

2023年担保公司客户经理工作总结报告(实用17篇)

通过本学年的学生会工作，我们培养了自己的领导能力和组织能力。通过阅读这些总结范文，我们可以更好地理解总结的写作风格和结构，使自己的总结更具有针对性和逻辑性。

担保公司客户经理工作总结报告篇一

____年二季度我在____支行行长和各条线同事的关心指导下，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。____年__月至__月，我参加了北京金融培训中心举办的afp(金融理财师)资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于____年__月顺利通过了afp认证考试。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，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行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”以赢得客户对我行业务的支持，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，成功营销了支行的优质客户，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，为客户制订理财计划和让客户资产得到增值就是我的工作范围，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。

存在的主要问题

个人职业发展的愿景

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__年能争取到的培训机会，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。

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，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

担保公司客户经理工作总结报告篇二

xx年已经过去，作为江苏银行的普通员工，我深感到这一年是紧张忙碌而充实的。下面我对自己一年的工作表现作一下总结，既是对过去的自我评价，也为来年作一个良好的开端。

一年的工作中，我不断加强思想道德方面的自我学习与教育，树立了正确的世界观、人生观和价值观。在领导的指引下，在同事的帮助下，我进一步增强工作责任心、改进工作作风、提高工作效率，充分贯彻科学发展观和创新精神，理论联系实际积极投身到建行的各项改革中去。

一年来，在领导的关心帮助下，在同事们真诚密切的配合中，我的工作得以顺利展开。我的岗位是个贷经理，主要考核个人类贷款的新增。这就要求我不断地营销开拓新客户。在平时的客户营销及业务拓展中，我注重开拓思路，创新求变。针对我行消费金融上浮80%以上的贷款产品，我尽可能多地拜访各个商圈中的专业市场，了解他们的经营情况、市场动向，和商户多接触、多沟通。此外我行的小贷客户也会有个人信贷方面的需求，我在工作中将客户的需求一一记下，适时为他们提供合适的金融产品和服务。既得到了客户的好评又拓展了我行个贷业务；针对优质客户卡易贷产品，我注重与大型机关单位的联系，及时发现客户贷款需求，为我行产品在竞争下争取到更多的份额；针对抵押消费贷产品，我注重与大型中介机构合作，不断磨合业务流程。

近一年来，经济的形式相当复杂，一方面前三季度房地产行业销售萎靡，导致建材、家具、洁具等周边行业销售增长放缓，一方面国家大力反腐，烟酒、茶叶、餐饮行业销售额也相应下降，一部分商户为撑过寒冬办理贷款，但客户经营水平良莠不齐，系统风险逐渐显现。一方面在办理贷款前我放弃休息日和节假日，跑商户，跑市场，认真对待每一笔贷款，尽量保证我行信贷资产安全。另一方面在客户发生逾欠息状况时，及时与客户沟通，避免客户因工作繁忙忘记还款造成

个人征信不良的后果；对于多次沟通无效，恶意拖欠利息的客户我多次前往客户经营地、居住地，以及客户亲朋居住地上门清收账款，动之以情、晓之以理，软硬兼施，不断增压，不间断施压，不停地通过电话、短信、上门方式让客户了解到还款的必要性及拖欠贷款的严重性，最大减少我行损失。由于宏观经济环境及我行产品政策调整，我也迷茫过、急躁过，但是我认定客户经理必须站在市场的最前沿，也必须承担市场所带来的责任与风险。在工作中我注意领会我行政策精神，积极与客户沟通，坚持做到拓展业务的同时，严格把控政策。截止xx年12月，上浮80%以上贷款发放34笔，380万元；优质客户卡易贷放款27笔，790万元；个人抵押消费贷款发放，970万元；并相应办理了电子银行、贷记卡、个人存款业务。同时，直销银行开户100笔。

在工作中，我努力完成各项任务，力求尽善尽美。很感谢领导的支持和同事们的配合，使我能够很好的开展繁忙的个贷工作。在今后，我需要进一步做好各项工作的平衡，确保各项业务更全面的开展。我要把个人贷款作为营销工具，在做好个人贷款的同时，积极展开个人负债业务、个人资产业务、公司业务、战略性业务全方位的营销拓展。我认定一个优秀的客户经理必然是全能综合营销的高手，这也是我努力的目标。

一年中，我时时处处受到了来自支行领导和同事们的关心和帮助。我感到梁溪支行是一个特别具有创造力、凝聚力、战斗力的集体。同事们丰富的业务知识和领导果断正确的决策力为我的工作提供了强而有力的支持，为我的发展提供了一个广阔的平台。我会将个人的热情、追求、力量和智慧凝聚到建设银行的各项工作当中，求真务实，开拓创新，为江苏银行事业贡献自己的最大力量。

担保公司客户经理工作总结报告篇三

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，让我们好好写一份总结吧。我们该怎么写总结呢？以下是小编整理的烟草公司客户经理工作总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也名列前茅，位居三甲。现在想来，能取得这样的成绩，固然同单位领导的关怀、各位同志的帮助不无干系，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面的原因做一下分析：

自从20xx年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，我对烟草公司招收我是怀着一份深深感激之情的，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地，以前的财务工作是对着表格来做。现在要面对的是一个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些老同志请教，但是由于这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全靠自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握新的工作要领，满足新的工作要求，使之成为我新的人生起点。

在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与所里的同事们之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个所就是一个家，所里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环

节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事们之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户，把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入20xx年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，

因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多经销户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，真到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转而向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与经销户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，更有经销户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信。

担保公司客户经理工作总结报告篇四

2012年转瞬即逝，但对于我来说，是学习、领悟的一年。

这一年里，接触最多的一个词语就是债券：企业债、公司债等等等等……几乎每天都处于忙碌的学习之中。由于持续发酵的经济危机影响，全球经济大环境都极为萧条，国内股市也表现疲软。很多客户采取保守、观望的态度，原先的拓展业务方式已经不再适应新的情况需要。收益固定、风险可控的产品在收益预期不断下调的客户眼中越来越具有吸引力，而我公司顺势开始推广的各类债券业务成为今年我工作学习的重中之重。

