

最新烟草客户经理年度工作总结 客户经理年度工作总结(模板15篇)

司法工作总结是司法机关对自身工作进行自我检查、自我评价和自我完善的机制。以下是一些精心挑选的司法工作总结范文，希望能够对大家的写作有所帮助。

烟草客户经理年度工作总结篇一

截止至20xx年12月，我担任xx分公司客户经理工作岗位一职已满四年。在此期间本人十分荣幸的连续第x年获得“xxx分公司年度销售能手”的殊荣。回顾这一年的工作，作为x分公司xx油库营业室客户经理团队一员，我们在xx分公司领导的关心和指导下，在市公司□xx油库各部室的积极配合下，开发市场、发掘客户，较好的完成了本年度的直、分销个人任务，在此要感谢领导及同事们的鼓励与信任。现将本人今年工作总结汇报如下：

1，上半年销售情况：

截止至20xx年12月，本人总销售量为xxx吨，其中直销量为xxx吨，分销量为xxx吨。本人共计开发用户xxxxxx户，其中批发客户为xxx户，直销客户为xxx户。客户开发排名哈分公司之首。在客户开发方面我认为，首先要经营好现有客户，老客户是我们的主要消费群体，建立良好的口碑，并实施老客户家介绍新客户一起优惠活动，把小客户聚在一起享受团购政策，拉动客户与销量的增长。

2，顺利开展承兑业务，促成与中煤集团再次合作。

由于近期全国的煤矿业不景气，导致本年度xx集团与我方的合作在付款方式上产生分歧，原因是对方想向我方通过承兑

汇票付油款，而我方暂时无法接收，致使双方合作经历了半年的停滞时期。由于是我公司从未开展此业务，各部门都无从下手，在此期间我多次往返于xx集团，省、市公司与银行之间。经过半年多的努力，在各部门的配合下[]20xx年6月19日，我取回了x分公司第一张承兑汇票xxx万，并第一时间为其配送油品。得到中煤集团认可。本年度xx共计使用承兑汇票xxx万，提油xxx吨。

1， 避免客户流失。

本年度流失大客户为[]xx发动机集团[]xx集团从xxxx年初与我方合作，双方始终进展顺利，但从今年5月份起，由于对方的进口发电机器零件与我方油品型号产生冲突，最终导致合作终止。对此我很难过，针对大客户流失情况我认为20xx年首当其冲必须全方位的掌握客户信息，对客户所提到的各种问题逐一理清，准确的把握客户的需要。总结工作经验，切实提高自身素质与经营能力。通过高品质服务，创造高利润的销售业绩。

2， 借助网络新媒体， 掌握调价新机制， 拓宽服务新渠道。

从今年开始国内成品油调价窗口采用新的调价机制， 大约每半个月调价一次， 比如这两个月来的十连跌， 对销售很不利， 因为客户不再大规模囤油， 都采取了观望态势。给客户搭建一个了解中国石化、学习油品常识、掌握成品油动态的平台。积极创新产品营销方式，利用微信平台拓宽服务新渠道，增进客户经理与客户之间的情感交流。用户只需将咨询的事项通过微信发送到文字到相关的公共账号，在线智能客服根据客户输入的文字内容就会作出回复。采用较低的营销成本，让客户得到良好的客户体验，提高中国xx品牌影响力。

xx市成品油市场达到了前所未有的开放，且哈市各家成品油市场销售销售工作各有千秋：有的可货到付款；有的负责免

费配送；有的价格优势明显。同等商品比价格，同等价格比质量，同等质量比服务，我认为还要再加一条，那就是同等服务比态度！因为客户经理一定要留住客户的心，通过高品质服务，推动销售工作，创造高利润的销售业绩。将继续以销售工作为重点，听从上级领导指示，结合自己以往经验，和同事积极配合发扬团队精神，用自己的的的行动和销售成绩来表达对这份工作的珍惜和热爱，为新一年的销售任务做好铺垫，为客户创造价值，为企业创造效益，为公司销售工作贡献力量！

烟草客户经理年度工作总结篇二

各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下□xx年我没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品——汇财通22万元。营销理财金帐户25个。在这里我总结一下我在这一年中的工作情况。

一年来，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。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习优质客户识别引导流程能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我作为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服

务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

□

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我通过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的.一年里我为自己制定了新的目标，作为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

1、道德方面。作为客户经理在品德、责任感等方面必须要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

2、心理方面。客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，

在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

3、业务方面。客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识；既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程；既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

4、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

烟草客户经理年度工作总结篇三

20xx年我被调任新城路分理处担任客户经理工作，在行领导的培养、和同志们的关心支持下，各项工作都取得了一定的进步。一年来，作为一名客户经理，我都始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，服务于客户。现将我这一年来的学习工作情况总结如下：

首先，自觉加强政治理论学习，提高自身修养。我积极参加支行党支部组织的各项学习活动，认真学习了xx以来党的会议精神，进一步提高了自己的理论水平与政治素质，保证了自己在思想上和党保持高度一致性。认真学习我行新出台的各项政策，学习支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政

策、法律常识，积累自己的业务知识[]xx年通过了基金从业资格考试，代理保险资格考试。此外，根据行里安排我参加了个人金融理财师的培训。在培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了客户经理角色，11月份顺利通过金融理财师资格考试，为适应工作需要打下好的基础。

