

2023年客户运营上半年工作总结 上半年 客户经理工作总结(优质10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。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。

客户运营上半年工作总结篇一

时间过得真快，转眼间2x即将逝去，新的一年正在走来。回顾这三年来的工作历程，才发现自己一路走来并非坦坦荡荡，而是充满着坎坷和挑战。然而，这三年的客户经理工作，对于笔者而言，不但是一种磨砺，更学到了很多与人交往的道理，也在失败中不断成长。下面就个人方面以及对今年的工作做一下回顾和总结。

工作的目的并不仅仅是赚取生活的砝码，更重要的是通过工作赢得社会的尊重和认可，从而获得工作带来的成就感和满足感。然而在这个竞争激烈的环境下，能找到一个让自己发挥能力的舞台是不易的。自从进入烟草公司以来，非常感谢同事们在工作上以及生活上的帮助，更离不开广大零售户对工作的支持。然而在服务零售户方面，与其他同志相比，还有很大的一段差距；在工作任务的执行方面没有明确的侧重点；对低消费以及人均分布较稀地区的消费群体没有灵活的应对措施等种种因素的影响，通过深刻反思这段成长空间，我越发要摆正位置和心态，明年创造出更优异的成绩。

- 1、随着网上订货工作的深入开展，网订客户数也逐步上升，网订客户数为141户，占总客户数的61.1%，占的比例并不高，仍有很大的发展空间。在网订客户的选取方面，主要先从乡镇街道及主干道入手，让新增入网户感受到网上订货的便捷

性，以逐步吸引周边的零售户加入网上订货。这样不愿意买电脑的零售户也渐渐地开始委托其他的零售户代订，有的直接将订烟的事情交给了家中的子女。

2、自“135”工作法实施后，工作模式逐渐发生了改变，工作方向也逐步明确。随着“月计划”、“周安排”、“周总结”、“日拜访”、“月总结”的实施，工作模式渐渐固化，工作方向也随之明确。这五项内容大致是这样的：在月末安排好下月的工作计划，有利于工作计划的开展；每周及时的安排、总结，有利于工作的回顾；在每次走访之前事先安排好要拜访的对象，这就节约了拜访时间，有针对性的关注异常客户；而月总结则可以将发现的问题及时的归纳汇总。

然而“135”并不是一套万能公式，它需要每个人灵活运用。通过工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的关系。良好的客情关系的最大的好处就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。比如，在拜访的过程中指导客户卷烟经营，加强与零售户的沟通，有针对性的对新品牌进行培育。否则，“135”可能会变成一代版的《四书》、《五经》了。

3、工作中的“狄德罗效应”。比如当客户经理在走访市场的过程中遇到客户通常的提问：“为什么有些烟别人订到，自己却订不到？”、“为什么有些烟自己总是比别人订的少？”，请不要过于笼统回答道：“国家对卷烟实行计划生产”之类的话了。因为客户关心的不是总体的市场环境，而是经过与别人比较后自己的切身利益，这是就有必要向客户说明不同的客户类别之间的区别了(比如在卷烟销量、卷烟陈列、柜台展示等方面)，从而让客户争相做类别高的客户群了，这就是狄德罗效应了。

4、专销联动工作

目前专销结合还存在的一些问题：

(1)信息反馈不及时，专销双方难以达成全面的共识，专销结合效果不理想。三员缺少直接交流，信息时效性不能保证。在新的订货模式下，专卖难免在检查中与零售户发生摩擦，不利于维护烟草形象。

(2)专销日常工作缺少监督或监督不力。有时顾于情面，难免在日常工作中出现相互推委现象，很不利于专销结合工作的正常开展，也不利于专销联动工作的健康发展。

有效做好专销结合应从几方面着手：

(1)市场走访方面。专卖、营销两支队伍不仅要在日常工作中各司其职，而且要在日常走访中相互监督，比如每月组织一次客户经理随同市管员进行走访。市管员在市场检查中、在对违法户的打击中发现问题，要及时告知客户经理，以便在客户经理在货源上加以控制。

(2)信息反馈处理方面。信息既是做好营销服务的基础也是做好专卖管理的基础，以信息共享为基础，建立一种专销共同参与的动态市场分析机制，是专销结合的核心内涵。通过综合信息平台及时传递，做到发现问题传递及时，部门即时落实，责任人限时解决。同时专卖、营销应该共同遵守规章制度，共同遵守行纪行规，保持一种良好的工作态势。

5□2x14年片区卷烟销售分析

(1)主要指标情况：本区域总销量与去年基本持平，省产烟需求有所增加，条均价也有所提升□2x14年共计销售卷烟977.87箱，比去年同期相比减少了30.26箱，减幅为3.00%。其中省产烟本年度销售850.13箱，与去年同期相比上升10.18%。本年度条均价为85.66元，去年同期为73.93元，增幅为15.865%。

(2)各类烟销售情况对比：一类烟75.47箱，比去年同期增长49.18%；二类烟236.39箱，比去年同期增长21.35%；三类

烟211.98箱，比去年同期相比下降1.95%；四类烟392.78，比去年同期下降7.49%；五类烟61.22箱，比去年同期下降49.782%。可见低档烟的销售数量在各类烟中占的比例是最小的，同时低档烟的降幅也是最大的。