一方面我们需要从头学习崭新的知识，另一方面股票投资技术的磨练也是我们必须熟练掌握的技能，在行业处于最艰难的时刻，我利用这段时间不断检验自己对于证券投资分析技巧的掌握程度。不断提高成功率，增强自信心。也提高客户对我的依赖程度。虽然一年间引入的资产并不能令人满意，但是我已经培养了对于掌控客户的信心，在新的一年里，我相信自己能够在工作方面有跨越式的发展。

2013年工作计划：

首先，保持跟客户常态化的沟通交流，多传达一些公司选择的发展方向和理念，客户忠诚度的培养从平日的点滴事情做起。进一步拓展客户背后潜在的资源！

其次，趁着行情转暖，多开展一些日常展业活动，虽然普通的展业活动短期效果甚微，但是仍然应该定期坚持展业活动，保持作为一个从业人员应有的热情与活力。

再次，与相熟银行人员之间的关系要继续加强，2012年由于许多原因之前建立的不少关系有些疏远，往来走动也比较缺乏，造成的直接后果就是我的业绩明显不如之前增长的迅速。今年要加强人际关系交往这方面的细节，充分发挥人抬人的效用。

最后，仍然要持续学习的精神。今年不但要成为债券业务方面的能手，同时希望能够在期指量化交易方面培养开发出客户来，这块不但能为营业部创造不小的收益，也能督促我自发地去了解更多的资产配置方式和交易品种。另一方面，我还希望在财务这块有所精进，过去的一年，是我进入证券这个行业的第二年。许多人讲去年是非常困难的一年，经历过这最困难的时期，相信黎明和春天也不会太遥远了。2012年过去了，我很怀念它！

担保公司客户经理工作总结报告篇五

工作总结是对某一时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，从而分析不足，得出可供参考及改进的经验。下面就是小编整理的烟草公司客户经理工作总结，一起来看一下吧。

本月□xxxx市局(公司)网建工作主要围绕着省公司信息扫码监测工作验收、服务主题实践活动、电子结算推进、零售终端“示范店”建设、印制□xxxx烟草卷烟经营服务指南》、加强安全管理等工作展开。现将本月网建工作开展情况汇报如下：

7月份全市共调拨卷烟12606.6箱，销售卷烟12402.27箱，完成月初计划销量12100箱的102.50%，其中低档卷烟销售4574.26箱，完成月初计划任务4146箱的110.33%。期末库存4385.82箱，其中省内2279.01箱，占51.96%。截止本月底，全市共有在网卷烟零售户26809户，环比上月增加53户，其中电话订货户26809户，电话订货率100%，卷烟货款电子结算率93.64%，环比上月增加了5.77个百分点。

(一)省局(公司)营销管理处检查我市扫码监测工作

7月24日上午，省局(公司)营销管理处梁跃华副处长、徐松林科长、赵昌林科长一行三人来我市检查信息扫码监测工作。在市局(公司)营销管理中心的陪同下，检查组首先考察了我市市区部分扫码点客户，对前台操作、系统功能及零售户配合情况进行了详细了解。随后，检查组听取了我市扫码监测工作汇报。会上，本级市场经理、客户经理代表分别从目前我市扫码点运行情况、系统运行过程中所遇到的软硬件问题等方面进行了详细汇报；营销管理中心重点分析了硬件不稳定的原因，并就具体的解决措施进行了说明；市公司杨二宝副经理从选点步骤、培训指导、配套措施三方面对下一步实际推广给出了具体的建议。听完市局(公司)汇报后，梁处长对我

市扫码监测工作给予了充分肯定，他指出，半年来xxxx市局(公司)在扫码检测工作中不断探索，付出了艰辛的努力，试点工作成效显著，这为全省积累了非常宝贵的经验，下一步要进一步总结经验，充实完善推广申报材料，争取短期内推广工作能够顺利推行。

(二) 服务主题实践活动全面铺开

为贯彻落实省局(公司)“客户在我心中、责任在我肩上”服务主题实践活动，按照市(局)公司活动方案要求，我们首先于7月17日聘请红云红河集团营销顾问、云南财经大学著名教授宋火根为全体营销人员做了服务主题实践活动专题培训，内容主要围绕市场营销新理念、市场调研与市场分析实务及服务营销等主题。通过培训学习，全体学员对服务意识、营销理念有了新的认识 and 了解。随后，我们又制定了服务主题实践活动学习计划表，具体指定各岗位营销人员学习内容、学时及学习要求。在集中学习的基础上，组织各营销部、订单部员工开展服务大讨论，相互交流服务心得，同时做好学习记录和讨论小结。

(三) 信息扫码监测工作运行平稳

按照市公司要求，本月继续对扫码点客户执行月中、月末各督查一次，每日的异动情况按要求逐日正常上报。从各营销部上报情况来看，系统运行平稳，问题主要出现在硬件方面，个别客户扫码机出现故障、显示屏晃动、扫码枪损坏等，已及时联系备用扫码机进行更换，当日数据及时进行了补扫，数据恢复正常。

(四) 电子结算工作稳步推进

为使我市电子结算工作在原有基础上继续迈上一个新台阶，本月继续采取了以下措施：一是进一步加强电子结算的宣传工作。通过客户经理、送货员、电访员的共同宣传引导，提

高客户的参与度和认可度。二是及时解决电子结算工作中出现的扣款不显示客户代扣清单和银行重复扣款问题，及时向客户解释并清退多收的款项。三是继续加强与合作银行的沟通、联系，建立对口协调、联系制度，及时解决出现的问题。通过全市上下共同努力，7月份全市货款电子结算率再创新高，达到93.64%。