一年来，通过领导和同事们的支持和帮助，我完成了从会计主管到个人客户经理的转变，期间我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

第一，作好vip客户的发掘和维护工作，年初我们设立了vip窗口，通过理财中心和vip窗口，为vip客户提供差别化的优质服务。并利用ocrm系统做好vip客户的维护工作，比如客户生日短信通知，客户存款到期提醒，信用卡还款到期提醒工作，这些工作虽然是一些琐碎小事，但它加强了于客户的联系，这些工作的落实受到广大vip客户的好评。

第二，结合上级行开展的旺季营销活动，351电子银行营销活动，信用卡弹屏营销活动中，和分理处的全体员工积极配合做好营销工作，各项工作都取得了一定的成绩，分别取得了省行351电子营销优胜奖，和信用卡弹屏营销先进单位荣誉称号。

第三，努力与客户沟通，化解各类矛盾。客户经理是对外服务的窗口，是建设银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映建行的服务水平，因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

一年来，我在学习和工作中逐步成长，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生为难情绪，对个人银行业务知识水平不够高，综合协调能力有待提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同志们对我进行监督指导：

第一，自觉加强学习，向理论学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，全面提高综合业务知识水平。

第二、做到脚踏实地，提高工作主动性和自觉性，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的客户经理。

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。

1. 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。20xx年5月xx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。

20xx年3月□xx大兴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，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！

2. 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700元，电路租金每年增加达40万多元。

3. 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x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20xx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x宽带刷卡业务，如不与电信公司签订x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x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。

20xx年已经过去了，我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，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，实现利息收入160多万元，实现中间业务收入29.55万元。个人管户企业x成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一批x下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家x企业，利用交叉营销，实现。年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

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，我基本掌握了光大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，我积极学习光大银行信贷风险控制措施，作为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化。其次是，紧紧抓住海珠区域特色，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。第四是大力拓展海珠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。

烟草客户经理年度工作总结篇四

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx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20xx年工作情况汇报如下：

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xx贵族白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市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xxxx多万元，完成全年日均xxxx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”的工作实际工作中遇到的种种困难。

烟草客户经理年度工作总结篇五

客户经理制是现代银行经营中广泛采取的有效管理方式和经营方式，它具有扎实和广泛的制度基础和市场基础。今天本站小编给大家整理了客户经理年度工作总结，谢谢大家对小编的支持。

我于20xx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：

20xx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20xx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。

一 个人客户管理与服务为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验

x年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，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最好。

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，结合服务与业务领先的战略目标，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，xx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、保持服务持续领先，大客户中心在xx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，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。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100%。

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xx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。

x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，促进服务价值最优化。继续大力宣贯正德厚生，臻于至善的核心价值。

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

一、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，成功营销贵族白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市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。

二、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。

三、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，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。

烟草客户经理年度工作总结篇六

20xx年我的工作发生变化的一年。前2个月担任营业中心副主任，3—5月份担任原营销中心副主任，6月至今在xx营销中心担任经理职务。无论在分公司还是在营销中心，我都一直保持着敬业的精神、认真的态度、踏实的作风，尽心尽力地作好工作。临近年终，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年里把营销中心的工作做得更出色。

规模要做大做强的前提是工作要做细，移动的机构设路已不能满足庞大客户群体对移动服务的需求，在公司进行大改革的前提下我很荣幸的能成为xx营销中心经理，与此同时，我及我们xx营销中心都面临着同样的机遇与挑战。

1、构建一支高水平的战斗队伍是成立营销中心的当务之急，而农村面临着人才稀缺的局面，虽然前来报名的人不少，但是真正能够有能力做好工作的却相当少，部分有能力的人又嫌工作太累、工资太少，不过经过半年的逐步竞争、淘汰和合理安排□xx营销中心目前已经建立了一支具有战斗力的团队。

2、营造人性化管理氛围是团队成长的必要条件，管理就是管人、管事、管自己。要想做好人性化管理，首先要实施强制化管理，如果没有强制化管理在先，人性化管理将无法实施。强制化管理是要让我负责的辖区内，每一件事情都有人在做；人性化管理是为了让我手下的员工能把每一件事情做好，不给公司摆摊子。xx营销中心在06年里建立了《员工行为规范》、《岗位职责管理》、《考勤管理》、《投诉处理规范》、《渠道规范》等一系列规章制度，为xx营销中心制定了标准，制定了模范。对个别能力有提升空间的同事特别加强了沟通和培训，从人的角度让员工愿意学习，愿意进步，这样不但提高了员工能力而且提高了员工的忠诚度。

3、机构改革导致我们必须重新合理定位代理商的角色。成立片区以来，不少片区的代理商对营销中心的成立不予理解，对平时开展工作不予配合。xx片区也不例外，个别代理商为了利益和其他代理商斗、和片区经理斗、和公司政策斗，给我们开展工作带来了不少难度。xx营销中心为了避免矛盾的蔓延，在平时的管理过程中加强了同代理商的沟通和培训，且在公司率先对辖区代理商发资源，为代理商节约了时间，节约了成本；对公司的效率管理提高了一个层面；对公司提高效益奠定了基础。同时缓解了代理商同公司的矛盾。