现将低档烟的下降做如下分析：

(1) 健康意识的提高。由于吸烟与健康问题越来越受到人们的关注，低焦油、低危害卷烟也逐步被人们所接受。然而五类烟一般不包括低焦油卷烟，出于对健康的考虑，会导致越来越多的消费者退出低档烟市场。

(2) 零售户无利可图。现在卷烟的批发价市场透明度过高，一般情况下无利可图，大多为了吸引客户前来购买零、副食品，所以这部分客户的售烟积极性并不高，但这部分客户却能影响周边地区的卷烟销售结构。

(3) 消费结构在提升。随着人民生活水平提高，消费者在卷烟消费方面也提高了档次，如现在一般出于三线以下城市的郊区办喜事一般档次都是13元以上的卷烟，而去年用的较多的仍是10元以上价位的。

1、农村市场小户为大户代订货现象严重，影响对客户真实销量的核定，建议专卖部门加大检查力度，对代订货的小户给予取缔。

2、“三员”之间扭曲了相互监督的实际意义，情面工作时时有发生，导致很多隐藏问题的不能被发现，影响公司整体形象。

3、由卷烟供货引起的客户满意度下降，投诉率降低，但服务客户的能力有待加强。

4、低档烟销售形势仍然严峻，未能实现时间过半任务过半。

5、绩效考核有待进一步提高。

6、未能通过初级、中级职业技能的报名。

1、密切注意在新的客户评价执行后的卷烟市场动态，重点走访农村中小型客户，了解中小型客户的真实需求，提高核量准确率。

2、扎实开展品牌培育。以市公司品牌为主线，重点在辖区内构建面向零售客户和消费者的营销体系，提升品牌结构，拓展品牌宽度。

3、按要求逐步开展“135”工作法的一条主线，三个要点，和五个步骤进行工作，有针对性地开展服务营销工作，能力提高片区的卷烟销量。

4、做好零售户基础信息维护工作。主要做好订单指导，让零售户尽快消化库存和维护卷烟标价。

5、关注零售户的销量波动情况。对卷烟销量波动较大的零售户，及时沟通，并及时与片区专卖管理员联系，防止其违规行为。

6、加强学习，重点学习卷烟职业技能相关教材，争取明年通过卷烟营销师中级考试。自觉养成勤于学习、勤于思考的良好习惯，在学习中加强自身修养，增强个人素质。

最后，由衷的感谢这一年来领导和同事们一如既往的关心和帮助，在来年的工作中笔者会加倍努力的工作，为今后烟草的可持续发展贡献一份力量。

客户运营上半年工作总结篇二

2018客户经理上半年工作总结如下，快随小编一起来阅读。

2018客户经理上半年工作总结【一】

时光如水，光阴似箭，充满机遇与挑战的2018年已经过去，在这一年里，我单位学到了很多。首先，非常感谢贵公司提供给我单位一个成长的平台，让我们在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质和才能。回首过去的一年，贵公司陪伴我走过很重要的一个阶段，使我懂得了很多。在此我向公司尊敬的领导以及亲爱的同事们表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我单位在工作中得心应手。通过这一年来的学习和工作，使我在工作模式上有了新的突破，管理经验得到进一步提升，而且在工作方式上也有了较大的改变。我们会一直努力，争取更上一层楼，为了能更好的和贵公司配合，我会做到，并做好以下几点：

一、具有良好的工作业绩和贵公司积极配合，井然有序的开展工作，保质保量的完成公司委托的工程。2018年本单位共完成客户单点245个项目，共建小区26个项目，校园网络建设4个。2018年固网项目所签合同约为450万，本年度新建工程基本验收，资产几乎转资。

二、具有正确的工作态度在思想上，我坚持自我的反省且努力地完善自己的人格，无论什么情况下，我都以品德至上要求自己，而遵守职业道德是能胜任这项工作的基本前提，无论何时何地都奉行严于律己的信条，并切实地遵守它。另外，爱岗敬业是能做好工作的关键，爱岗敬业就是要做好本职工作，把一点一滴的小事做好。具有良好地工作作风在工作和学习上，我作风扎实，关心下属，团结同事，注重细节，追求完善，不找任何借口，认真履行岗位职责。作为一名专业的通信技术人员除了专业的知识和技能外，细心和细节的注重都是非常重要的，细节差之毫厘，结果谬之千里，无论是做事还是做人都要明白细节决定成败，精益求精才能争创佳绩。

2018客户经理上半年工作总结【二】

xx年上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在招行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将半年来的工作情况总结如下：

一：作为一名对公客户经理，不仅要加强学习好xx年的信贷政策，重点掌握招行“总体信贷策落，客户与业务信贷政策，行业聚焦”等信贷政策部分，更要在此基础上，做好我行政策传达与企业选择分类营销等工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

1、努力提升业务技能水平，强化自身风险管理意识。从支行成立至今，遇见如国内保理、开发贷款等以前没有实际操作过的业务，为了能够更好的拓展客户，在分行收信部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识了该业务的操作模式，风险的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后4次参加了分行举办的技能培训。

2、加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于xx年总体从紧的银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与昆明苏化生物科技有限公司、云南崎峰机电设备有限公司、滇能电力燃料有限公司、云南城投等公司业务的工作。