(五) 卷烟零售终端“示范店”建设开始启动

按照市局(公司)卷烟零售终端“示范店”建设实施计划，本月重点开展了以下工作：一是制定了选点标准、审批流程、形象规范、经营服务规范、管理协作规范、考核评估规范、终端维护评价规范。二是执行国家局《视觉识别系统》，建立本公司卷烟零售终端示范店视觉识别标准。联系洽谈货柜、货架、灯箱、展示牌等供应商，商谈价格，确定供应商。三是召开示范店建设动员会议，布置工作任务和时间进度要求，明确各部门、各岗位职责。四是组织对全市零售客户进行示范店建设的宣传引导，筛选有意愿的客户，建立候选客户名单，确定首批发展对象。

(六) 编制第二期《xxxx烟草卷烟经营服务指南》

针对近期卷烟产品税收调整，为消除客户疑虑，指导广大零售户合理安排好库存，避免囤积卷烟、盲目采购现象发生，本期服务指南政策提醒篇专门撰写了报道“如何正确对待烟产品税收调整”。此外，经营指导方面还介绍了山东省济宁市任城区的一名卷烟零售客户销售卷烟的十二种方法，希望届时能够给广大零售户的卷烟经营带来启发。

(七) 全员开展质量管理体系培训

为进一步强化质量管理体系文件的宣贯，激发全员质量意识，全面提升管理水平，7月7日市局(公司)组织质量管理体系培训，市局(公司)各部门的120名员工参加了培训。培训

就iso9000质量管理体系的基础知识、质量管理方针与目标、《质量管理手册》、《程序文件》、《作业指导书》纲要、质量管理体系的运行实施与执行要求进行了详细的讲解。培训结束后，市局(公司)领导要求，在试运行阶段，全体员工都要将iso9000质量管理的理念渗透到日常管理工作当中，继续加强学习，坚持质量标准，强化全员参与意识，强化质量责任意识，着力提高服务质量，提高工作效率，夯实工作基础，促进全面规范，推动组织转型。

(八)加强物流配送安全管理

一是组织员工认真学习省、市局(公司)安全规定和要求，提高员工的安全意识和防范能力；二是积极组织安全自查工作，部门组织安全检查3次，重点对仓库、物流设备、送货车辆等进行安全检查，确保消除安全隐患，月底通过了省局组织的安全工作检查；三是全力做好防暑降温工作，改善员工工作环境，在分拣车间内安装四台换气扇；四是加强分拣工作现场管理，做到预防为主，防范到位，精心分拣，确保人员、货物、设备等工作安全；五是做好新增、恢复卷烟零售客户的线路挂接工作，确保线路挂接准确无误。

(一)继续完善提升市场信息监测工作

继续做好扫码监测系统的日常维护工作，注重收集零售户需求，不断完善前后台功能、配套监管措施及相关制度规范，保证数据真实准确，为全省推广做好充分准备。在征求多方意见的基础上，对原有扫码设备的改良工作已完成，下月起将逐步分批次对原有设备进行更换。

(二)大力推进网上订货和“示范店”建设

在前期摸底和学习的基础上，按照省、市公司的统一部署和要求，认真开展网上订货和零售终端示范店建设工作。制定并完善网上订货、示范店建设实施方案及工作计划，进一步

明确任务、落实责任、强化控制、加强监督考核，确保取得实效。

(三) 开展服务主题实践活动

按照□xxxx市烟草专卖局(公司)关于开展“客户在我心中，责任在我肩上”服务主题实践活动方案》进度要求，下月在收集各岗位员工服务培训、理论学习心得体会的基础上，结合岗位特点，以营销部为单位，交流学习心得，剖析服务行为，提炼出各岗位服务理念，建立服务核心价值理念体系，并组织员工开展演讲比赛和征文比赛。

担保公司客户经理工作总结报告篇六

个人业务是我们的核心业务，是公司持续经营、稳健发展的基础□20xx年伊始，根据省、州公司各个时期的企划方案，我公司还根据自身实际情况制订了相应的激励措施，利用“产说会”、“客户答谢会”等多种销售模式，抓住“金彩明天”等新险种强势上市的有利契机，全体员工斗志昂扬、挥洒汗水，经过辛勤的耕耘，终于取得了丰硕的成果。

四季度，全体营销干将更是鼓足干劲，振奋精神，奋勇前进。有2位伙伴更是跻身全省前200名销售精英的行列，获得了省公司笔记本电脑大奖，这不仅仅是物质上的奖励，更是对我们辛勤付出的肯定，为我们树立了新的榜样。

核心业务的迅猛发展，背后要有一支强有力的核心队伍作为支撑。公司一开始就加大了队伍建设力度，邀请全国销售精英进行技能提升培训、重金聘请xx专家进行增员指导，把展业和增员结合起来，通过增员来推动业务发展，通过业务发展带来的实惠来带动增员。我们各级主管也付出了大量辛勤的劳动，他们无时无刻不在关注着自己的属员，帮其解困、助其成长、让其心安，正是他们无私而伟大的博爱精神，让我们的员工感觉到了公司的温暖，做到了有爱留人。目前，

全司员工已达115人，为历年之最，并且我们队伍仍然在继续发展壮大。

团体业务是公司经营成效体现的重要指标，也是产、寿险两类保险的交集市场，因此，竞争尤其激烈。在与多个竞争主体的交锋中，我司以全年团体业务共收取保险费266万元。其中：短期意外险保费167万元，短期健康险保费99万元，团体年金险保费54万元，较之上年增长66万元，占据了xx团体人身保险市场的2/3强，提前3个月完成了全年任务目标。四季度经营指标重新下达后，我司只用了一个月的时间就率先超额完成了任务目标。

一年来，我们除了维护好已有的渠道外，还积极寻找新的业务增长点，努力打破前期业务发展低迷的状况，同时积极加强与有关部门的沟通与协作，争取得到最大的支持和帮助，加大宣传力度，扩大影响面，从而赢得市场。

