秉承“诚信、高效、快速”的工作原则，推进小企业信贷业务的健康发展。经常加班到深夜，坚持工作，任劳任怨。工作中牢记我行八不准原则，对符合我行条件的客户，快速高效的进行贷款调查发放，急客户之所急，想客户之所想。在做好本职工作的同时，本年度我积极参与人民银行组织的金融顾问制度，成为了一名合格的金融顾问，深入开发区，宣传征信知识，解决企业融资难等问题。

在工作中，我虚心向同事学习，注重培养团队合作精神。工作中不分你我，对有困难的同事伸出援助之手。我们深知一滴水 is 渺小的，然而大海是伟大的，这就是团结的力量。在

工作和生活中，为发掘新客户，我和同事积极掌握和分析社会时事和经济态势，并注意寻找市场切入点，及时向领导反映情况并提出建议。在工作中遇到的问题，我们积极寻找妥善的解决办法，以使风险降到最低程度。

我在工作中取得的成绩，与领导的关怀及同事的支持是分不开的。我会再接再厉，不断加强业务学习，努力提高业务水平，以“优质高效、廉洁诚信、快速服务”的工作准则确保小企业信贷业务健康稳定发展，为中国邮政储蓄银行更加美好的明天做出贡献。

银行客户经理年度总结篇四

20xx年即将过去，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，成功主办了支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，总授信额度20亿元。

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最大化。其次是，紧紧抓住区域特色，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年即将来临，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。

银行客户经理度总结篇五

我于20x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：

20x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20x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，银行客户经理个人工作总结。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，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。