二：加强客户营销，增加客户群体。自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，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、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位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，热爱本职工作，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，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

三：存在的问题和今后努力方向。我虽然能敬业爱岗、积极地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定业务方案。第二，现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。下半年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取最大努力做到以下几点：第一，加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。第二，在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报招行。第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行工作。

2018客户经理上半年工作总结【三】

xx年上半年即将过去，在这将近一年的时间中我通过努力的工作，也有了一点收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对一年的工作进行简要的总结。

我是今年十月份到公司工作的，同时开始组建销售部，进入公司之后我通过不断的学习产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对预付费储值卡市场有了一个深入的认识和了解。可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，逐渐取得客户的信任。所以经过努力，也取得了几个成功的客户资源，

一些优质客户也逐渐积累到了一定程度，对市场的认识也有一个比较透明的掌握。在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高。

虽然之前一直在从事销售的相关工作，有一定的销售知识与经验，但比较优秀的成功的销售管理人才，还是有一定距离的。本职工作做得不好，感觉自己还停留在一个销售人员的位路上，对销售人员的培训，指导力度不够，影响销售部的销售业绩。

二、部门工作总结

在将近三个月的时间中，经过销售部全体员工共同的努力，讨论制定销售各环节话术，公司产品的核心竞争优势，公司宣传资料《至客户的一封信》，为各媒体广告出谋划策，提出“万事无忧德行天下”的核心语句，使我们公司的产品知名度在xx市场上渐渐被客户所认识。部门全体员工累计整理黄页资料五千余条，寄出公司宣传资料三千余封，不畏严寒，在税务大厅，高新区各个写字楼进行陌生拜访，为即将到来的疯狂销售旺季打好了基础做好了准备。团队建设方面，制定了详细的销售人员考核标准，与销售部运行制度，工作流程，团队文化等。这是我认为我们做的比较好的方面，但在其他方面在工作中我们做法还是存在很大的问题。

1)销售工作最基本的客户访问量太少。销售部是今年十月中旬开始工作的，在开始工作到现在有记载的客户访问记录有210个，加上没有记录的概括为230个，一个月的时间，总体计算五个销售人员一天拜访的客户量2个。从上面的数字上看我们基本的访问客户工作没有做好。

2)沟通不够深入。销售人员在与客户沟通的过程中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图;对客户提出的某项建议不能做出迅速的反应。

在传达产品信息时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受的什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

3)工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售人员没有养成一个写工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，从而引发销售工作没有一个统一的管理，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

4)新业务的开拓不够，业务增长小，个别业务员的工作责任心和工作计划性不强，业务能力还有待提高。

三、市场分析

现在xx消费卡市场品牌很多，但主要也就是那几家公司，现在我们的产品从产品质量，功能上属于上等的产品。表面上各家公司之间竞争是激烈的，我公司的'出现更是加剧了这一场竞争战。但冷静下来仔细分析，我公司的核心竞争力，例如发卡资金的监管，山西省境外商户的数量与质量，以及我公司雄厚的资金实力与优质的客户资源，都是其他公司无法比拟的。

在xx市场上，消费卡产品品牌众多，但以我公司雄厚的实力为平台，加以铺天盖地的宣传态势，以及员工锲而不舍的工作劲头，在明年的消费卡市场取得大比例的市场占有率已成定局，打造山西省业内的第一品牌指日可待。

市场是良好的，形势是严峻的。在xx消费卡市场可以用这一句话来概括，在技术发展飞快地今天，明年是大有作为的一年，假如在明年一年内没有把销售做好，没有抓住这个机遇，我们很可能失去这个蓬勃发展的机会。

四、xx年下半年工作计划

在明年的工作规划中下面的几项工作作为主要的工作来做

2018客户经理上半年工作总结【四】

各位领导、同事大家好：

新气象经营部，是公司早期门市之一。公司领导比较重视，新气象搬家牵涉公司每个人的心。董事长亲临现场，对搬家工作进行指导，并对员工进行了慰问，鼓励全体员工再接再厉、克服困难，做好本职工作。魏进强魏总亲自参与搬家工作，对门市的选址、吊罐提出宝贵意见。并经常打电话询问工作进展情况，十分重视搬家工作。要相民要总，魏雪其魏老师不辞劳苦来到门市，对财务工作进行审计，对门市各项工作进行指导，并提出建设性的意见。给予新气象经营部很大帮助，我们感到很温暖，同时也表示感谢。

请允许我代表新气象全体员工，向支持我们搬家工作的各级领导和各位同仁致以深深的谢意，感谢各位对我们的大力支持和帮助。我们一定不辜负各位领导的厚望，以自己的实际行动向公司交一份满意的答卷！

我现在简要汇报一下近期工作情况：

一、经营部上半年经营情况

在董事会的正确领导下，依靠企业员工的智慧和力量，坚持求真务实，埋头苦干的工作作风，强化生产经营管理，发扬艰苦奋斗的创业精神，努力拓宽市场空间和市场占有率。在市场需求滞缓的情况下，上半年累计销售5250/t□同比增长9.6%。累计采购5305/t□同比增长9%。累计销售收入3382万元，但经济效益不佳，同期相比有所下降。油脂行业发展总体形势比较严峻，市场总体需求疲软，前景不容乐观。竞争激烈，盈利能力下降。在这样的环境下，我们应该推进精细化管理，降低经营成本，加强风险防范，以客户为导向，以