在xx营销中心成立以来，作为xx营销中心经理我做到了以公司领导的指导方针为核心，围绕市场部所下发的kpi指标开展工作。尽管公司指标多、指标重，但是公司领导层多次到xx营销中心指导工作，让我有了明确的目标和方向感，为更好的做好片区工作做好了铺垫。从6月份开始，我们就实行压力层层传递，指标分解到人，让员工明确自己的工作目标和方向。

xx年6月以来，累计完成收入183万，完成全年基本目标；大力开展“70工程”工作，10月份就提前完成全年挑战目标；着力发展村级客户服务店，实行渠道到村，建设二级渠道53

个，解决了农民缴费难的局面，降低了存量换号的比率，提高了业务宣传效果，有价值净增用户324户，离目标还有很大差距，所以07年我们将调整工作思路，把工作重点放到壮大用户上来；新增全球通作为一把手工程，陶总也曾亲自为此来到xx营销中心指导工作，尽管在乡镇是以神州行品牌为主流的局面，xx营销中心全体员工还是超额完成了挑战目标；在农村推广农信通产品上，xx营销中心率先以同政府合作的模式开展工作，不但xx营销中心取得很好的效果，而且也为其他片区提供了经验；服务与销售并行，在庞大的客户下必定有大量的投诉需要及时妥善的处理，xx营销中心认真贯彻公司的“首我责任制度”，做到有投诉必处理、有投诉先处理、有投诉优处理，xx营销中心成立以来无一件投诉升级事件发生，无一次因投诉扣分事件。

营业厅也是实行一流的标准化服务，xx营销中心营业员的性格都比较内向，在沟通能力上较弱，针对这一现象，我加重了她们的全球通指标，让她们对目标客户进行外呼，这样以来，不但为全球通指标的完成找到了方法，而且让她们从不敢说话到说话，从不敢在客户面前说话到主动为用户推荐业务。

一年以来，自觉搞好政治学习，注重思想品德修养，努力提高自身思想素质，时时提醒自己要堂堂正正做人，认认真真做事。特别是在和代理商打交道的时候，不搞以权谋私，不贪图小便宜，没有出现任何违反廉政规定和公司制度的行为。在工作上，保持高度的责任感和敬业精神，坚持原则，能自觉发挥领导带头作用，主动学习企业管理和销售技巧方面的知识，并运用到自己的管理工作当中去。把事业和工作放在首位，认真负责，扎实肯干，努力将自己从经验管理提高到科学管理的层面上去。

安全是企业生存和发展的保障，成立中心以来，xx营销中心就树立了安全防范意识。对窗户安装防盗网；对大门加了链条锁；要求员工养成人走断电的安全用电习惯；大多客户

经理的交通工具都是摩托车，所以我们在中心开会的时间我们一般都定在中午车辆通过较少的时段，大大降低了交通安全事故的发生；对于中心车辆xx营销中心要求驾驶人员限速驾驶，严禁酒后驾车，在路况不好的危险地段要求驾驶员必须有100%的把握才能通过，不能抱有“试一试”的态度；营业厅严格按照sox要求对现金及资源进行管理；客户经理外出做营销工作的时候尽量不要带大量手机和卡品，防止意外事故发生；工号做到专人专用，工号和微机都定期的进行密码变更，防止无意泄露密码。严格要求员工对公司相关政策保密并签订保密协议，防止商业机密泄露事件发生。

销售工作虽说有了突破，但距分公司要求还有很大差距，还要付出更大的努力。对营销中心的管理还需进一步加强。进行严格的、全面的现代企业管理，提高整体战斗能力，有一个很长的、艰难的过程。今年我虽然作了一些尝试，但深度、力度都还显不够。对员工队伍建设方面努力还不足。少数员工观念陈旧，经营意识、服务态度、服务质量等都亟待转变、改善和提高。

烟草客户经理年度工作总结篇七

20xx年，对于处于改革浪潮中心的银行员工来说，有很多值得回味的东西，尤其是在客户经理岗位上工作的同志。在年初的竞争中，用自己的话来说，“这是多年来第一次正式走上讲台，争取一份工作。”而且，出乎意料的是，几乎失败了。竞争让我从一开始就感到压力，也就是说，从那时起，我在心里与自己竞争，必须努力工作，履行我的使命，他这么认为，也这样做。在过去的一年里，我跟上了分公司领导的步伐，围绕分公司的工作重点，出色地完成了各项任务，以智慧和汗水，以行动和效果反映了奉献精神和无私奉献精神。

截至目前，我已完成新存款任务2415万元，完成计划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，完成个人存款61万元，同时完成基金销售、信用卡、信用卡营销等工作。

客户第一，存款为中心。

在工作中，我始终树立客户的第一思想，把客户的事情当成自己的事情去做。我总是在工作方法上“三勤”，勤动腿，勤动手，勤动脑，赢得客户对我们业务的支持。我可以在工作中成为一个感兴趣的人。他从一家公司的财务人员那些微不足道的话中捕捉到了信息，并及时反馈和跟踪。最后，年初到达近2700万元，实现了“良好的开端”，为全行存款工作奠定了良好的基础。

在为客户服务的过程中，我认真关注兄弟情谊和朋友，使简单无聊的服务工作丰富多样，真正反映了客户第一的概念。当顾客在生日那天收到他送来的花时，他会被惊喜所感动；如果顾客在担心时收到他的短信，他会暂时把不快抛在脑后，表示感谢；当顾客不幸躺在病床上时，他会看到他在楼上和楼下跑来跑去……虽然事情很平常，很简单，但是像陈刚这样细致的人并不多。

