2023年新版银行工作总结(汇总7篇)

在现代工业社会中，生产是经济发展的重要基础，也是实现国家繁荣和民生幸福的关键。这份顾问工作总结范文还提到了作者在咨询过程中遇到的挑战和困难，并提出了相应的解决方案。

新版银行工作总结篇一

一、20__年基本工作情况

1、重视相关金融政策及规章制度的学习，将学习用于实践。作为一名银行员工，我深知没有过硬的业务理论支撑，就无法为业务条线的同事提供完善快捷的服务；无法在日常工作中发现潜在的风险隐患。为了全面提升自己的综合素质，跟上政策规章制度的变化，在日常的工作中我自觉系统的学习了相关规章制度和新下发的各项文件，使自己对现行的政策、制度有一个较为全面的认识，对于各监管部门提出的业务咨询及各种报表数据也能给予及时、准确的反馈和答复。

2、克服困难，认真履行岗位职责，踏踏实实做好本职工作。20__年对于我个人来说是困难又充满了挑战的.一年，刚开始自己感觉很无助，制度建立、每月对总行和监管部门的报表、报告、及总行检查行内与各个部门之间的联系等等工作几乎都由我一个人完成。但是在短暂的无助后我发现，在这个时候一切消极、负面的情绪都是徒劳，只有积极的面对所有的困难才能保证行里的工作正常的进行。

在这一困难时期里，在领导的关心和各部门同事的协助下。我部顺利的接受了总行对风控全流程检查以及银监工作现场检查。同时还认真履行自己的岗位职责；踏实完成监控部日常工作。

3、精诚团结、注重培养自己的团队协作意识，不断提升自身价值。

在分行领导的关心和支持下，虽然就目前的工作量来说，在行里的人员配备还是十分的紧张。但是我们每一个人都深深地知道一个人的力量是有限的，促进我部的业务发展，需要的是全行同事的共同努力。在提高自身素质的同时，我注重自己团队协作意识的培养，与同事们一起以负责任的工作态度，共谋发展的扎实作风，形成了互助互谅、团结友爱的工作氛围。我在完成自身工作的同时，还向有经验的同事学习，一起努力使风险合规部在一种紧张而愉快的气氛种完成每天繁重的工作。

二、工作中存在的问题与不足

由于业务及制度学习还不够，虽然在日常工作中能够积极主动的学习相关政策制度，但由于对各项政策制度理解、工作开展等客观因素，导致存在工作不足，对风险管理不够的问题。

三、20__年工作规划

新年新气象，20__年，我将认真弥补自身不足，认真学习业务知识，提高自身素质，认真踏实的履行岗位职责。首先加强与领导、同事之间的交流沟通，继续增强自己的团队协作意识；其次转变思想观念；及时了解风险监控工作中存在问题的艰巨性、复杂性和多样性。认真学习风险管理相关知识，提高风险防控与监控的能力；认真学习相关政策及规章制度，力求上进，为更好的完成20__年各项工作任务，为我行的发展，做出自己应有的奉献。

总之20__年，在领导和同事的关心帮助下，我各方面都有了很大的进步，业务素质也得到了较大程度的提高，虽然在很多方面还存在一定的不足，但我相信，在自己的不懈努力下，

在部门的关心帮助下，我必定会把工作做得更好，为分行的部门的发展出一份力！

新版银行工作总结篇二

本人系__银行__支行员工，20__年8月参加工作，任职风险管理部综合统计岗。

在本人参加工作半年多时间来，受到领导和各位前辈多方面的关心和照顾，在工作上亦受到了无微不至的指导，帮助我快速的胜任岗位。

风险管理部是负责__支行全面风险管理政策的落实，监测、评价和控制的综合管理部门，是风险和内控的日常管理职责部门。本人任职的综合统计岗，主要负责对本行信贷资产风险状况和风险分类的统计、分析和管理；负责全行信贷数据动态管理、分析。

在实际工作中，本人主要完成以下几个方面的：信贷手工台帐的录入与核对，对实际发生的信贷业务明细进行动态掌控、分析和管理，以便于及时准确的获得各项信贷统计数据；对__支行运行的老信贷系统进行维护和管理，对各部办录入的数据及报表进行统计及分析；提供__行各项信贷资产数据及明细，完成四级分类和五级分类的统计工作和分析工作；月度为行领导以及计财处、公司部、个金部提供同业经营情况的详细数据；月度、季度、年度□x的或配合办公室、计财处等部门对外提供各项信贷数据报表。此外，我行新设了信息安全员一岗，本人即任风险管理部信息安全员，负责部门电脑网络信息安全的维护。