做强做大市场份额为目标，争取在下半年实现新的突破，销量、利润稳步增长。

二、搬家情况简介

1、现实工作环境介绍

由于搬家工作比较仓促，时间紧、任务重。一些工作还没有完善，做起来很被动。生产车间、办公楼正在建设中，散油罐吊过来以后，中包装无法正常生产，设备没地方按装，地面是泥土，工作环境很差。为了不影响销量，把损失减少到最低，员工们都是露天工作。三伏天气骄阳似火，烈日曝晒着大地，地面温度高达 40度以上。员工们挥汗如雨，身上衣服都被汗水湿透了，也不肯停下手中的工作，衣服阴干以后会有一层白的盐渍。阳光晒到皮肤上都是灼热的，有轻微的红肿疼痛，皮肤晒的黝黑，也毫无怨言。下雨天就像沼泽地，泥泞不堪，稍不留神就会滑到。而员工们却戏称这是我们合益荣公司新时期的长征路，走过去就是灿烂的明天！

晴天一身汗，雨天一身泥，这是对我们工作环境的真实的写照。面对恶劣的工作环境，我们员工没有一名退缩，没有一位抱怨。而是积极的投入到工作当中去，想尽一切办法去克服困难，去解决问题，尽职尽责把工作做好。与公司同舟共济，共同渡过难关。充分发扬了主人翁精神和一名合益荣员工应有的品质。在这里我向新气象全体员工说一声：“你们辛苦了。”

2、新厂区介绍

为了提升公司形象，满足市场需求，适应市场发展，突破自身发展瓶颈。把我们的车间建设成专业化、规模化、基础设施齐全的现代化车间。我们实地考察了多家企业，吸收了同行业的先进经验，并采纳了设备厂商的建议，结合自身的实际情况。设计了自己的多功能车间，集生产(中小包装、软包

装、棕油袋)洗桶、仓库为一体。提高了空间利用率，使工艺流程更合理、更科学、更完善。同时也降低了投资成本。目前土建工程已完成，彩钢封顶正在施工中。集办公、住宿为一体的综合性办公楼主体工程已完工。加快基础设施建设，促进度，赶工期，力争早日投产！

三、以优质服务促进品牌建设

在市场供需失衡的压力下，价格战此起彼伏。但价格竞争已无法拉开彼此的距离，服务已成为粮油行业脱颖而出的利器。卖产品更多是在卖品牌，而服务是铸就品牌信誉的基石。唯有强化服务意识，提高服务水准，倡导专业服务，周到服务。才能更好的得到市场的认可，得到客户的信赖。才能提高产品的美誉度，才能有利于品牌更好建设。

四、新气象经营部的发展规划

新车间落成之后;对我们每个人都是一次新的考验，面对新形势、新工艺，我们都需要去学习去适应。我们要培养自己的学习能力，打造学习团队，提高自身水平，以适应公司较快发展。我们从以下五个方面来促进门市发展。

- 1、以散装油为一个业务单元，主要客户对象为食品厂和二级批发商。
- 2、中包装全面升级，内在品质和外观形象都有新的提升，在原有客户基础上，发展大型食堂和高档酒店，以提升品牌形象。
- 3、灌装小包装，走进农贸市场和商超。完善自己的产品体系。
- 4、罐容扩建以后，争取为大厂商做中转业务，以增强自己的实力。

5、开发一些新品种，如一次中包装等，寻求新的利润增长点。做好产品的后继开发工作。

新门市落成之后，将为新气象经营部的发展注入新的活力。对新气象来说是一个转折点，也是一个新的起点。新气象将以新面貌、新形象屹立于石家庄市场。我们将一如既往的继承和发扬合益荣企业文化，以人为本，天道酬勤。我们将做新时代的开拓者，与时俱进、开拓创新、敢为人先、争创一流。用自己的实际行动为公司、为员工交上一份满意的答卷！

———结束。

客户运营上半年工作总结篇三

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx年上半年就过去了，在担任xx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。现将上半年工作情况汇报如下：

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。

存在的问题

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而(“两学一做”学习活动总结)，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。

四、今后努力地方向

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”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

客户运营上半年工作总结篇四

各位领导、同事大家好：

新气象经营部，是公司早期门市之一。公司领导比较重视，新气象搬家牵涉公司每个人的心。董事长亲临现场，对搬家工作进行指导，并对员工进行了慰问，鼓励全体员工再接再厉、克服困难，做好本职工作。魏进强魏总亲自参与搬家工作，对门市的选址、吊罐提出宝贵意见。并经常打电话询问工作进展情况，十分重视搬家工作。要相民要总，魏雪其魏老师不辞劳苦来到门市，对财务工作进行审计，对门市各项工作进行指导，并提出建设性的意见。给予新气象经营部很大帮助，我们感到很温暖，同时也表示感谢。

请允许我代表新气象全体员工，向支持我们搬家工作的各级领导和各位同仁致以深深的谢意，感谢各位对我们的大力支持和帮助。我们一定不辜负各位领导的厚望，以自己的实际行动向公司交一份满意的答卷！

