

客户经理工作心得(实用10篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里我整理了一些优秀的范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

客户经理工作心得篇一

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关心下，严格要求自己，根据总行的要求，仔细做好自己的本职工作。现将半年来的工作状况总结如下：

一：作为一名对公客户经理，不仅要加强学习好的信贷政策，重点把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关心下，自己很快了解并生疏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次参与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，深化讨论行业进展趋势，有针对性的做好目标客户营销。半年期间，曾参加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、营销力量和阅历与其客户经理业绩都有肯定的距离，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消失的各类问题，在组织管理力量、综合分析力量、协调办事力量等方面，经过半年的熬炼有了肯定的提高，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，喜爱本职工作，仔细努力贯彻到实际工作中去。乐观提高自身各项业务素养，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、乐观地开展工作，取得了一些成果，但也存在一些问题 and 不足，主要表现在：第一，业绩技能水平还不够娴熟，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。其次，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绽开营销工作；对于自己有目标的客户群体也始终没有找到合适的介入机会。第三，有些工作做的不够过细，一些工作协调不是非常到位。

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。

其次，在做好本职工作的同时，乐观营销，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，细节打算成败，今后我将努力完善工作细节，增加部

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。

客户经理工作心得篇二

第一篇：

本人于 2015 年 11 月通过竞聘，调任商业客户经理一职。在此工作岗位上，兢兢业业，以服务客户为己任，努力发展电信各项业务，通过不断走访客户，从与客户交谈中获取信息，为客户量身定做合适的业务，从而达到保存激增的目的，由于工作方式方法得当，业绩常居商客班前三名。由于工作出色，得到上级领导的认可及肯定，今年 4 月从商客经理岗位调整至大客户经理岗位。在新的工作岗位中，我努力学习各项业务知识，虚心向原大客经理请教，全面提升了自我的业务水平。前任大客户经理调至其他部门，我接管 17 个大客户单位的同时也服务原属于自己管辖的 675 个商业客户，工作虽然辛苦，但我放弃了许多节假日休息的机会，加强走访，增强客户的粘合力，并且取得不错业绩：

1. 发展企业总机 16 户(全局为 59 户)，企智通 3 户(全局为 4 户)，都居于前茅；2. 策返商户陈裕东铁通 500 元包本地任打电话 4 台和 776 元的 2 台包月手机，并签订 3000 元包月 23 台电信固话协议。

客户在第一，业务是中心 我在工作中始终树立客户第一的思想，在工作方法上，始终做到“三勤”，勤动腿、勤动手、勤动脑，以赢得客户对我公司业务的支持。如成功从联通手上夺过供电局城乡电路组网，并签订 22 条电路协议，为我电信每年增收 224400 元的收入；中、小考期间，与教育局招生办陈德主任多次沟通并签订了长期合作协议，及时取得了中、小考第一手信息，为我电信创收 105000 元。为全公司增收工作打下了良好的基础。

“客户的需求就是我的工作” 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大客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在领导和同事的帮助下，大胆开拓思路，树立客户第一的思想，针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的电信服务。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作 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，通过对客户的研究从而达到了解客户的通信需求，制定合适的业务方案。

在走访教育局的同时，站在第一线了解客户的意向和竞争对手最新动向，及时反馈信息到分公司领导处。在与教育局多次协商中，并坚持自己立场，最终让教育局否决了铁通方案而采纳我方提交的通信费用包月方案，成功签订了 3 年期限的协议书。上面是我近段时间在工作中所取得的一些成绩，这得益于我工作中养成的良好习惯：首先，我制定了全年的工作计划，确定全年工作目标，然后细化到每个月需做好那些事情，做好周清周进工作，通过汇总分析，找出内在原因，不断改进营销技巧，从而实现工作目标。在以后的工作中，我仍然戒骄戒燥，信守服务承诺，以服务客户为首任。

第一篇：

电信公司客户经理个人工作总结 我担任大客户营销经理四年来，尽力用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户，表现出良好的服务能力、协调能力和承受能力，取得了显著的营销服务业绩，得到了公司领导和员工们的充分肯定，受到了大客户们的一致好评。