“客户的需求是我的工作”

我在银行从事信贷和存款十多年，具有全面的独立工作能力。随着银行改革的需要，我的工作能力和综合质量得到了很大程度的提高，随着建设银行各阶段的改革，我的业务水平和专业技能也得到了更新和提高。为了履行使命，完成上级分配的任务，作为负责多个关键客户的客户经理，面对行业竞争加剧的困难，在分行领导和部门同事的帮助下，大胆探索思想，建立客户第一思想，征求不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最好的金融服务，他对工作的理解是“客户需求是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性地开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制改革，客户选择银行的趋势形成，银行间竞争日激烈。在业务发展方面，我有你，你有我，在竞争中生存和发展，如何为关键客户服务，在我们的业务发展中发挥着关键作用。

我认为作为一个好的客户经理，始终关注市场研究，关注市场动态，研究市场是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过客户研究了解客户资本运营规则，努力跟踪客户下游资金，实现资本来源的“垄断控制”，实现资本内部循环，巩固我们的资本实力。今年，在他负责的客户中，资本流量很大。为了实现资金的内部循环，他从一点一点开始，以高质量的服务赢得了单位的信任，并逐渐了解了单位的下游单位。通过多次挨家挨户的联系，该单位分配的基础设施资金在我行开立了账户。此外，今年7月，当市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金转入商业银行时，他积极上门联系，成功留住客户在我行开户。

另一个例子是以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球和羽毛球活动，不仅深化了与客户的沟通，而且打破了传统的公共关系模式，在工作中取得了很好的效果。今年9月，在与一家房地产公司的相关人员进行友好交流的同时，他得知客户想要拍卖他的一些房地产。他积极工作，拍卖500万元，成功转入我们的银行。

我对工作有很强的奉献精神和责任感。我努力工作，积极工作。我从不挑三拣四，避重就轻。我可以尽力按时、保质地完成每一项工作。在日常工作中，他始终坚持自己的高标准、严格要求、全局、得失，为了完成任务，牺牲业余时间，放弃周末和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交朋友，我通过不懈的努力，__在年的工作中，我给自己交了一份满意的答卷。

烟草客户经理年度工作总结篇八

银行部门经理个人工作总结

2021年度银行客户经理个人工作总结

2021客户经理年度总结

2021理财经理年度总结

客户经理年度工作总结1

时光如逝，岁月如梭，弹指一瞬间，20__年已经成为历史，回首这不平凡的一年，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，细细想来，感慨颇深，在新的一年里缓缓开启时，有必要将自身去年一年的工作做一个简单总结，这样才能轻装上阵，在20__年奋勇争先。

20__年注定是不平凡的一年，在面对经济形势下行压力，不良贷款集中暴露，竞争环境不断恶化，内外部管理持续深入的形势下，我行立足自身特点，恪守了守土有责，锐意进取的责任，发扬了不畏艰辛，勇于开拓的精神，创造了双线达标，完美收官的成果。在这一过程中，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，自己收获颇多，主要体现在以下几方面：

一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

在前三季度，在行长室及条线领导的带领下，我在坚持做好自身工作的同时，坚持学习我行的现行金融指导策略、政策和有关规章制度的要求，不断提升自己合规经营的行为，提高自身合规的操作意识；认真学习和贯彻上级的政策要求，在管理中求生存，在竞争中求发展。为此，我还制定了详细的

学习计划，坚持每周学习最新的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平、业务能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的难点及风险点，能够及时发现，尽早补齐，做到事半功倍。

四季度能有幸转入公司部学习对公业务的相关知识，对我来说十分感恩。由于之前两年的个金工作经验形成了一定的定性思维，在公司业务上存在很多不同之处，所以刚开始有些不适应，但是随着对公司业务的逐步了解，也能发现其中的规律。只不过公司业务是一项更为庞大，更为系统的工程，它所涉及的是一家银行的核心，创造的价值是银行的利润支柱，所以它的产品很丰富，业务操作更规范且全面。

二、坚持客户为中心，做好服务工作

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，坚持以客户的需求为中心，以良好的服务意识和责任意识，投入到业务发展当中去；以优质、高效的服务，面对客户；以诚恳的工作来回报领导对我的信任。

1、建立客户信息库，对企业所处的环境、自身的基本情况、其他同业的产品特点、行业的政策导向等信息加以收集、整理，建立和维护客户档案信息，以高效优质地工作。

2、建立与企业的良好个人关系，在同业竞争中，勤劳是一大杀伤性武器，很多的企业或者客户，如果能够经常看见你，会对你产生信任，很多业务也就愿意向你咨询或者办理。当我不是很忙的时候，一般会帮客户送送回单，多去单位了解情况，在现场了解把控风险的同时，能有效增进与企业管理者或财务人员的个人关系。

3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下，每到月底便是揽存大战，在这场没有硝烟的战争中，我们的任务是

相当繁重的、责任也是相当大的。由于客户是商业银行发展的基础，所以在挖掘客户源上狠下功夫，才能确保任务的实现。我们采取的措施主要有：一是充分利用我行授信的优势，面向授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。为我们的存款任务达成默默付出。个人觉得平常如果能够主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我行优质服务的优越性，那么在关键时刻，客户是很愿意配合和支持我们的工作的。

4、积极开展贷款营销。在大公司团队中，我所做的事情主要以维护现有客户为主，但是在这过程中也会有新的项目可以营销，也可以对现有客户进行挖潜，提高授信额度，以此来提高新增贷款。