我现在简要汇报一下近期工作情况：

一、经营部上半年经营情况

在董事会的正确领导下，依靠企业员工的智慧和力量，坚持求真务实，埋头苦干的工作作风，强化生产经营管理，发扬艰苦奋斗的创业精神，努力拓宽市场空间和市场占有率。在市场需求滞缓的情况下，上半年累计销售5250/t□同比增长9.6%。累计采购5305/t□同比增长9%。累计销售收入3382万元，但经济效益不佳，同期相比有所下降。油脂行业发展总体形势比较严峻，市场总体需求疲软，前景不容乐观。竞争激烈，盈利能力下降。在这样的环境下，我们应该推进精细化管理，降低经营成本，加强风险防范，以客户为导向，以做强做大市场份额为目标，争取在下半年实现新的突破，销量、利润稳步增长。

二、搬家情况简介

1，现实工作环境介绍

有于搬家工作比较仓促，时间紧、任务重。一些工作还没有完善，做起来很被动。生产车间、办公楼正在建设中，散油罐吊过来以后，中包装无法正常生产，设备没地方按装，地面是泥土，工作环境很差。为了不影响销量，把损失减少到最低，员工们都是露天工作。三伏天气骄阳似火，烈日曝晒着大地，地面温度高达 40度以上。员工们挥汗如雨，身上衣服都被汗水湿透了，也不肯停下手中的工作，衣服阴干以后会有一层白的盐渍。阳光晒到皮肤上都是灼热的，有轻微的红肿疼痛，皮肤晒的黝黑，也毫无怨言。下雨天就像沼泽地，泥泞不堪，稍不留神就会滑到。而员工们却戏称这是我们合益荣公司新时期的长征路，走过去就是灿烂的明天！

晴天一身汗，雨天一身泥，这是对我们工作环境的真实的写照。面对恶劣的工作环境，我们员工没有一名退缩，没有一位抱怨。而是积极的投入到工作当中去，想尽一切办法去克服困难，去解决问题，尽职尽责把工作做好。与公司同舟共济，共同渡过难关。充分发扬了主人翁精神和一名合益荣员工应有的品质。在这里我向新气象全体员工说一声：“你们辛苦了。”

2、新厂区介绍

为了提升公司形象，满足市场需求，适应市场发展，突破自身发展瓶颈。把我们的车间建设成专业化、规模化、基础设施齐全的现代化车间。我们实地考察了多家企业，吸收了同行业的先进经验，并采纳了设备厂商的建议，结合自身的实际情况。设计了自己的多功能车间，集生产(中小包装、软包装、棕油袋)洗桶、仓库为一体。提高了空间利用率，使工艺流程更合理、更科学、更完善。同时也降低了投资成本。目前土建工程已完成，彩钢封顶正在施工中。集办公、住宿为一体的综合性办公楼主体工程已完工。加快基础设施建设，促进度，赶工期，力争早日投产！

三、以优质服务促进品牌建设

在市场供需失衡的压力下，价格战此起彼伏。但价格竞争已无法拉开彼此的距离，服务已成为粮油行业脱颖而出的利器。卖产品更多是在卖品牌，而服务是铸就品牌信誉的基石。唯有强化服务意识，提高服务水准，倡导专业服务，周到服务。才能更好的得到市场的认可，得到客户的信赖。才能提高产品的美誉度，才能有利于品牌更好建设。

四、新气象经营部的发展规划

新车间落成之后;对我们每个人都是一次新的考验，面对新形势、新工艺，我们都需要去学习去适应。我们要培养自己的学习能力，打造学习团队，提高自身水平，以适应公司较快发展。我们从以下五个方面来促进门市发展。

- 1、以散装油为一个业务单元，主要客户对象为食品厂和二级批发商。
- 2、中包装全面升级，内在品质和外观形象都有新的提升，在原有客户基础上，发展大型食堂和高档酒店，以提升品牌形象。
- 3、灌装小包装，走进农贸市场和商超。完善自己的产品体系。
- 4、罐容扩建以后，争取为大厂商做中转业务，以增强自己的实力。
- 5、开发一些新品种，如一次中包装等，寻求新的利润增长点。做好产品的后继开发工作。

新门市落成之后，将为新气象经营部的发展注入新的活力。对新气象来说是一个转折点，也是一个新的起点。新气象将以新面貌、新形象屹立于石家庄市场。我们将一如既往的继承和发扬合益荣企业文化，以人为本，天道酬勤。我们将做新时代的开拓者，与时俱进、开拓创新、敢为人先、争创一

流。用自己的实际行动为公司、为员工交上一份满意的答卷!