一、积极推进转型业务，把握商机增效益 为积极推进电信业务转型，我坚持做到把握商机。20**年 5 月**阳光保险公司成立，在走客户时发现，该客户比较重视宣传本公司品牌。

我看在眼里，喜在心里，迅速向这一客户 推出了号码百事通业务， 其中客户首选冠名播报业务。

冠名播报是在用户拨打 114 查询号码 时， 商可以在播报查号进入服务程序前插播企业的品牌宣传， 每天近十万次的查号量有助于 商迅速树立品牌形象。但一开始，该客户对 114 号码百事通陌生，对可能产生的效果表示怀 疑。我当场拨打 114，首先听到的就是某品牌的播报，并告诉客户平均每天拨打 114 的话务 量。同时为客户算了一笔经济帐，将号码百事通广告和电视广告、报纸广告以及其他媒体广 告的受众群体、经济成本、效益评估等方面进行了比较和测算。比较过后，客户觉得冠名播 报真的十分划算，当场签订 114 号码百事通冠名播报的协议，缴纳了业务费 10000 元。

20**年 3 月， **大兴商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原**大酒店由于电信费用题将所 有电话撤除，仇老板委托赵律师全权负责电信业务谈判，赵律师与联通、移动、铁通、网通 等电信运营商全面接触，了解各运营商的费用、服务等情况，用其他运营商的低资费作为谈 判的法码，我与部门负责人商量，采取避重就轻方式与其周旋，不在价格上与其纠 缠，反复 宣传我公司的产品品牌、服务品牌，合理利用电信业务的组合营销，精心制作方案上门拜详 谈。当我发现赵律师关注重点在于服务，我欣喜万分。因为我有百分之百的信心做好服务工 作，有百分之百的信心让客户满意。双方就虚拟网、管道铺设、宽带上网、公共场所的无线 上网以及小灵通的信号覆盖等方面的细节作了进一步的交流， 在整个谈判中终于战胜其他运 营商，与该酒店达成了合作意向。该客户 4 月 16 日提出需求，要求在 5、1 劳动节之前将 96 部电 话、1 条 10m 光纤安装到位。要在这么短时间内完成这么多任务是相当困难的。但要 强的我觉得正好让客户真切感受我们的服务质量和响应速度。

于是我当天就将订单及时输入 到客响系统中，从工程立项、查勘、设计、铺设管道、放电缆到装机，安装无线市话基站，

我放弃了周六、周日的休息时间，做大量协调工作。在客响中心的大力支撑下，我仅用了 10 天的时间全部完成了这一工程，给了客户一份满意的答卷！二、大力宣传电信服务优势，锲而不舍赢得业务。

公安局组建四级网□2m 电路改 100m 电路，移动公司利用双方领导层的私人关系，廉价 出租 100m 电路，公安局通信科人员要求移动公司做出租电路的组网方案，这段期间，相互交往密切，在此严峻形势下，我作为负责该单位电信业务的客户经理没有退缩，反而更激起了斗志，我一面向公司领导汇报，赢得领导支持；一面做公安局通信科领导的工作，指出使用移动 100m 电路的弊端，并宣传和析我们中国电信的优势。通过一系列的对比分析后，公安局领导和通信科相关人员都表示赞同，对我的服务态度表示满意，表示如果报价合适将愉快地与电信合作。

经过我的努力，一举扭转了被动的局面。

然而在公安局排除移动公司后，联通公司和广电局又闻风而动，欲以更低廉的价格再把我电信挤出竞争之列，对此，我一直严密关注此事，积极联系并协作配合，及时制定出相关策略应对，加大了和公安局相关人员的沟通，取得了共识。从开始洽谈到签定协议，几经反复，历时达半年之久，该局终于同意与我公司签定四级网 2m 改 100m 的协议，新增每条电路 700 元，电路租金每年增加达 40 万多元。