担保公司客户经理工作总结报告篇七

<http://3221788>（使用请双击此处删除页眉文字）

专业好文档为您倾心整理，谢谢使用

证券公司客户经理个人工作总结

20××年对于我来说，应该是忙碌、学习、领悟和庆幸的一年。

这一年来，几乎每天都处于紧张和忙碌之中，先是年初由于经济危机的影响，很多客户采取保守、观望的态度，需要调整投资产品配置，选择与之匹配的投资产品，重新分析制定规划，尽量选择较为保守的品种，比如货币基金、债券等；然后春节前后，宏观经济略有回暖迹象，一些以往操作频繁的客户又有些按捺不住，要继续进行股票和权证的短线操作，

在对市场进行了综合分析后，对各种股票板块和证券品种进行了对比，建议这些客户可以选择一些防御类行业的股票或者资源类的上市公司，尽量回避权证类的高风险品种，对于保守的客户，也建议可以适当尝试etf产品的二级市场投资，这样可以在保证资本安全的前提下，把握打盘上涨的幅度，收益较为稳妥，这段时间的工作既繁重有辛苦，既要参考很多资料和数据，反复研究，又要向客户耐心的介绍各品种的特点，得出的结论的理由，以及一些品种在操作上的简单技巧和注意事项并随时与客户进行沟通，交流彼此对市场的看法；接着是“创业板”的上市，身处证券行业，这段时间的工作非常紧张和繁重，而且让我在一次陷入矛盾之中：“创业板”开通手续，公司是下达了任务指标的，采取了很多联系和通知客户的措施，而通过对学习各国创业板市场的资料，特别是参加了天津地区持证人继续教育活动，听了老师对风险投资和创业板市场的分析后，觉得大多数客户非常不适合参与创业板市场的投资，因此对前几批发行的创业板股票的资料进行了非常深入的分析并及时传达各客户；第四季度，市场通胀预期愈演愈烈，大盘也已逐渐显示了上涨乏力的迹象[<http://3221788>使用请双击此处删除页眉文字)

专业好文档为您倾心整理，谢谢使用

也正是因为这一年来不同以往的忙碌，积累了更多的经验，督促自己去学习更多的知识，了解更多类型的投资品种和市场，提升了自己适应更多不同变化的能力。

通过在证券行业十几年的工作，考取了cfp资格两年多以来，渐渐领悟出很多老师和前辈们常常教悔的道理：

谦虚：只有保持谦虚的态度，才能让自己学习到更多的东西，使自己的知识和意念常“新”。

严谨：对各种产品和市场要认真研究和分析，对不同客户也要有更多的了解，才能给他们提供更加适合的投资建议。

圆通：面对公司任务和客户利益，要积极对待，既不能逃避也不能推脱，尽量运用自己的知识和经验寻找二者的平衡点，只要肯花心思，是可以做到“双赢”的。

诚恳：无论如何，只用诚心诚意为客户着想，站在客户的角度，作出的投资规划才是真正适合客户本身的，也才是最能让他们接受和认可的。

<http://3221788>（使用请双击此处删除页眉文字）

专业好文档为您倾心整理，谢谢使用

长期以来我都是以这样的态度在工作，也正因为如此，与很多客户成为了知心朋友，今年的市场变化更为丰富，很庆幸自己几年前就参加了金融理财师的培训和学习，较早的对国际金融市场有了些了解，在进行分析和规划时等到了充分的运用，被客户非常认可和赞同，使他们对这一年来的投资成绩非常满意，我们之间的友情加深了，对我也更加信赖，因此，让我非常感激，相信自己应该有能力为更多的人提供更好的服务！

担保公司客户经理工作总结报告篇八

公司客户经理培训心得为提高客户经理履岗能力，20_年8月6日，省分行公司部为全省公司业务线条客户经理精心组织第三批客户履岗能力培训班，我有幸参加了此次培训班，在三天既充实又丰富的培训中，无论从建行知识，还是工作热情，我都获得了很大的收益，因此，我感谢上级行为大家提供的学习机会。对于此次学习，我有以下心得：

第一、建设银行的业务是很广泛的，总、分行根据客户需求设计出很多相关金融产品，但我们在日常工作中有很多产品都未开展起来，还局限在传统业务上，那么我们该反思一下，究竟是客户不需要，还是我们知识掌握得不熟练，没有替客

户想到等等。总之，有很多的好产品，我们都需要认真学习，只有在深谙业务知识的同时，才能更好地开展客户营销工作，这就是维护好客户的纽带。就好象一栋建筑物，基础打得好，那么上层建筑就会越坚固，也越容易拔高，客户经理的业务知识好比建筑物的基础，底层基础越好、业务能力越完善，那么工作开展的“加速度”就会越快。

第二、要做好风险防范就需要学习各项知识，此次培训我们学习和观看了很多案例，这些案例教育了我们要按章办事，其实建总、分行对很多业务制定了相关政策和规章制度，仔细阅读后就会发现总、分行对一些风险点早已做了规避控制，但由于不去学习这些条文，所以造成了风险产生。由此可知，我们工作之余还是应该抽大量时间来关注上级行的发文，不断积累知识，随时掌握当前的政策，从源头上就规避好风险。

第三、经济是一个国家的重要基础，金融作为经济的中心，我们金融工作者更需要把视野打开，关注国家大政方针政策、经济形势及国际金融领域各种信息，如果单单只把注意力放在每天琐碎的事务中，或只是替客户送单，那只能是闭门造车，所做出来的工作将远远脱离实际发展需求，甚至是背离发展方向。另外，了解宏观经济知识也有利于提高客户经理素质，给客户经理提供更多与客户交流的平台。