进入__银行半年多时间来，在领导和前辈的关心照顾下，本人抱着谦虚好学的态度努力工作，积极学习业务知识、掌握x作技能、适应工作岗位，基本能较好的完成本职工作和领导

交办的其他工作。本人是刚毕业的理科本科学生，踏上工作岗位接触全新的银行工作，面临着全新的挑战，这个过程不仅是x的换位，更是一种思考方式和学习方法的换位，在综合统计岗位上，领导和前辈的关心指导使本人认识到，严谨的态度、正确的方法、积极的沟通、努力的思考，才能获得最准确的统计数据和最高的工作效率。也正是银行业这种对我而言全新的工作，提供给我一个全新的学习机会，在__优良的成长环境下使我能够养成在每一天的工作生活中不断学习和获取新的知识，努力了解银行业、金融业的运行规律，把所学所悟的点点滴滴运用到实际工作岗位工作中。

正是由于以上的认识，本人在过去的半年时间里努力向各位前辈学习业务知识，严谨认真的完成了本职的统计工作，做到了及时、准确、完整的反映__支行信贷业务情况。认真的完成了信息安全员的工作，做好了信息安全的日常维护并建立了安全员日志。努力地养成着良好的工作习惯和工作方法，近来的工作使本人越来越深刻的认识到良好的工作习惯是互通的，特别是在工作的条理x上，受到各位前辈的指导今后还将继续努力。

风险管理部综合统计岗是一个需要责任心与耐心的岗位，通过半年多的学习和实践，我坚信能胜任岗位并做出成绩；在今后的工作中，我也将继续努力，成为更优秀的__一员。

新版银行工作总结篇三

近年来，国内外银行业因行为操作风险导致重大资金损失的案件很多，触目惊心，严重威胁着银行和客户的资金安全。这些案件的共同点就是银行内控不健全，缺乏应有的行为制约机制。因此，对操作风险的防范在银行内控制度建设及落实中占有举足轻重的地位。

操作层面人员的现状

对有权人的控制力度存在缺陷。目前，内部控制普遍存在控下不控上的情况，对主要负责人和操作管理层的约束控制主要依靠其觉悟和道德上的约束。而且，在操作过程中信息的披露很不透明，银行的管理人员往往处于信息垄断的优势地位。这样，在既无外在的控制又无自我约束的情况下，一旦价值观偏离轨道，就很容易发生滥用权力的现象，最终导致操作层面上的失控甚至是银行经营和生存的危机。

基层操作人员法纪、制度观念淡薄。基层部分员工没有充分认识防范操作风险的重要性，重视对业务的拓展，轻视对业务的安全管理，有章不循现象时有发生。如授权管理中越权办事，大额存取款业务未经主管授权审批，对重要空白凭证和印章保管不严、交接不衔接，少数网点内部往来管理不严格，对账不符合规定等。

基层网点操作人员素质不高、责任心不强。部分员工对新业务的学习滞后，对业务流程理解不深、不透，专业水平低，致使产生了许多风险隐患。如内部往来业务核算及对账不合规，未按规定使用印、押、证，业务对账未坚持双人对账的原则，柜员操作认证卡保管、使用、注销存在漏洞，有的柜员掩码设置不按要求等。

员工强制休假制度和定期轮换制度未落实。人事管理中不能做到定期或不定期地调整相关重要岗位人员，使其职务行为之中存在较大风险。

操作风险形成的原因

基层网点操作风险的形成一般说都有其客户原因和主观原因。具体表现在：

1、监督检查不到位。管理层检查流于形式，没有查出或纠正操作中存在的问题。一是各种类型的检查太多太杂，基层行、网点疲于应付；二是检查从内容、方式方法、操作程序、整

改到处理都不够规范，存在很大的随意性；三是检查人员大多是从各行临时抽调，素质、业务水平参差不齐，检查没有权威性，无法真正达到检查、整改的效果。

3、制度执行不到位。制度是员工行为的准则和业务操作的规范，一切活动都要严格按照制度的规定执行。但是不少员工缺乏遵守制度的观念和风险防范意识，往往有章不循、麻痹大意，加大了操作风险。

4、对操作风险重视不够。部分员工风险意识淡薄，缺乏对操作风险的足够认识。

5、思想教育不到位。在少数基层行，教育说起来重要，抓起来热闹，往往停留在表面，没有真正深入下去，对职工的思想政治工作缺乏针对性和有效性，尤其对职工“八小时”以外的活动失去控制。有的明明知道有不良表现，但就是没人去管。

6、短期行为严重。许多营业机构目光局限于完成考核任务，甚至不惜冒着违规操作的风险以实现短期业绩。许多员工在操作岗位，却被迫承担了大量营销任务。

制度本身存在一些问题。管理行没有对现行制度定期进行整合，致使有些制度不够精细、有些制度过于理想化、有些制度没有与业务发展同步修订，从而使制度可操作性差，某些关键控制点的规定存在遗漏，制度之间不能很好地衔接，甚至有的规定相互矛盾等。