三、严于律己，树立良好形象，把控风险，营造平安金融

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。有些客户为了能够将贷款早些做成，便会送礼，而有些客户便会以开发商的名义来给我施加压力，面对这些，觉得都必须从两方面来做，首先，自己一定要严于律己，洁身自好，保持一名优秀客户经理的本色，树立良好正直的形象，不被经济诱惑所动；另一方面，我们应该从我行实际政策出发，把控风险，耐心跟客户解释，如果风险超出我行政策范围，即便迫于发展压力，也是必须坚守原则不能动摇的，唯有这样，才能营造平安金融，我行才能健康持续快速的可持续发展下去。

四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质

的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1、强化团队意识，树立集体观念。年底收官战的时候让我们团队的每一个人动容，虽然外面的天气很冷，虽然很多客户不是很配合，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参与进来，都为了唯一的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是因为这样的精神存在，才让我们坚持到了最后，实现了完美的收官。

2、努力提升业务水平，提高客户服务质量。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的初学者，我应该花更多的时间去学习产品知识，业务技能，并不能因为接触时间短，就降低要求，必须努力在开门红期间完成自身素质的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

客户经理年度工作总结2

我于20__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：

20__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：

一、金融专业知识有待进一步加强。面对如今市场经济的多样性，银行信贷业务成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户提供专业贷款及理财服务，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平。

二、针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销，提高支行收入。

三、进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提升自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

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2022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。

客户经理年度工作总结3

本人于20_年_月份进入_公司工作。在_公司的一年时间里，本人担任产品经理一职。一年以来，在_公司领导及同事的关心、支持下，本人尽责做好本职工作，现将一年以来的具体工作职责总结如下：

一、产品支撑工作

在进行产品支撑工作的过程中，认真了解公司的各种产品，特别是我们的集团产品，熟悉产品的具体操作，并在此基础上，在客户经理挖掘到客户需求后，根据客户的具体需求合理组合产品，设计出真正满足客户需求的产品。同时经过几次移动公司组织的产品经理素质提升培训，慢慢培养起自身的产品推介能力、客户沟通能力；在平时本人也十分注重关注通讯产品方面的最新资讯，学习其中的一些成功案例，并且经常思考这些案例能否真正运用到客户处，对此需求的潜在客户及时挖掘出此需求，制定具体方案，并陪同客户经理前往客户处进行产品推介，及时做好产品支撑工作，提高客户的满意度。

在与客户达成一致意见、签定协议后，对方案的实施过程进行全面跟踪：如某客户处需要安装互联网专线，从派全业务建设需求单开始，先转交我司技术支撑人员，待其做完资源勘探后发回于我，本人再提交给支撑中心，若终端配置以及布线超出的情况下，还需填写配置申请单于集团大客户部主观及经理签字后传给支撑中心，最后支撑中心派施工单到我司网络部，安排施工，施工开始后，经常与施工队以及客户联系，以便解决施工过程中的问题，确保按时完工，让客户及时使用，在客户开始使用后，适时进行上门或者电话拜访，了解客户使用情况以及存在的问题，将问题及时反馈给市公司，真正做好产品支撑工作，提高客户满意度。

过去的一年是中国移动进行全业务激烈竞争的一年，在这一年的时间里，手上经手完成约_条互联网专线、语音专线，并且完成_地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

二、指标跟踪工作

在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六

个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，并在借鉴他人经验的基础上，摸索出一套适合自己以及团队的指标跟踪及完成方式。

我司的指标主要分为年度考核指标、季度考核指标以及月考核指标，针对不同指标时间上的差异性，合理安排时间，根据年度考核指标来统揽全局，指导其他两个指标，并与季度考核指标以及月考核指标共同进行，将年度考核指标融合到季度考核指标和月考核指标之中；使季度考核指标和月考核指标服务于年度考核指标，在完成季度考核指标及月考核指标的时候，同时完成年度考核指标。但是，指标有轻重缓急之分，不可能说做到完美，在这时候，舍去一些可以在后期完成的指标，重点完成目前紧急的指标。

具体来说，将需要完成的指标整在一个表格内，认真学习指标的具体口径，并将指标如何完成进行分解，落实到每个具体责任人，对其进行跟踪，定期提取数据，将数据缺口告知相关责任人，让其知道自身指标完成进度，积极与其和主管商谈，寻找完成方式方法，以确保各项指标准时完成。

三、培训工作

在对客户经理进行培训工作时，自身熟练掌握产品，学习产品的操作方式，提前准备好培训的各种材料，并且根据客户经理的薄弱产品进行重点推介，在培训的过程中与同事们一起学习成长，所谓“书山有路勤为径，学海无涯苦做舟”只有通过不断的学习，才能在科学技术日新月异的今天，在通讯行业全业务激烈竞争的严峻形势下，取得更好的成绩。

四、其它工作

在做好以上具体工作的基础上，认真地完成好公司主管、领导交代的其它临时性工作，不计酬劳，任劳任怨、加班加点，

按时保质完成工作。

五、问题以及缺点总结

回顾一年来的工作，反省自身存在的问题及缺点，我认为主要由于进_移动的时间尚短，技术方面的专业知识不够全面，对公司的一些操作流程也不熟悉，在工作中也走了一些弯路。但是，“实践出真知”，本人在工作中不断发现自己的错误，也及时改进了自己的错误。在今后的工作中，我会努力提高自身的修养，充分发挥自己的特长，克服不足之处，努力做出新的成绩。