三、密切客户关系，尽心尽力增量保量 我市劳动局组建的医保网，涉及分布于各医院、各医疗诊所、医药公司的营业网点，多数医疗网点使用的是窄带拨号刷卡业务，每个网点电信月刷卡资费约 30 元月左右，为激增量，大力发展宽带业务，我反复与该局医保处万秀风主任洽谈，将窄带拨号刷卡业务全部改用 vn 宽带业务，开始万主任不赞成，我毫不放松一次一次地上门说服，融洽客户关系，只要有一点希望我

要做 100%的努力，攻关该局信息科科长徐伯明，请他提出窄带刷卡设备老化已到期，已不能正常使用而需升级换代；让医疗网点纷纷反映刷卡机使用不正常，影响生意。万主任根据这一情况决定由劳动局医保处发通知所有医疗网点在 20**年 12 月 31 日后不再使用窄带拨号刷卡业务，应全部到电信公司登记、签订 vn 宽带刷卡业务，如不与电信公司签订 vn 宽带协议的将取消其办理医疗网点的资格。根据劳动局医保处万主任所说：在全省全部使用 vn 宽带刷医保卡的，**市是第一个，现在电信公司登记医疗网点的有 200 多，已办理的用户 127，每年增长收入约 14 万元。在签订协议时，用户对我们尽心尽力的敬业精神钦佩不已。

第一篇：

2015 年过去，回顾过去一年的工作，这三百多天是在紧张，忙碌中度过的。一年来，我实践了自己初回集团客户部时的诺言，那就是：努力完成每月的任务，与同事同甘共苦，共同进步。

在移动和电信咄咄逼人的态势下，我们的宽带和二 g 三 g 业务仍呈良好的上趋态势。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是联通公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。

2015 年的日常工作中，在我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。

大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

2011 年，我们仍然应该以客户需求为中心，紧抓客户现实需求，挖掘潜在需求，树立合作双赢和拓展营销的理念，提升客

户价值,为大客户提供个性化差异化服务以及定制化方案。

加强业务知识的培训,全面提升大客户服务水平。

提高大客户满意度和忠诚度,努力保持句容大客户持续稳定发展态势。

业务收入方面:要尽力控制因竞争性因素造成的客户流失,要通过组合营销保存量,发展新业务促增量,反抢对方业务量,有针对性实施组合营销,合作困绑,增量优惠等多种营销策略。营销工作方面:我们要大力发展宽带业务,要抓行业龙头,通过党政军行业和政务网,和烟草连锁,道路监控和金融保险证券业的银行网络升级,备份提速来做好宽带的营销工作,同时关注拆迁的新建企业及楼盘。

队伍建设和基础工作方面:要着重做好员工队伍素质的提升工作,加强培训和考试,要加快提高客户经理应对市场竞争的水平和能力,要加强团队建设,调动每一位员工的积极性,经常为客户经理提供学习交流沟通的平台,要加强绩效管理考核工作,加强对业务收入,保有率,流失率及用户满意度的考核,不断完善绩效考核办法,并加强与员工的沟通,要加强渠道建设,进行有针对性的派单式营销,并进行详细的分析的效果评估。

2011年即将到来,虽然我们面临着更加严峻的挑战,但我将在公司领导的正确领导下,坚定信念,团结拼搏,开拓创新,为创造新联通的辉煌业绩贡献自己的力量。

我担任大客户营销经理四年来,尽力用诚心赢得客户,用细心服务客户,用爱心关心客户,表现出良好的服务能力、协调能力和承受能力,取得了显著的营销服务业绩,得到了公司领导和员工们的充分肯定,受到了大客户们的一致好评。