第四、三天的学习时间是短暂的，对于一个客户经理来说，要实现系统的学习，达到质的飞跃光依靠单位组织培训是不够的，更重要的是自己形成一个学习意识，理解不断学习的重要意义，这不仅是要做一名优秀客户经理所需要的意识，也是做人的更高要求，它适用于全社会各行各业。我们建设银行的战略愿景目标是这样说的：“把建设银行建设成为为客户提供最佳服务，为股东创造最大价值，为员工提供最好发展机会的国际一流商业银行。”这都需要以不断的学习作为基础才能实现，才能不被时代抛弃。

担保公司客户经理工作总结报告篇九

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。

为积极推进电信业务转型，我坚持做到把握商机。20xx年xx月xx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xxx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xx陌生，对可能产生的效果表示怀疑。我当场拨打xx，首先听到的就是某品牌的播报，并告诉客户平均每天拨打xx的话务量。同时为客户算了一笔经济帐，将xxx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xxx冠名播报的协议，缴纳了业务费xx元。

20xx年x月，xx商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原xx大酒店由于电信费用问题将所有电话撤除。x老板委托x律师全权负责电信业务谈判。x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x月xx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1x天的时间全部完成了这一工程，给了客户一份满意的答卷！

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，并宣传和分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xx元，电路租金每年增加达xx万多元。

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xx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xx主任洽谈，将窄带拨号刷卡业务全部改用xx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xx[]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[]x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20xx年xx月xx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xx宽带刷卡业务，如不与xx公司签订xxx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x主任所说：在全省全部使用xx宽带刷医保卡的[]xx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xx家，每年增长收入约xx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。

担保公司客户经理工作总结报告篇十

本文目录

1. 公司客户经理工作总结
2. 公司客户经理个人工作总结
3. 烟草公司客户经理工作总结范文
4. 烟草公司客户经理个人工作总结

时间过得真快，转眼间xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这三年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也不低于他人。现在想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同事的帮助是密不可分的，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面以及对三年来的工作做一下总结分析：

一、敬业爱岗，视单位为家

自从20年进入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名客户经理，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地。现在要面对的是一个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些同事请教，但随着卷烟销售网络的改变提升，再加上这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得靠自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的。就是抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

二、加强对客户的沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友情关系。其实卷烟与药品一样，都是属于国家垄断的产品。烟草公司是属于专卖专营的商业批发企业，虽然其体制与一

般的商业批发企业有所不同，但有一点是完全相同的，那就是所面对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户。把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为今后烟草公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入xx年，随着卷烟销售网络的进一步提升，我们客户经理的工作职能也在发生转变；而我同卷烟客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个客户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以四、五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多客户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

三、对工作乐观自信、要养成良好的心态

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自我进入烟草公司以来，我在工作中树立正确的“人生观、世界观、价值观”，我对于领导及单位交给的各项任务都持着自信和乐观的心态。别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于客户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此，保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及卷烟零售客户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同事相比还是有很大差距，还有努力的余地。

xx年是我们卷烟行业改革深入推进联合重组的一年，随着卷烟经营的稳步发展，我作为一名卷烟企业的客户经理，无论在思想上、知识上、行动上都必须跟上时代发展的要求，不然就会被淘汰，为了做一个合格的烟草人，我不断告诫自己，“学习、学习、再学习”，自觉养成勤于学习、勤于思考的良好环境，在学习中加强自身修养，不断提高自己适应改革发展的能力，增强个人素质。为今后烟草公司的可持续发展

贡献一份力量。

公司客户经理工作总结（2） | 返回目录

工作总结，就是把一个时间段的工作进行一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，分析成绩、不足、经验等。下面是本站小编为您整理的客户经理的个人工作总结范文，想了解更多，欢迎访问本站。

自20xx年8月加入xx公司，已有整整4个年头了。在这四年中，我深爱这个集体，深爱这个岗位，与广大同仁共事的每一天都是我学习的时刻，在此感谢在座各位。在这四年中，从未满足，我不断努力，我知道我不是最优秀的，但是我强烈愿望我是最优秀的，在公司领导的指点下，我发现了自己的不足，不断向前辈请教，这才有我今天微薄的成绩。我的工作渠道经营，我的工作目标是巩固既有客户，发展新客户。因此，常常我得去走访合作经营者，与他们协商，发展成为联通的新客户。我深知，我这个工作虽然是公司业务的一部分，但是关系到公司的“源头”，因此我决不能懈怠，失败了继续努力，成功了继续发展。渠道外勤工作，的确不是一件轻松的工作，虽然不敢说艰苦，但是在拜访的阶段还是会遇到预想不到的挫败感。对于自己本职的工作，即使再累再苦，当然都应该义无反顾前进，不能有半点抱怨。

我负责的区域，很多是市区的大卖场、合作厅、骨干专营店，这些重要的代理商时常给工作带来很大的压力，我知道只有代理商完全理解我们的政策，我们的工作才能顺利进行，因此我十分注重和代理商及时沟通公司政策，公司许多新政策，新规定，我都尽量第一时间传达到每一个代理商，如果哪个代理商对政策不明确，我可以上门进行讲解。我这个工作，沟通非常重要，尤其和代理商的沟通更要耐心和细心。

当然，和代理商沟通，光有耐心和细心是不够的，我们还得坚守自己的原则。有一次，我发现一家代理商在经营联通业

务的同时还兼营其他通信运营商的产品。这种情况，公司规定是坚决不允许的。我知道这个问题不能马虎，在与代理商交涉时，他的态度非常不配合，咄咄逼人，百般刁难，还说：“我也不是光明正大的卖，你就假装没看见不就行了么？不都是为了多赚点钱么，都是好兄弟咱以后来日方长，多多关照嘛！”。我知道讲道理他肯定是听不进去的，对于他们来说，目标就是为了盈利，只要让他们感觉到利益所在，工作才能更好的做下去。因此向代理商讲解公司规定的同时，保证把他的合作厅纳入自己的重点维护用户中，在不违反公司规定的前提下尽可能多的为其提供便利条件。经过一下午的说服工作，最后这位代理商终于保证今后不再经营联通以外的业务了。在以后的走访中，我为其服务解决了一些问题，逐渐的建立起了良好的关系。