客户经理年度工作总结4

20_年，我们按照集团公司的统一安排部署，围绕省公司的发展战略和总体目标，以体系建设为基础，以行业应用为突破口，以实施十百千万工程为奋斗目标，充分发挥全业务优势，突出业务重点，不断完善管理体系和营销服务体系，提升队伍素质和客户服务满意度，实现_集团客户业务又好又快的发展客户经理工作总结工作总结。在服务方面的主要工作如下：

一、不断完善集团客户服务体系

提升服务质量和水平下发了《_集团客户分级服务规范指导意见》、《_集团客户服务联动机制管理办法》两份主要文件，建立、完善集团客户全业务服务体系。建立集团客户分级服务体系，加强服务细分强化集团客户服务规范，提升服务水平建立服务质量监控机制，促进服务提升完善服务流程，提升服务响应能力。

二、深化集团客户分层分级管理

推动特色标准化服务，实现服务带发展，发展促服务的良性循环强化集团客户名单制营销服务制度，落实《关于实行集

团大客户名单制管理的通知》的各项工作要求，对_家省级集团客户单位，做到每一个集团客户都有指定的客户经理负责其营销和服务工作，确保集团大客户服务，整理明确了省、市二级集团大客户、核心客户名单，实现了有系统支撑的集团客户服务管理。按照客户类别属性(行业客户或商企客户)、业务属性(纯移动业务集团、纯数固业务集团、纯行业应用类集团和综合业务集团)、规模属性(按照集团客户收入和用户量规模分级)，建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上，提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求，整合集团客户俱乐部服务平台和客户服务热线，加强对俱乐部客户服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实;要进一步加深集团客户的服务深度和广度，增强客户感知，体现服务差异化，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。继续利用好公司客户俱乐部这一平台，加强对各类集团客户关键人物的通信外服务，特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动，达到持续提高大客户满意度的目的;面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。

三、以服务促发展

突破行业客户市场发展瓶颈完善行业客户的服务体系，加强客户经理服务规范以及行业故障响应绿色通道等相应流程的落实;客户需求结合为客户提供不同等级的服务，加深集团客户的服务深度，体现不同类别客户的服务差异化，增强客户感知，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。在此基础上，对存量的行业客户进行深度开发，通过行业解决方案的应用为客户提供一揽子的解决方案满足机关和企事业单位对信息化和通信的需求。

四、坚持以客户为中心

完善集团客户服务支撑响应体系，不断提升对集团客户的服务支撑能力和水平，努力提升客户感知。

客户经理年度工作总结5

转眼间我到紫金银行工作已经5年了，在领导的培养帮助和同事们的支持下，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。20__年2月我从西岗分理处调至栖霞山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况总结如下：

一、加强学习、提高素质

我今年二月份从西岗分理处调到栖霞山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，提高自己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助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。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进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，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。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。作为一名中国民主建国会会员，我时时刻刻严格要求自己，作为参政党成员，我积极拥护中国共产党的领导，并积极参与建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，认真践行党的群众路线。二、脚踏实地、勤奋工作。

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，不能因为自己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能力来满足客户的需求，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。

三、存在不足

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己。

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，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

客户经理年度工作总结

烟草客户经理年度工作总结篇九

20xx年已经来临，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。

我20xx年调入x银行工作，现任x银行客户经理。从事基层客户经理工作一年来，严于律己，爱岗敬业，不断进取，取得了良好的成绩，得到客户的认可，受到领导和同事们的好评。截止x年底，累计完成贷款合同金额x万元，累计发放贷款x万元，已完成并回收的贷款x万元，无一笔出现不良。对x银行客户经理这个神圣职业的无比热爱和满腔热血，抒写着自己

无悔的人生!现将个人20xx年来的工作业绩及下步工作打算汇报如下:

一年来,我坚持做到按照党和国家的金融方针、政策和有关规章制度的要求,不断规范经营行为;认真学习和贯彻上级文件精神,在管理中求生存,在竞争中求发展。同时,为不断提高自身的理论水平和管理水平,制定了详细的学习计划,坚持学习金融理论和农村信用社改革的有关政策、文件,使理论水平、领导能力明显提高。做到了知识更新、业务更新,做到了学有所用,正确应用科学发展观知道业务工作开展。一是积极进取,把出色地完成本职工作作为检验自己思想作风的具体要求,把工作成果的好与差作为检验自己对理论理解和认知程度的标准;二是努力提高业务水平和操作能力。我不断的总结经验,并积极与身边的同事交流沟通,努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。

在日常的工作中,我能从自身工作实际出发,以良好的大局意识、创新意识和责任意识,投入到工作当中去;以优质的服务,面对客户;以努力的工作来汇报领导对我的信任。坚持科学的态度和脚踏实地的精神,兢兢业业地做好各项工作。

1、建立客户档案信息。我经常深入了解自己负责的镇海炼化公司的客户,掌握客户第一手资料,搜集、整理客户信息,建立和维护完整的客户档案信息。

2、建立重点企业和个人信用服务体系。我经常与企业重点客户人员保持良好的个人关系。

3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下,配合网点主任把存贷业务及中间业务做好,在营业活动中,我把服务基层、服务客户放在首位,与网点、客户交流处于一种和谐的状态,许多事情便迎刃而解。我们客户部与机关保障部门相比,多了经营的职能,与营业网点相比,多了管理的职能,既要管理、又要经营,上对上级支行所有的业务部门,