一、积极推进转型业务,把握商机增效益

为积极推进电信业务转型，我坚持做到把握商机。20**年5月**阳光保险公司成立，在走访客户时发现，该客户比较重视宣传本公司品牌。我看在眼里，喜在心里，迅速向这一客户推出了号码百事通业务，其中客户首选冠名播报业务。冠名播报是在用户拨打114查询号码时，商家可以在播报查号进入服务程序前插播企业的品牌宣传，每天近十万次的查号量有助于商家迅速树立品牌形象。但一开始，该客户对114号码百事通陌生，对可能产生的效果表示怀疑。我当场拨打114，首先听到的就是某品牌的播报，并告诉客户平均每天拨打114的话务量。同时为客户算了一笔经济帐，将号码百事通广告和电视广告、报纸广告以及其他媒体广告的受众群体、经济成本、效益评估等方面进行了比较和测算。比较过后，客户觉得冠名播报真的十分划算，当场签订114号码百事通冠名播报的协议，缴纳了业务费10000元。

20**年3月，**大兴商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原**大酒店由于电信费用问题将所有电话撤除，仇老板委托赵律师全权负责电信业务谈判，赵律师与联通、移动、铁通、网通等电信运营商全面接触，了解各运营商的费用、服务等情况，用其他运营商的低资费作为谈判的法码，我与部门负责人商量，采取避重就轻方式与其周旋，不在价格上与其纠缠，反复宣传我公司的产品品牌、服务品牌，合理利用电信业务的组合营销，精心制作方案上门拜访详谈。当我发现赵律师关注重点在于服务，我欣喜万分。因为我有百分之百的信心做好服务工作，有百分之百的信心让客户满意。双方就虚拟网、管道铺设、宽带上网、公共场所的无线上网以及小灵通的信号覆盖等方面的细节作了进一步的交流，在整个谈判中终于战胜其他运营商，与该酒店达成了合作意向。该客户4月16日提出需求，要求在5、1劳动节之前将96部电话、1条10m光纤安装到位。要在这么短时间内完成这么多任务是相当困难的。但要强的我觉得正好让客户真切感受我们的服务质量和响应速度。于是我当天就将订单及时输入到客响系统中，从工程立项、查勘、设计、铺设管道、放电缆到装机，安装无线市话基站，我放弃了周六、周日的休息时间，做大量协调工作。

在客响中心的大力支撑下，我仅用了10天的时间全部完成了这一工程，给了客户一份满意的答卷！

二、大力宣传电信服务优势，锲而不舍赢得业务。

公安局组建四级网□2m电路改100m电路，移动公司利用双方领导层的私人关系，廉价出租100m电路，公安局通信科人员要求移动公司做出租电路的组网方案，这段期间，相互交往密切，在此严峻形势下，我作为负责该单位电信业务的客户经理没有退缩，反而更激起了斗志，我一面向公司领导汇报，赢得领导支持；一面做公安局通信科领导的工作，指出使用移动100m电路的弊端，并宣传和析我们中国电信的优势。通过一系列的对比分析后，公安局领导和通信科相关人员都表示赞同，对我的服务态度表示满意，表示如果报价合适将愉快地与电信合作。经过我的努力，一举扭转了被动的局面。然而在公安局排除移动公司后，联通公司和广电局又闻风而动，欲以更低廉的价格再把我电信挤出竞争之列，对此，我一直严密关注此事，积极联系并协作配合，及时制定出相关策略应对，加大了和公安局相关人员的沟通，取得了共识。从开始洽谈到签定协议，几经反复，历时达半年之久，该局终于同意与我公司签定四级网2m改100m的协议，新增每条电路700元，电路租金每年增加达40万多元。

三、密切客户关系，尽心尽力增量保量

我市劳动局组建的医保网，涉及分布于各医院、各医疗诊所、医药公司的营业网点，多数医疗网点使用的是窄带拨号刷卡业务，每个网点电信月刷卡资费约30元/月左右，为激增量，大力发展宽带业务，我反复与该局医保处万秀风主任洽谈，将窄带拨号刷卡业务全部改用vpn宽带业务，开始万主任不赞成，我毫不放松一次一次地上门说服，融洽客户关系，只要有一点希望我要做100%的努力，攻关该局信息科科长徐伯明，请他提出窄带刷卡设备老化已到期，已不能正常使用而需升