在20xx年中，在各位的同仁支持下，我发展了6家卖场，3家合作厅和12家专营店，其中移动密集的重点区域有青年路世界风手机卖场、中星合作厅、海港路合作厅、西大街光发专营店。我希望在20xx年通过我的努力，取得更大的成绩。

如果说我的种种努力得到了肯定，那肯定离不开公司的这个大家庭氛围，更离不开领导耐心的指导，以及广大同仁朋友的无私支持和帮助，如果没有这些，我将一事无成，我取得的成绩也是空中楼阁。因此，我觉得我拚搏努力的20xx年，也是公司不断腾飞的一年，我们深信，通过大家互助协作，新的一年，我们会取得更辉煌的成绩。愿烟台xx公司更加兴旺！谢谢！

公司客户经理工作总结（3） | 返回目录

三、 乐观自信，养成良好的心态 自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信和乐观的心态：

别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及经销户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，还有努力的余地。因此，我会在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

公司客户经理工作总结（4） | [返回目录](#)

时间过得真快，转眼间xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也名列前茅，位居三甲。现在想来，能取得这样的成绩，固然同单位领导的关怀、各位同志的帮助不无干系，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面的原因做一下分析：

自从xx年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深知道爱岗敬业的重要性的和一份工作的来之不易，我对烟草公司招收我是怀着一份深深感激之情的，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，

我以前所学知识和工作经验完全无用武之地，以前的财务工作是对着表格来做。现在要面对的是一个个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些老同志请教，但是由于这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全靠自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握新的工作要领，满足新的工作要求，使之成为我新的人生起点。

在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与所里的同事们之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个所就是一个家，所里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事们之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户，把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获

得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入xx年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多经销户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，真到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转而向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。由于我与经销户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，更有经销户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都

持自信和乐观的心态：别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。

态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及经销户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，还有努力的余地。因此，我会在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

担保公司客户经理工作总结报告篇十一

日月如梭，转瞬间xx年行将进入序幕!做为保险公司的一份子来说，首先感激领导和同事在这即将一年的工作中，对我的教导支撑。同时，在这工作期间，有得也有失，现就将xx工作扼要总结如下：

积极贯彻公司关于发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，积极认真参加公司组织的各项学习，并且细心领会，转化为自己的思想武器。作为一名内勤人员，自己的一言一行也同时代表了公司的形象，所以更要提高自身的素质水平，高标准的要求自己，加强自己的专业知识和技能。同时做到

遵纪守法，爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。

我主要负责柜面单证的打印和整理归档工作，每到值班周早晨8：30分上班先打扫办公区卫生，月初把所要申领的有价和无价单证数量发邮件向公司财务人员申报，公司单证管理人员每月规定1号和16号为我们的领单日，每次只能申领半个月的用单量。我在申领时都要根据近期的客户出单数估算出下半个月的一个数量来申领，尽量做到不断单。每次单证寄到，先把它们以25份为一个单位用橡皮筋捆好，盖上公司的保单专门章，做好标注。其实打一张车险很简单，也不是一项比较复杂的技术活，一共就五样东西，发票、交强险保单、标志、商业险保单、保卡，打完附上一份商业险条款装进保险封袋给予投保人就可以了，但是需要足够的细心和耐心，客户多的时候还要认真仔细检查，防止装错单，减少不必要的麻烦。剩下的事情就是整理打过的单子，少投保单的补投保单，少告知书补打告知书，如果有证件不足的先将其剔除，待业务员补齐资料后以25份为一单位录入归档清单表格进行系统内归档处理，归档好的客户资料装入牛皮纸档案盒(4套为一盒)标注好盒号和归档号放入档案柜进行保存。每天的工作就是打单、打单、再打单，理单、理单、再理单。我的工作内容虽然枯燥无味，但是我深知我的工作是公司业务环节中的重要一环，必须要认真工作，全力以赴。这几年保险市场竞争非常激烈，我们坐前台的就应在售前服务方面做到尽可能的让客户满意。

1、立足全局与整体，从宏观层面切入问题的思考，较好处理整体与局部、大我与小我的关系，遇事能从大局考虑。

2、心态平和，为人谦和，处世积极，有良好的人际关系。

1、限于阅历与眼界，还须加强政治修养与行业、业务研究，认真学习业务知识，战胜自我，提升自我。

2、须加强与人沟通的能力。

3、须加强应变能力。

担保公司客户经理工作总结报告篇十二

-xx年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻xx届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合-移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了-移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

一、个人客户管理与服务

我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合-移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工

的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、全球通客户目标市场占有率

四、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，6年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。

是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户。

外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

五、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在6年

里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。其次，严格控制集团客户短信群发。再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度1%。

六、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动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。在6年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。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。

-xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

尽力搞好营销服务争创优秀客户经理**市电信分公司大客户服务中心

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。2**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1元。

2**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。因为我有的信心做好服务工作，有的信心让客户满意。

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1m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1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1m电路，移动公司利用双方领导层的私人关系，廉价出租1m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1m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1m的协议，新增每条电路7元，电路租金每年增加达4万多元。（番禺营业部经理招聘）

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3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*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1%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2**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*宽带刷卡业务，如不与电信公司签订*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*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2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。

2xx年对于我来说，应该是忙碌、学习、领悟和庆幸的一年。

也正是因为这一年来不同以往的忙碌，积累了更多的经验，督促自己去学习更多的知识，了解更多类型的投资品种和市场，提升了自己适应更多不同变化的能力。

通过在证券行业十几年的工作，考取了cfp资格两年多以来，渐渐领悟出很多老师和前辈们常常教悔的道理：

谦虚：只有保持谦虚的态度，才能让自己学习到更多的东西，使自己的知识和意念常“新”。严谨：对各种产品和市场要认真研究和分析，对不同客户也要有更多的了解，才能给他们提供更加适合的投资建议。