下对所有网点，外对重点客户，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。客户是商业银行发展的基础，在挖掘客户源上狠下功，确保任务的实现。一是充分利用我行结算的优势，面向城镇寻找开户单位，可以从中挖掘不少优质客户。二是挖他行存款，瞄准单位找关系，全面出击。主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我们分理处的优越性。

4、积极开展贷款营销。为适应新时期农民和农村经济发展的需要，解决农民贷款难、促进农民增加收入、改进农业银行业务经营，我根据省分行深入开展“支农惠民行动计划”的工作要求，积极推广农户小额信用贷款，宣传农业银行的惠农政策、服务。本着“惠农富民、支农富社、诚实守信、区别对待、快捷高效、方便农户、信用户优先”的原则，创新工作思路、增强营销理念，大力推广“扶持青年创业工程”、“信用建设工程”等。为保证支农惠民工作的顺利开展，我经常走入到农户中了解农户的需求和想法，还与乡镇党委干部一起参与现场评定信用户、现场发放贷款，公开信贷操作流程，增强群众对“惠农卡”的了解和信任，保证了x行的“惠农卡”顺利开展。20xx年，我累放各项贷款x亿元，有效地促进了农业产业化结构调整和中小企业的转型发展。

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。面对这些，我都巧妙地化解开来，洁身自好，保持了一名优秀客户经理的本色，树立了行业典范。通过专业诚信的优质服务，越来越多的个人客户使自己的资产得到了更合理的配置，达到更有效的增值保值。许多客户曾经多次表示送给我礼品或现金以表达感激之情，有的甚至直接把礼品或购物卡送到了我手里。面对这种情况，我没有直接回绝客户的好意，但我与客户另外单独约了见面时间，将礼品不露声色地，原封不动地归还给客户，然后耐心地向客户解释了我行的政策制度，并对客户对自己的赞赏表示衷心的感谢。经过我妥善的处理，这些客户

不但都主动收回了自己的礼品，而且对我比以前更加信任，更加尊敬了。这些小小的“插曲”没有影响到我与客户之间的感情，反而使我与客户的关系更加和谐了。许多客户都会真诚地说，我是他们可信赖的人！

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1、强化团队意识，树立集体观念。团队精神是一个集体凝聚力、战斗力的集中体现。任何一件事情的完成都需要集体智慧的结合，拥有一支强有力的团队，就没有克服不了的艰难险阻。一只筷子是非常容易被折断的，但十只筷子就很难被折断，毕竟一个人的力量是有限的。所以，作为一名客户经理一定要团结一心，以百倍的努力，高昂的激情，积极投身农行改革发展中去，重塑农行员工队伍的崭新形象，打造一流的员工队伍。

2、努力精益求精，全面服务客户。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，我们要进一步提高服务质量，争创服务品牌，用优质服务吸引广大客户，有效提高了顾客满意度。

3、加大营销力度，做好贷款工作。在维护好老客户的同时，要挖掘新资源，如x公司□x公司□x公司等，在贷款方面找到新的突破口。做好新鹏公司，发展国际业务、中间业务、全额保证金的押汇业务，以提高存款业务。加强x工业园区企业的营销力度。借助今年信贷资金较紧的情况，更大程度上利用好信贷资源。经常到园区走访，获取信息，及时了解企业的需求，进行全方面的服务，做到双赢互利。

烟草客户经理年度工作总结篇十

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx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20xx年工作情况汇报如下：

一、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xx白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市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。

二、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。

三、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，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”的工作解决实际工作中遇到的种种困难。

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间[20xx]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20xx工作情况汇报如下：

一、取得的业绩

20xx年在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，成功营销一大批优质客户和业务。

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。

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

烟草客户经理年度工作总结篇十一

新年的钟声带来了一种快乐的气氛，在这个活泼的冬天，我们也可以利用节日的气氛好好休息。但在此之前，我想反思和回顾过去一年的工作，总结我在工作中获得的经验，纠正我的问题，防止我在工作中再次犯同样的错误！

回顾过去的一年，我感叹自己在工作中往往没有发挥出更好的优势，但在领导和同事的帮助下，我也在不断成长，提高能力，提高效率，为客户带来更好的服务。

在这里，我将自己过去一年的工作总结如下，希望在今后的的工作中能有更多的收获。

作为一名客户经理，我在工作中不仅要考虑如何向客户推荐银行和业务，还要从长远和客户的角度出发。让客户了解我们的产品，体验我们产品的优秀一面。为此，我必须在思想上提高自己，从思想上确定自己的岗位定位，以便更好地提供服务。

为此，在过去的工作中，我严格要求自己，提高思想，严格

学习银行的服务理念和发展方向，不断反思和纠正自己的思想，提高自己的服务能力。此外，我还了解国家政策，及时更新自己，提高自己，努力更成功地提高自己。

在这项工作中，有太多的事情需要我们写下产品信息、产品优势和销售亮点。到客户，不仅客户的详细信息是否是重要客户，还有客户的熟悉程度……工作与客户密切相关。我不仅要努力提高自己的，还要努力加强与客户的关系。