级换代;让医疗网点纷纷反映刷卡机使用不正常,影响生意。万主任根据这一情况决定由劳动局医保处发文通知所有医疗网点在20**年12月31日后不再使用窄带拨号刷卡业务,应全部到电信公司登记、签订vpn宽带刷卡业务,如不与电信公司签订vpn宽带协议的将取消其办理医疗网点的资格。根据劳动局医保处万主任所说:在全省全部使用vpn宽带刷医保卡的,**市是第一个,现在电信公司登记医疗网点的有200多家,已办理的用户127家,每年增长收入约14万元。在签订协议时,用户对我们尽心尽力的敬业精神钦佩不已。

客户经理工作心得篇三

从专卖人员到客户经理,只有不断学习,才能在本职岗位上干得更好。尤其阅读营销方面的书籍,通过学习先进营销阅历来不断充实自己。为适应新形势的工作要求,我还利用闲暇时间仔细学习电脑业务操作技巧,并利用这些学问为所负责区域的全部客户建立了完整全面的档案。

我注意向那些阅历丰富的同事学习,向原来的客户经理了解他们的基本状况,挤出时间跟他们一起出去跑市场,向他们学习如何与客户沟通、如何向客户进行品牌推介、如何指导客户进行库存管理、价格维护等。为了尽快适应新线路,我对区域内客户的卷烟销售状况进行深化的分析,并再一次了解客户尤其是重点客户的性格特点,讨教与他们相处的技巧等。

我所负责的区域包括两个镇,于是,我就照着地图对自己将要走访的区域画了一个模拟地图,以确定新线路的`位置。对客户逐个走访定位。画出地图后,对于城镇密集型客户,我以街道为单位对其逐个走访定位;对于农村分散型客户,我以村为单位对其逐个走访定位。在此过程中,我在线路上标注了客户的姓名和商店的名称。我先对整个线路上的客户进行了大致的了解。打印一份标有区域分布状况的零售客户名单,

作为走访时的参考资料。在走访时留意观看零售客户证件上的店名与户主资料，并将其与手中的名单挂勾，以形成初步印象。

同时，我留意沟通技巧，多与客户沟通。为进一步加深对客户的印象，我增加了走访次数，延长走访时间，多与他们沟通。在这过程中，我还留意通过某一零售客户了解四周其他零售客户的有关状况。记得有位客户问我：“自从客户经理换成了你之后，为什么烟草公司安排给我的卷烟少了？”其实，这是客户误会新客户经理的一个信号。针对这一状况，我当时就恳切地向他解释卷烟的货源供应紧急的缘由，而不是调换客户经理带来的。之后，我又向该客户推举了其他品牌的卷烟。对此，该客户不仅对我没有看法，而且还产生了信任感。

走访客户的时候，我先有针对性地走访当天有卷烟订单的客户，以便直接了解他们的卷烟销售状况。走访回来后，我又通过客户关系管理系统调出他们的销售数据进行对比分析，进一步了解了他们的经营状况。对于特殊难找的客户，我就多方打听。例如，向原来的客户经理、四周的零售客户或四周的居民询问等。

一般来说，客户对新客户经理抱有很大的期望。我严格要求自己，肯定要言必信、行必果，在服务质量上下功夫，争取给客户留下一个干练的形象。在服务客户的过程中，我也收获了许多欢乐。

客户经理工作心得篇四

时光荏苒，20____年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千.....时间如梭，转眼间又将跨过一个年度之坎，回首望，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢大家对我的关心和帮助，使我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素

质与才能，回首过往，大家陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向中心的领导以及全体同事表示衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有了你们的帮助，才能使我的个人发展更上一个台阶，在工作上，围绕部门的中心工作，对照相关标准，严以律己，较好的完成各项工作任务。

在作风上，能遵章守纪、团结同事、务真求实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨。在生活中发扬艰苦朴素、勤俭耐劳、乐于助人的优良传统，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事，勤劳简朴的生活，严格要求自己，在任何时候都要努力起到模范带头作用。