———结束。

客户运营上半年工作总结篇五

作为一名客户经理，我的工作主要是对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑。我的工作是繁杂的，要做好它，得到领导的肯定和客户的满意比较难。但是我想，我既然到了这个岗位，是领导对我的信任，我一定要尽自己的能力把它做好。所以，我对自己的各项工作，能以认真负责的态度把它做好，领导对我是基本肯定，客户也比较满意。经过半年的努力工作，现以维系客户总数有户，共计余额余万。安装pos机户，归缴公积金万，非税万。新开户户。销户户。信用卡张，新增储蓄存款万。

我是一个喜欢学习的人，总觉得人的一生是学习的一生，特别在当今发展迅速的时代，学习就更加重要，一个人不学习，就跟不上时代的需要，必定被时代所淘汰。我从事客户服务工作，涉及到许多金融专业知识，所以加强对金融专业知识的学习，是我主要的学习内容。只有学好了这些内容，掌握了一定的金融专业知识，才能更好的为工作服务。

干工作除了文化知识与技能外，更主要的是工作态度与责任。在工作中，无论是开户还是收集资料，我都采取上门服务的方式。许多客户被我的真诚所打动，由此接到一定的业务。比如我在争取华恒票据这项业务时，通过自己的坚持不懈的努力，以及真诚的态度和优质的服务，打动了对方，致使其一旦有票据就直接联系我，而不问其他的银行。还有一件小事，就是我主动与财政局王局长联系，进行深入的沟通，经其介绍劳动局将非税业务转到我行来缴。承担责任，最基本的要求是熟悉自己的工作岗位职责，明白自己的工作范围。对自己工作责任内的任何事情，都要主动地去做，千万不要等领导来安排。

要做好工作必须要有正确的工作思想，我在工作上养有吃苦耐劳、无私奉献、善于专研的敬业精神和求真务实、雷厉风行、敢于碰硬的工作作风。工作就是挑战，就是实践，我会迎接挑战，在实践中求发展，我会紧密结合本岗位实际，创造性、灵活性地协调、开展各项工作，保证出色完成各项工作任务。总之，在工作思想上，我能够按照政治强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，做到爱岗敬业、履行职责，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”的时代精神，为分行的发展做我自己的努力。

回顾20xx年上半年的工作，我按照领导的工作安排，认真履行岗位职责，取得了一定的工作成绩，但也还存在一些不足，一是思想解放不够，就是自己的思想跟分行的要求有差距，没有及时跟上分行，所以有些工作做起来比较被动。二是工作态度上有不足，有时工作忙了点，存在不厌烦情绪，影响了工作。三是工作的全局性不够，分行的任何工作都有全局性，而我本位思想严重，对分行全局性工作把握不好，大局意识不够强。

我要在20xx年上半年总结的基础上，针对自己存在的不足，要仔细分析，找出差距，找出问题的根源，进行切实改进提高，使自己的工作符合分行的要求，能得到客户的满意。今后，我要继续加强学习，掌握做好客户服务必备的知识与技能。要解放思想，与分行的各种目标保持一致，使做的工作符合分行的要求。要端正态度，对工作不厌烦，认真细致、精益求精地去做好。要立足本职，认真努力工作，争取为分行的快速发展和壮大作出自己应有的努力。

客户运营上半年工作总结篇六

时间稍纵即逝。不知不觉来到公司已经快一年了，忙的时候已经是近几年的年底了。回顾过去的工作，发现真的受益匪浅。作为商场的售后客服，我也知道自己的责任。售后服务是产品售出后的一种服务，关系到公司产品的后续维护和完

善，也是增进与客户沟通的重要平台。售后服务的好坏直接关系到公司的形象和根本利益，也间接影响销售业绩。为了更好的完成工作，为公司创造更多的效益，现将今年的工作经验总结如下：

顾客进店第一个接触的就是客服。客服的一言一行都代表着公司的形象。顾客服务是顾客用来评论这家店的第一要素。作为售后客服，要以解决问题的心态对待客户，不要把自己的情绪带到工作中，容忍不讲道理的客户，不要和他们发生冲突。我们应该把客户当成朋友，而不是工作对象。

作为网店客服，我们大部分时间都是用旺旺话和客户交流，面对电脑客户看不到自己的表情。在与客户沟通时，一定要保持良好的心态，委婉一些，使用礼貌的表达方式和生动的句子，配上一些动感幽默的图片，可能会给客户带来另一种体验。

客户来联系售后，可能是收到的商品不合适，商品质量问题等因素需要退换货。我们在为客户处理问题的时候，要思考如何更好的为客户解决问题，或者说自己去感受。当我们和客户遇到类似的情况，我们想要什么样的处理结果，然后有效的执行。

售后工作也是锻炼我们心理素质的绝佳平台。我们每天都会遇到各种各样的客户，很多都是不讲道理的。和客户打交道，要抱着一颗平常心，认真回答他们的问题。如果客户不理解，我们需要更多的耐心去服务。我们要耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们非常重视她的意见，也感受到我们在努力满足她的要求，这样顾客才能有好的购物体验，带来更多潜在的商机。

作为一家从事服装的企业，公司产品更新换代非常快。作为客服，熟悉自己的产品是最基本的`要求。当客户询问产品时，我们也可以及时回复。对产品的理解不能局限于产品本身，

我们都需要了解产品的相关搭配。

公司几乎每周都有定期的新式培训，我也热衷于这种培训。新式培训通过结合实物产品和网络产品介绍，让我们对产品有了更深入的了解。在处理售后产品时，也可以熟悉自己产品的优缺点，从而更好的为客户解决问题。