一开始，我很担心这种工作关系，但在领导的帮助下，我逐渐意识到我应该如何面对它。在不断的锻炼中，我也更清楚如何做好这项工作。

在去年的工作中，我错过了很多会议，因为我的疏忽。最大的原因是我对我们的产品没有更深入的了解。我不能只看我们_在银行的产品上，我想从远处看，仔细看！看看别人的产品有什么优势，为什么有这些优势，我不能只看自己的产品，但不知道别人的产品，这是非常不令人信服的。

总之，在下一年的工作中，我也会努力提升自己，让自己在工作中做出贡献，不断提升自己。

烟草客户经理年度工作总结篇十二

20xx年各项工作基本告一段落了，在一年里，我严格要求自己，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下□20xx年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储430万元，营销基金1847万元，营销国债261.2万元，营销保险96万元。理财1050万，信用卡57张，发卡49张，大量的工作时间主要是维护客户和在大堂值班，这就是我一年的工作。

一年来，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。

在客户能成功的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还建议他开理财帐户，可以享受邮储银行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。我查询了他的存款在80万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。11月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从交通银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、中兴实业银行的人民币理财产品、招商银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

一年来，做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在工作中，能积极配合支行长的工作，利用自己所学掌握的知识，做好支行内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。支行里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们每办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经

验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

作为客户经理，在20xx年度的工作当中，时刻绷紧自己工作的那根弦，围绕年初定下的工作目标，做好工作计划，按照分阶段完成小目标，逐步完成大目标买的工作进程开展各项工作，逐促使每一项工作都能按部就班，有章可循的进行□20xx年，我行新增存款任务3256万元，完成计划的198.5%，办理承兑汇票贴现9笔，金额521万元，完成中间业务收入3万元，完成个人揽储77万元，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，各项工作指标均已完成！

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。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，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27万元资金年初到帐，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。

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任信任，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5万元，成功转入我行。

烟草客户经理年度工作总结篇十三

××××*公司是一家股份制企业，每月在通信费用上人均消费××*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××××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××××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

风的桑那房，等我赶到××*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××*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、发送短信等等，使他掌握了不少××××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：“××××小专家。”

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

**年*月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，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拿到拥有××××多人一个重要单位的内部资料。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。

如今，我分管着大大小小××多个集团单位，仅××分局下

属就有××个站段，××多个小单位，遍布××市各个角落。由于自己对工作全身心地投入，这些单位的基本情况均历历在目、了如指掌。

烟草客户经理年度工作总结篇十四

__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。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，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。

“客户的需求就是我的工作”

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能力，随着银行改革的需要，我的工作能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，面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助下，大胆开拓思想，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”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

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__年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

烟草客户经理年度工作总结篇十五

经过一年的工作，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作。下面小编为大家整理了银行客户经理年度工作总结报告范文，希望能为大家提供帮助！

银行客户经理年度工作总结报告一

随着银行体系主体多元化竞争格局的构成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需

求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。

要应对激烈的竞争，为客户带给更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就务必建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍——客户经理队伍。

但是否客户经理队伍的成员具有较强的业务潜力和服务意识，是否真正认知客户经理的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在那里我仅从自我在学习中所学到的如何做一名合格客户经理，谈谈个人的一点想法：

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户带给全方位的金融服务，这就要求务必要有良好的职业道德与综合潜力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自我的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

- 1、要有高度的职责感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的职责心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。
- 2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，透过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。
- 3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有必须的营销技能与分析、筹划潜力。
- 4、热情、开朗，有较强的攻关和协调潜力。善于表达自我的观点和看法，与银行管理层和业务层持续良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。

要注重研究与开发市场，透过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。

及时了解各家商业银行与客户业务往来状况及在我行所占的比重；同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等状况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应用心主动并经常地与客户持续联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户带给“一站式”服务。

对现有的客户，客户经理要与之持续经常的联系，而对潜在的客户，则要用心地去开发。开发的目的是主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，透过对市场的深入研究，提出自我的营销方向、工作目标和作业计划。

首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最适宜的金融产品组合；其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻持续与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略持续与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。

第三，在与客户的交往中，客户经理要用心推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动推荐和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，用心探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化状况和大额资金流动状况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来思考，及时采取措施。

按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用状况；并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金；必要时用心参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

思维决定行动，行动决定结果。客户经理务必具有较强的开拓创新意识，主要体此刻客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体此刻全新的客户服务理念、全方位的客户服务资料以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。

客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。

针对不一样客户，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。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，必须会在惊喜中留下感动；如果客户烦恼时收到我们发来的信息趣言，也必须会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但必须会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要成为一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自己的形象，做出信用社自己品牌，从而最终实现我们的利润最大化。

银行客户经理年度工作总结报告二

20xx年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮忙中，透过自我的努力工作，取得了必须的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销潜力也得到极大提高。

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，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，实现]方案-范文'库。整理。利息收入160多万元，实现]方案-范文'库。整理。中间业务收入29.55万元。

个人管户企业成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导用心营销一批下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家xx企业，利用交叉营销，实现]方案-范文'库。整理。年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

其次，透过向领导学习、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，透过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够透过跟客户交流，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，我用心学习光大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，顺利透过。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，努力提高个人营销潜力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自我的业务产品，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。

个人营销潜力’方案范文。库。整理~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，紧紧抓住海珠区域特色，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。第四是大力拓展海珠支行周边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一齐，全方位服务客户。

20xx年已经来临，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。