我自20____年初进入中心之日起，就把中心视同一个家，中心每一位员工都是亲人，不论是公司正式员工，还是聘用员工，无论是年纪大的员工，还是刚进入社会的女孩，她们的性格、兴趣我了如指掌，她们的喜怒哀乐都让我牵挂在心，我们相互信赖，无话不谈，在沟通中她们倾诉委屈，释放压力，在放松中调整心态，保持阳光心情。她们眼中的我不仅是中心负责人，更是她们工作和生活的导师，我常与她们分享工作和人生快乐心法。两年来，我将关爱体现在生活最小细节中，把真情融入工作的每一环节里，从心出发，相互理解，真心相待，赢得了员工的尊敬和认同。具体表现在以下几上下几个方面：

一、注重中心服务理念 and 团队文化建设，努力创建一支富有凝聚力和战斗力的团队

二、细化基础管理，量化绩效指标，营造了一个公平、公正、公开的考核氛围。

三、防微杜渐，及时纠偏，甘当“灭火器”愿做“防火墙”

五、以阳光心态笑看花开花落，面临困难仍能保持长效的工作热情。

客户经理工作心得篇五

依据总行制定的《交通银行行员考核规定》的有关精神，结合自己一年多来的大堂工作，在这年关之际，向行领导作一次工作汇报。这次工作的总结汇报，能使领导更好地了解我们在思想政治工作上的表现状况，以便准时指出我们工作中的问题，准时改正，不断进步；下面是我在二零零八年的工作状况，汇报如下：

今年我在_支行担当大堂经理一职，随着商业银行的市场化，服务也越来越受到重视，而大堂这个工作是客户接触我行优质服务的开端，是客户对我行的第一印象，因此我行对我们的要求也非常严格；大堂经理是连接客户、高柜柜员、客户经理、沃德经理的纽带。我们不仅是工作人员，同时也是客户的代言人。在客户迷茫时，我们为其指明方向；在客户遇到困难时，我们施予援手；当客户不解时，我们急躁解释；我们要随时随地，急客户所急，想客户所想，以完善无缺的服务去赢得每一位客户。要让每一位客户感受到我们的微笑，感受到我们的热忱，感受到我们的专业，感受到宾至如归的感觉。我们_支行地处居民生活社区，也是出名的夜生活饮食区，正由于这些，给我行带来了一系列的问题。平常在每天来办理业务的客户中老龄客户居多，也时有大批零钞业务，从而增加了柜面的压力；为了解决这些问题，我们预备了几套方案同时进行，针对老龄客户偏多，存折业务较多的问题，我们在平常就支配大厅人员的布控，准时带客户到自助设备上去登折，帮他们查帐，带有卡客户到自助设备办理，进行客户分流，从而减轻柜面压力。每当客流量较大时，我就会大声询问：“_客户请到_号柜台办理业务”，分流客户任务，以免一些客户中途离开的空号占据时间，保持营业厅内良好的工作秩序。由于只有良好的营业秩序，我们才能胜利地查找到我们的目标客户，营销我们的理财产品，引荐给我们的`客户

经理，实现服务与营销一体化。在零钞业务问题上，我们发出公告，实行专柜专时专办，也就是特地时间特地柜台特地办理，大大地减轻了大厅压力；我行在这里已经有多少年，设备也常常消失故障，常常有客户提看法，为了解决这一问题，我们每天定点检查维护机器，及早发觉，及早处理，把设备陈旧所带来的不便降到最低。作为大堂经理，我们不仅仅是要熟识本行的业务和产品，更应当走出去，知己知彼，方能百战百胜。在我们的客户中就有许多类似的状况，记得今年元月份的一天，整个营业厅内挤满了人，来询问理财产品、转定期、取工资的人络绎不绝，我也忙的不行开交。这时保安师傅带来了询问理财产品的客户，我简洁地向他介绍了新股随心打及得利宝七彩系列，可客户没爱好，说建设银行的理财产品好，我们把钱转到建设银行去，于是就去排队了。当时我被几位客户围着，也没时间跟这两位客户连续攀谈，但我心里始终在想，“建设银行有什么产品吸引他们呢？”我快速处理完身上的业务，走到刚才那两位客户身边说“您能给我介绍一下建设银行的产品吗？”他们送给我一份太平洋保险宣扬单。我一看赶忙解释说：“其实您要买的这种产品我们也有，而且太平洋保险是从我行分别出的，我行和太平洋保险公司的联系紧密，已有多年的合作。而且我们这里还有其它保险公司产品，如平安、新华等等，我可以给您比较一下，让您有更多的选择。”然后我给客户介绍了一下产品。最终，经过我们的努力，客户选择了太平保险公司。此事也给我提了个醒，只有深化了解这个行业和竞争对手的状况，才能更好的去做好营销。而在向客户推举产品时，肯定要留意防范风险，问客户是预备长线投资，还是短线投资，再针对其状况介绍对应产品，从而防范售问题。