旺旺是我们与客户沟通的工具之一。在旺旺上与客户沟通时，要注意响应速度。只有及时响应，客户才能第一时间感受到我们的热情。因此，我们设置了各种快捷短语。在保证回复速度的基础上，还要注意沟通技巧。热情的态度往往是成功的一半。通过电话处理客户的退货也是我们的职责之一。打电话联系的时候也要注意最基本的电话礼仪。

平时我们处理的工作就是主动联系客户。打电话的时候要注意时间不要太早也不要太晚，午休时间也不适合给客户打电话。其次，要注意电话沟通技巧。打电话前要知道打电话的目的，通话中要讲清楚，倾听客户的要求，不要随意打断客户。同时要注意控制通话时长，避免占用过多工作时间。打电话时，一定要友好、温和、礼貌，有利于双方沟通。在通话结束时，你应该在挂断电话前礼貌地回复客户。

对于一些客户的问题，我们应该采取专业的态度。在保持专业水准的基础上，也要让客户看到我们真诚的态度。如果我们用自己的专业产品知识还是解决不了问题，那么就要从客户的回复中了解客户的心理，想办法快速解决客户的问题，把售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的口碑评价会提高，这也是我们售后价值所在。

在新的一年里，我会吸取过去的教训，主动参加公司的培训。在领导的指导和关怀下，我有信心做得更好。

客户运营上半年工作总结篇七

我是xx年6月来到公司，经过几个月的证券知识培训，通过考试，然平职，在这几个月的学习与工作的时间里，让我学到了很多的东西，同时感谢各位领导和同事的帮助，下面我将汇报我入职以来的工作情况。

首先，我觉得证券是一个压力性的工作，特别是对于我这种刚刚毕业，身在异地，没有经过生活历练的新一批社会青年来说更是一种艰难的考验！作为客户经理，我认为开发客户与客户维护是非常重要的，如今的市场行情，开发一个新客户真是难上加难，第一个月通过自己的努力，时间紧任务重，尽力克服重重困难，让自己拥有一个良好的开端！

其次，在维护客户方面，第一，常常给他们讲解一些股票技术方法，第二，力所能及的回答他们咨询的问题，第三，亲情服务，与他们认真交心交朋友，同时在他们身上学习一些知识。

在此之间，也发现了开发客户是不容易的，维护客户是更不容易的，现在证券公司很多，竞争压力大，一不小心客户就很可能被转到其他公司，所以与客户之间建立良好的关系也是非常重要的，而我自己也在不断地学习，学习新的知识来充实自己，因为知识永远不熊市，这样才会获取客户的认可与接纳！

如今我逐渐的喜欢上了证券行业，虽然有压力有困难，一切事在人为，我不怕，有压力才会形成动力！客户经理是一项长期的工作，需要的是要有足够的耐心，平时工作的细心，坦诚的与客户交流和沟通，相信自己可以！我的工作与热情一切尽在行动中！

总之，上半年我的职业规划及目标是：按照公司的规定，开发足够的客户，累积一定的资产，完成转正要求！

客户运营上半年工作总结篇八

上半年转瞬即逝，回顾这半年来，我在xx行领导及各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，按照总行的要求，认真做好自己的本职工作。现将半年来的工作情况总结如下：

作为一名对公客户经理，不仅要加强学习好的信贷政策，重点掌握xx行“xxxx”等信贷政策部分，更要在此基础上，做好我行政策传达与企业选择分类营销等工作，充分发挥客户经理应尽的职责。

努力提升业务技能水平，强化自身风险管理意识。从支行成立至今，遇见如国内保理、开发贷款等以前没有实际操作过的业务，为了能够更好的拓展客户，在分行收信部门领导的支持帮助下，自己很快了解并熟识了该业务的操作模式，风险的把握也进一步得到了提升；另外，为了加强学习业务技能，半年内先后xx次参加了xx行举办的技能培训。

加强客户营销，做好客户考察、授信上报、维护等工作。由于总体从紧的xx银行政策，在实现市场营销与风险管理和谐的基础支行，深入研究行业发展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参与xxxx科技有限公司□xxxx有限公司□xxxx有限公司□xxxx等公司业务的工作。

加强客户营销，增加客户群体。自己的担子很重，而自己的技能、营销能力和阅历与其客户经理业绩都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习总结，怎样才可以更好的做好银行工作，不断学习、不断积累，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、综合分析能力、协调办事能力等方面，经过半年的锻炼有了一定的提高，保证了本岗位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，热爱本职工作，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

的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

存在的问题和今后努力方向。我虽然能敬业爱岗、积极开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好的合作，但自己却不能很好的有针对性的为客户制定业务方案。现有的客户资源，没有能够很好的深挖细刨，针对客户贸易链各环节展开营销工作；对于自己有目标的客户群体也一直没有找到合适的介入机会。有些工作做的不够过细，一些工作协调不是十分到位。

下半年已经步入，针对以上突出的问题，我将争取努力做到加强学习，提升技能，只有具备完善的业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。在做好本职工作的同时，积极营销，更新观念，争取以良好的心态和责任心，做出较好的业绩回报xx行。决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行工作。

客户运营上半年工作总结篇九

我是平平县五显镇五显街道客户平平，受客户经理邀请于9月26日参加了公司组织的“感知你我他，客户拜访行”活动，体验烟草公司客户经理的拜访工作，通过一天亲身经历，我更加了解了客户经理工作和烟草行业营销策略，以后一定更加配合客户经理工作，实现客户和烟草公司共同发展。