圆通：面对公司任务和客户利益，要积极对待，既不能逃避也不能推脱，尽量运用自己的知识和经验寻找二者的平衡点，只要肯花心思，是可以做到“双赢”的。

诚恳：无论如何，只用诚心诚意为客户着想，站在客户的角度，作出的投资规划才是真正适合客户本身的，也才是最能让他们接受和认可的。

长期以来我都是以这样的态度在工作，也正因为如此，与很

多客户成为了知心朋友，今年的市场变化更为丰富，很庆幸自己几年前就参加了金融理财师的培训和学习，较早的对国际金融市场有了些了解，在进行分析和规划时等到了充分的运用，被客户非常认可和赞同，使他们对这一年来的投资成绩非常满意，我们之间的友情加深了，对我也更加信赖，因此，让我非常感激，相信自己应该有能力为更多的人提供更好的服务！

担保公司客户经理工作总结报告篇十三

时间过得真快，转眼间2020年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这20xx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xx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xx户，占总客户数的xx%□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“xx”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“xx”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“xx”可能会变成一套现代版的《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、2020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。2020年共计销售卷烟xxx箱，比去年同期相比减少了xx箱，减幅为xx%□其中省产烟本年度销售xxx箱，与去年同期相比上升xx%□本年度条均价为xx元，去年同期为xxx元，增幅为xx%□

(2) 各类烟销售情况对比：一类烟xx箱，比去年同期增长xx%□二类烟xxx箱，比去年同期增长xx%□三类烟xx箱，比

去年同期相比下降xx%□四类烟xxx□比去年同期下降xxx%□五类烟xxx箱，比去年同期下降xxx%□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xx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“xx”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。

担保公司客户经理工作总结报告篇十四

时间过得真快，转眼间2020年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这20__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。

一、2020年度个人感悟

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__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。

二、2020年工作回顾和总结

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__户，占总客户数的__%，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“__”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“__”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，“__”可能会变成一套现代版的《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、2020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。2020年共计销售卷烟__箱，比去年同期相比减少了__箱，减幅为__%。其中省产烟本年度销售__箱，与去年同期相比上升__%。本年度条均价为__元，去年同期为__元，增幅为__%。

(2)各类烟销售情况对比：一类烟__箱，比去年同期增长__%；二类烟__箱，比去年同期增长__%；三类烟__箱，比去年同期相比下降__%；四类烟__，比去年同期下降__%；五类烟__箱，比去年同期下降__%。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__元以上的卷烟，而去年用的较多的仍是10元以上价位的。

三、本年度工作中存在的问题

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。

四、来年工作计划

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“__”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。

担保公司客户经理工作总结报告篇十五

时间过得真快，转眼间2021年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这20__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。

一、2021年度个人感悟

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__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。

二、2021年工作回顾和总结

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__户，占总客户数的__%，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“__”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“__”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，“__”可能会变成一套现代版的《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、2021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。2021年共计销售卷烟__箱，比去年同期相比减少了__箱，减幅为__%。其中省产烟本年度销售__箱，与去年同期相比上升__%。本年度条均价为__元，去年同期为__元，增幅为__%。

(2)各类烟销售情况对比：一类烟__箱，比去年同期增长__%；二类烟__箱，比去年同期增长__%；三类烟__箱，比去年同期相比下降__%；四类烟__，比去年同期下降__%；五类烟__箱，比去年同期下降__%。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__元以上的卷烟，而去年用的较多的仍是10元以上价位的。

三、本年度工作中存在的问题

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。

四、来年工作计划

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“__”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。

担保公司客户经理工作总结报告篇十六

xx年的脚步即将迈向身后，回想走过的脚印，深深浅浅xx年时间，有欢笑，有泪水，有小小的成功，也有淡淡的失落。xx年这xx年是有意义的、有价值的、有收获的。在工作上勤勤恳恳、任劳任怨，在作风上廉洁奉公、务真求实。我们树立“为公司节约每一分钱”的观念，积极落实采供工作要点和年初制定的工作计划。坚持“同等质量比价格，同等价格比质量，最大限度为公司节约成本”的工作原则。在魏总的直接领导和支持及公司其他同仁的配合下，xx年共完成甲供材料设备采购计划88份，新签合同20份，完成乙供材料计划核批价格140份，共计完成材料设备采购计划228份，执行情况良好，较圆满地完成了所承担的任务。现将主要工作情况总结如下：

xx年我们在贯彻公司工作会议精神的同时，提出了“开源节流，控制成本”的工作策略。我们按照采购管理工作的`要求，以公开透明的原则，在采购工作的各个环节中积极推进节约

型材料的工作。降低成本的工作策略。努力降低成本，积极回应公司领导的要求。

一是在以后的工作中要多跑、多对比、多总结，边学习边实践，不断提高自己的采购业务水平，加强与供应商沟通，及时做好跟催工作，让他们能主动争取配合我们工作，及时解决尤其是按时、按质、按量提供好所需的各种辅料。

二是跟现场，逐步加强与各部门的沟通，严格控制采购时间和采购周期，保证各种辅料的购进科学合理，极力配合公司各项财产运营工作，当不同的物品及辅料进厂前，要及时的和有关部门做好协调与沟通。

三是要控制物品及材料入库的数量与质量，在购进物品与材料时发生质量、数量异常情况下，应立即采取紧急措施，并与供应商联系，和有关部门进行协商处理。

xx年采购部工作的体会是：

1、公开透明的按采购制度程序办事，在采购前、采购中、采购后的各个环节中主动接受审计及其他部门监督。

2、围绕控制成本、采购性价比最优的产品等方面开展工作，采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。