客户经理工作心得篇六

怀着无比的向往与憧憬，我融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开头呈现出灿烂夺目的光线。于是，和同样怀着幻想的同事一起，我们组成了__银行第一期客户经理培训班——一个团结奋进的班级。

总以为培训过程是简洁而又轻松的，没苦恼也没有有压力，可是，在经过了14天的培训过后，我发觉这真的是一项艰苦的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热忱全部投入进去。

在这14天的培训当中，我学到了许多东西，比如如何审查企业报表，如何做好贷前的审查(包括企业的环境、企业老总的素养和贷款的风险等)贷后的跟踪检查，如何做好营销工作，以及营销的技巧等等。在学习的过程中，我体会到了前所未有的感受，这其中既有苦涩也有甜美。

本次培训时间紧凑，内容新奇，条理清晰，既有理论指导，又有阅历之谈。从培训的一开头，我就被培训中的气氛所感染，每一节课，我都会想：我该怎么去做，我该怎么回答，我能得几分。老师的一言、一行，提出的每一个问题，我都仔细体会，从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅，也有很有几点体会：

首先，团队精神是我体会最深的部分。

在培训之前，全部学员就被分为五个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展现，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来猎取积分，为我们的团队争取最终的优胜，在这个过程中，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。

我很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是最优秀的。而我，也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。

“没有完善的个人，只有完善的团队”，我们每个人的力量都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的最好。在平常的

工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个抱负的工作效果，只有通过集体的力气，充分发挥团队精神才能使工作做的更精彩，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，制造一流的效益”。

其次我感受到，在工作中，我们要有剧烈的客户服务意识。

站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满足的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特殊还要注意细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能打算成败，在日趋激烈的. 竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。

在市场竞争日趋激烈的今日，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的共性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新奇和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。

还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”。

在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种乐观的心态去对待，抱着更大的热忱的去面对挑战。要留意调整自己的心情。面对工作压力时，应当将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期盼中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

客户经理工作心得篇七

短暂而又充实。忙碌而又的五天封闭式培训很快结束了。带着少许疲惫但快乐的心情，回到熟悉的校园，突然感到自己五天里的成长和收获。短短五天，让我从思想上迈出了职业人的第一步，让我从心坎里感受到责任和团队。拓展训练是乐趣与挑战并存，既有完成背摔的刺激和惊险，跨过断桥的喜悦和成就感；也有初次没能穿越电网的挫败感，以及未能七巧板任务的沮丧。整个过程，都是在教练的悉心引导和队友们的协作和鼓励下完成，无论任务是否顺利完成，我都在心里感谢教练和队友们的陪伴和支持。背摔让我初次体会到了如何把成长转化为责任，教练的话至今还萦绕在我的耳边：“站在背摔台上的就是我们以后工作的客户，我们应该怎样完善自己的服务，才可以让客户放心地投入中信银行的怀抱”；八米断桥的挑战让我再次直接感受到了对待困难的应有的态度：为之，则难者亦易矣；不为，则易者亦难矣；初次穿电网的受挫，生动的让我们知道了“先动脑，后动手”和“预则立，不预则废”的重要性；而七巧板任务的全线失败，则给全组队员提了个大醒：团队协作能力行动起来总比承诺的难倍，相信队友，是合作的基础。