9月25日，我陪同客户经理魏安成同志开始一天拜访客户的体验活动。首先，魏经理在进行客户拜访工作前做好客户拜访的准备工作，他通过crm系统查阅要拜访客户的卷烟销量、主销品牌、卷烟销售结构、毛利、新品牌的上柜情况、守法经营情况等，从而做到对客户的情况了如指掌，为客户拜访打好良好的基础，做到有的放矢。同时还要准备好自己需要带的物品，热门思想汇报如笔记本、笔、明码标价标签、宣

传单等，另外他注意整理好自己的衣着打扮，保持好自己良好的精神状态。现在才知道，客户经理外出还要做出这么多！

每到一户，魏经理都认真填写客户服务手册，还礼貌的询问了他们近期的经营情况，解答客户疑问，能够回答的魏经理便立刻予以解答，并认真记录客户提出的需求和意见。在客户李大海店面，他细心的帮他们整理摆放卷烟、补充明码标价标签，指导客户订购下周卷烟。来到客户班莉店里，魏经理认真检查徽映e家运行情况，自己盘点客户库存，在电脑上仔细核对，帮助客户分析卷烟经营情况。

下午，我在魏经理在办公室做好日常分析和拜访总结。他通过拜访掌握了所管辖区域市场的各类信息，做好分析和汇总，找出拜访工作的不足，明确努力的方向。

一天很快就结束了，和客户经理“零距离”接触，让我对客户经理工作职责有了更加清晰了，他们架起了公司与客户之间的桥梁，指导客户卷烟经营，个人简历对新品牌进行培育，还要处理好销售过程中产生的问题和矛盾，做好一名客户经理真的很不容易。今后我将更加配合烟草公司开展的各项工作，努力提升自己认识，实现和烟草共同发展。

客户运营上半年工作总结篇十

光阴似箭，转眼间上半年就要结束了。加入项目以来，在项目负责人的指导和各部门的支持配合下，基本完成了年初的预期工作目标和各项工作计划。围绕收费工作，客服部加强了部门内部管理，提升了服务水平，加强了与业主的沟通，妥善处理了与业主有关的纠纷和赔偿事件。部门的各项工作都有了明显的提升，员工的工作意向有了很大的提高，业主的满意率也有了明显的提升。今年上半年的工作总结如下。

加入项目客服部后，发现部门内部管理薄弱，主要表现为员工责任心不强，工作缺乏主动性，工作效率低下，做事拖沓

等。针对以上问题，我进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的职责和工作标准；加强与员工的沟通，组织多次有针对性的培训，定期对员工的工作进行点评，有效激励了员工的工作责任心。目前，该部门的员工在工作中更加认真，从被动和有条件的工作转变为此刻主动和自愿的工作态度，从而促进了各部门工作的发展。

收费形式多样，节假日以上门收费为主。之前客服部主要采用叫号的方式，贴通知。这两种召车方式都存在充电效率低、车主照顾不周的问题。因此增加了鲁豫和上门催收的方式，保证所有客服人员周六日交费，并通过巡查等机会加强与业主的沟通和催收的机会，保证了收费效率。

面向服务的收费措施将通过提高业主的满意度来促进他们支付费用的意愿。收费是服务水平的体现，是收费的基础。因此，服务是提高收费水平的基础。今年我们对项目立项以来尚未解决的纠纷和赔偿问题进行了梳理，有重点、有步骤地解决了大部分。我们利用项目现有资源，不考虑内外部条件，帮助业主解决装修、维修、住房等问题。相信业主会因为细致的服务而逐渐提高缴费意愿。

绩效收费可以通过激励员工用心收费来提高收费水平。收费永远是客服部最难做的工作。员工收费永远不是故意的，会有条件的加班收费。

客服部是管理处的桥梁和信息中心，起着连接内外的作用。客服人员的服务水平和素质直接影响到客服部门的整体工作。在收费工作的基础上，我部重点做好员工服务管理。每天上班前，员工对自己的着装和礼仪进行自检和互检，让客服人员保持良好的服务形象，加强语言、礼仪、沟通和解决问题的技能培训，提高服务质量。该部门树立了“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将这一思想渗透到对业主的服务中，在服务中切实把业主的事当成自己的事。

通过该部门半年的工作实践，发现客服人员的服务水平较低，服务质量不是很高。这主要说明处理问题的技巧和方法不够成熟，处理突发事件的经验不足，服务中的专业性不是很高。在过去半年的工作中，该部门主要侧重于收费和收回建筑物的工作，因此忽视了系统的建设。目前，员工管理、服务标准和操作流程的系统不完善，因此部门的工作效率、员工责任和工作意图肯定会受到影响。协调和处理问题不及时、不妥善。投诉处理、业主意见、建议、业主帮助等信息反馈不及时、不全面。收到问题后不及时跟进和报告，处理问题的方式方法不当。

回顾上半年，我们的工作充满了艰辛和挫折，但我们收获了成长和成就。展望未来，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工将在明年的工作中继续团结一致，齐心协力实现部门目标，为公司发展贡献力量。