3、加强对供应商的管理协调，合作过程中，采购人员必须公正严明，最终为公司选择且具有战略伙伴的供应商。逐步加强对材料、设备价格信息的管理，提高部门采购人员的工责任感，下半年采购部将特别注重采购人员的工作分配，保证采购设备和材料信息的有效追踪。在专业知道得到提高的同时，业务素质及责任感非常重要，做一个有责任感的采购员，把好公司的进口关。

对各部门的请购问题上，希望请购部门给采购部一定的采购时间，请购材料时做好请购计划，尽量避免当天请购要求当天要货，或是第二天马上要货。为此将打乱采购员的工作计划，急需的物料有可能会造成价格方面或运费偏高，不利于控制成本。请各部门做好请购物料的计划。

6、峰城县城玻纤项目一期拖欠的；

在今后的工作中，我部门人员少、任务重的困难，将在保证质量完成前提下，进一步加强对供应商的管理，团队建设，打造一个业务全面，工作热情高涨的团队。具体从以下几方面予以改进：

7、加强对供应商的管理协调；

8、对每一位来访的供应商进行分类登记，确保了每一个供应商资料不会流失。

9、围绕控制成本、采购性价比最优的产品等方面开展工作。采购人员在充分了解市场信息的基础上进行询比价，注重沟通技巧和谈判策略。

10、公开透明的按采购制度程序办事。在采购前、采购中、采购后的各个环节中都主动接受财务及其他部门监督。

担保公司客户经理工作总结报告篇十七

时光飞逝，岁月如梭！在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的半年，回顾这半年的工作历程，作为信达证券的一名员工，我深深感到信达证券蓬勃发展的热情，营销团队每个人拼搏的精神！

回想自己这半年的工作中，有压力也有动力，有高兴也有悲伤。压力是证券大环境差，致使营销困难、任务重！动力是营

业部领导和团队同事给予的帮助和鼎力支持!悲伤的是自己在工作过程中所付出的努力、辛苦!高兴的是自己的努力和辛苦也算没有白费。对比去年年底的业绩情况,略有增长,但也是略有增长。

这半年中自己始终以岗位职责为行动标准,从工作中的一滴一滴做起,严格按照职责中的条款要求自己的行为,在业务工作中,在日常的事务工作中,自己积极着手,在确保工作质量的前提下尽力完成任务。对潜在客户方面给予耐心细致的讲解理财知识。对公司老客户积极进行客户反馈工作,拉近与客户之间的距离做好沟通。让客户能理性投资,很好的树立了公司的良好形象。

总结半年来的工作,自己的工作仍存在很多问题和不足,在工作方法和技巧上有待于向其他同事学习,在新的半年里自己首先要在去年工作得失的基础上取长补短,积极做好业务宣传工作,同时严格执行公司的服务规范,做好来电咨询和新客户的预约开户工作。定期联络客户做好客户的维护。其次要多学习、学习先进的证券业务理论,学习公司同事的宝贵经验,学习专业知识。不断的充实自己提高业务能力水平!

下半年,我会满怀信心,以更清醒的头脑、更旺盛的斗志、更奋发的姿态、更勤奋敬业的精神和更充沛的干劲,向既定目标进发!为更多的精彩加油!

证券客户经理工作不是一朝一夕的事,是一项长期的工作,需要足够的耐心,平时细心的工作,能够坦诚地与客户交流。为了下半年能够有目标、有目的、有成效的工作,取得更好的成绩,特制定计划如下:

- 1、带着一颗“爱心”去工作。保持良好的礼节礼貌,要从服务他人的角度出发,让客户觉得你是真心地关心他,缩短经纪人与客户之间的距离,对客户思想形成正确的引导。

2、做好宣传，严格执行公司的服务规范，做好来电咨询和新客户的预约开户工作。定期联络客户做好客户的维护工作。

3、做好沟通汇报，工作无小事，对重要事项做好记录并传达给公司相关负责人员，做到不遗漏、不延误。

在认真工作的同时，我也会努力提高自己的自身素质。不断提升职业道德，掌握证券从业规律，拓展证券知识，提高自己的证券业务水平。

1、多学习、学习先进的证券业务理论，学习公司同事的宝贵经验，学习专业知识。

2、多琢磨、以便构建良好的客户关系。证券经纪人只有与客户之间相处得融洽，相处得愉快，才能更好更深入的完成任务!

3、多反思、多总结。自我反思是提高业务素质的基本途径。对于自己证券从业工作中的成功或失败，要及时总结，不断为自己今后的工作积累经验。从而不断进步，自己超越自己。

在以后的日子中。我将勇于进取，不断创新，努力完成公司分配的工作和任务，争取取得更大的进步!望公司领导 and 同事多多帮忙和指正。

我认为最重要的一点就是激励制度:

那同样是家族企业，同样是“给自己干”的制度，为何有的干得好，有的干得差?郭凡生认为，家族企业的制度主要包括两个方面，一个是激励制度，它体现财富的分配规则，在经济学里，就是“为谁干”的问题。激励制度做得好，人们就愿意努力干。二是管理制度，主要解决“生产什么”和“怎么生产”的问题，体现财富生产的效率规则。

没有合理的激励制度，再好的管理制度也没有意义，但仅有好的激励制度，管理制度不科学，企业也很难成功。

激励制度鼓励人们努力工作，激发人们心中向善的东西，主要是为好人制定的，它使好人工作更努力、更有创造性和自主性。

而管理制度则是假设人都是自私的，从管理“坏人”的角度入手，它使坏人干不了坏事，被迫不断去干好事，长此以往把坏人变成好人。

在管住坏人的同时，也使好人不至于在利益的诱惑下去干坏事，成为更好的人。因此，激励制度增加了好人，管理制度减少了坏人。

如果都像上面所说的，我相信没有干不好的工作。没有完不成的任务。