三天讲堂式的培训，为我们在中信开始职业生涯，从里到外做好了准备。曾玉惠老师用生动活泼的案例向我们传达了如何建立正确端正的职业化心态，整整一天时间里，曾老师给我留下了很多印象深刻的语句，其中对我感触最深的是“做比说重要，习比学有效”和“站得高，看得远，才能飞得高”，这两句话很简单朴实，但对于自认为执行力不够的我，第一句话可以成为以后我工作的座右铭，而第二句话提醒我，在日后不应迷失于繁杂重复的工作里，要不断学习充实自己，拓宽自己的眼界，与时俱进。第二天郝瀚老师有关银行营销的课程，帮助我们初步建立起了客户服务和营销的概念。记得在去京城大厦支行实习报道的第一天，郭副行长给我们上了一堂生动的“商业银行学”，其中她就把银行经营中三大重点概括为服务。风险和营销，足见营销在现代商行业务开

展中的重要性，而通过郝老师的课程，我对郭副行长的那番话有了更深刻更全面的认识。最后一天，幽雅大方的韩洁老师从着装。言行举止。语言等角度教我们如何培养自己良好的商务礼仪，从而打造自己的职业素养，相信这些方面对于即将步入职场的新人来说，都是必要和有帮助的周五晚上的晚会，也是此次培训中不得不提的重要环节之一。短短三天时间，多才多艺的队员们，奉献出了一台精彩。温馨的`晚会。我们组的小合唱“爱因为在心中”作为晚会的开场节目，虽然简单低调，但包含着我们每一位组员心中的感动和温暖。其他组的节目也是精彩纷呈，另人印象深刻。尤其是最后全体成员在曹总的带领下，还有人力资源的几位工作负责但待人和善的美女们一起高唱“相亲相爱一家人”，将晚会的温情气氛推向高潮。

总的来说，五天的培训生活，让我更加全面和直接的了解了中信文化和中信人，更加认同中信总营————我们的新家和家里的每一位新成员。感谢辛勤工作的人力资源同事们，为我们安排这五天朝夕相处。相互了解学习的美好时光。这五天，是我在中信总营里成长迈出的第一步，很顺利很开心，相信以后一定会有更成功的第二步。第三步.....

客户经理工作心得篇八

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。

工作中能够做一个有心人，他从某公司本资料权属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，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定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。

开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“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，客户选择银行的趋势已经形成，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，通过对客户的研究从而达到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信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，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情况下，他积极的上门联系，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，在工作中收到了非常好的效果。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，他积极的工作，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责任感，任劳任怨、积极工作，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，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

【导语】的会员“新彩虹”为你整理了“”范文，希望对你的学习、工作有参考借鉴作用。银行客户经理总结推荐度.....

客户经理工作心得篇九

转眼间我到xx银行工作已经六年了，在领导的培养帮忙和同事们的支持下，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[]20xx年x月我从xx分理处

调至xx支行从事客户经理岗位工作，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景总结如下：

我今年二月份从xx分理处调到xx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，提高自我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忙下，很快就上手了。我想仅有自我对业务掌握透彻后才能更好的为客户供给服务。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提高的地方，一方面要熟悉自我行里的业务产品，明白自我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。

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，不能因为自我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本事来满足客户的需求，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。

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，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。我还需要进一步克服年轻气躁，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我。

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，改善工作方式方法，进取努力工作，增强服务意识，争取在各个方面取得提高，成为一名优

秀客户经理。

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，每一天对不一样的客户进行日常维护，哪怕是一条信息祝福与问候，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，从容地用简便的姿态和亲切的微笑来应对客户，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xxxx余万元，按时清收贷款xxx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必须的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

- 1、是学习不够，应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、是进一步克服年轻气躁，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我，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，改善工作方式方法，进取努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自我的业务基础，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。

客户经理工作心得篇十

一、自觉加强理论学习，提高个人素质。

在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交流沟通，使自己能尽快进入角色，担负起自我的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自我所需要的知识，达到不断积累自我的业务知识储备。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础；认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度；上门走访调查，了解客户的通信需求。

定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务；特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传；整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料

表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精！