缺乏保证制度执行的机制。一些单位对内部控制执行情况既没有检查监督，又没有相应的奖惩措施，内部控制制度成为墙上摆设和一纸空文。

构筑操作风险管理长效机制

实践证明，应加快构筑操作风险管理长效机制。风险控制和商业银行自身发展密不可分，贯穿于银行经营管理的全过程，只要是与人员相关的业务，都存在着操作风险。同时，随着金融体制改革的深化和金融市场开放程度的不断提高，我们面临的风险也将与日俱增。未来的竞争，其核心是风险管理水平的竞争，操作风险更是首位。要防范和化解操作风险点，就必须去认识、研究。要抓住风险点，逐个剖析，搞清原因，采取措施，对症下药。因此，构筑操作风险管理长效机制非常重要。

加强对操作风险的前瞻性研究。银行操作风险具有隐蔽性、智能性、职务性、突发性和破坏性。隐蔽时使人不知不觉，突发时让人措手不及。要掌握其分布状态、特征及走向，经常深入基层调查研究，听取：—线员工意见，分析风险要害点，定期交流情况。特别是对新业务、新产品的管理要加强研究，找出隐患，分析原因，更新技术，完善制度，总结经验。

加强对权力的制约和监督。对于管理高层：一是实行职权的分解，避免形成大权独揽和越权、专权；建立和完善决策机制，对重要干部的任免、重要业务的决策和大额资金的运用要通过科学的论证、集体决策；二是健全民主监督制度，明确同级监督的权利和程序，建立健全民主评议、职工参与管理的民；主监督机制；三是实行权力的公开，提高权力运行的透明度，使权力在行使的过程中得到广泛的监督。

对基层管理者：一是严把选拔关，二是按照规定进行交流、轮换，预防违纪违法行为和团体欺骗行为的发生。

建立和规范操作流程。要逐步建立一套有效的风险控制制度体系，如激励机制和风险控制奖惩制度等，并定期考评。同时把各项制度绘制成清晰的工作流程图，让每个人都能一目了然地知道办事程序，能够将工作形成的好经验固化下来，并且通过流程图能比较容易发现内部控制中的不足之处和风

险点，从而有助于内部控制的持续改进。

建立系统和完整的风险控制制度，避免政出多门或救火式制度。“救火式”制度往往只能防范已发生过的风险，而对未发生的风险则考虑不足，这样的制度体系无论在内容上还是形式上，都缺乏系统性和完整性，没有科学的分类，甚至不同制度之间存在矛盾或重叠的现象。另外，制度太多也加大了执行的压力。为此，应建立一套规范的制度制定程序和形式规范，使各项制度形成系统性和完整性，发挥制度在有效防范和控制风险中的权威性。

切实加强人员管理。要坚持以人为本，要把人的管理放在管理的突出位置上，把人作为管理的出发点，重视人的作用，充分发挥工作积极性。首先，加强员工思想教育，提高全员防范操作风险意识，增强各级管理者和员工执行操作风险管理的自觉性。其次，切实落实岗位轮换和强制休假制度，并且实行对关键部位和关键人物的突击性审计。第三，要合理改革员工考核办法，把风险控制作为考核的重要标准之一。第四，加大对新业务的培训力度，防止员工在业务处理中因“无知”而造成业务上的风险。

建立健全监督体制。一是要努力提高检查人员的专业素质和水平，选拔业务精、能力强的员工充实监督队伍。二是要从实际出发，制定和完善管理检查办法，充分调动检查人员的积极性。三是要提高监督检查工作的质量和效率，加快运用现代信息技术的步伐，对存在的风险隐患要监督整改过程和注重整改后的效果。

新版银行工作总结篇四

20__年上半年我在__路支行任柜员岗位。柜台是银行的基础工作，直接面对前来办理业务的八方客户，是客户认知__的第一道窗口，因此，我深刻地体会到此岗位的重要性和责任

性。从事柜员岗位以来，一直严格遵守__银行柜台人员的各项规章制度，积极学习各项业务知识，了解和熟练掌握相关技能，及时快速地办理各项业务，为客户做好柜台服务。坚决按照岗位职责严格要求自己，按照业务要求办事，保证业务无误和资金安全的同时，积极的向客户介绍我行理财和电子银行等业务，顺利的完成了支行下达的任务指标。

到了8月份，我非常荣幸的被调任到分行风险管理部。风险管理部是负责风险管理政策的落实、风险监测和控制的综合管理部门，是风险和内控的日常管理职责部门。

作为风险管理部授信后管理人员，在实际工作中，主要完成以下几个方面的工作：对__银行__分行运行的cecm系统进行维护和管理，对本部门档案进行整理保管，日常办公相关工作。

面对新的岗位、新的环境、新的挑战，让我既感到陌生，又感到空前的压力，但是在这将近半年的时间里，我受到领导和各位前辈多方面的关心和照顾，在工作上受到了无微不至的指导，帮助我快速的熟悉和胜任这个岗位。

在风险管理部几个月的时间里，我抱着谦虚好学的态度努力工作，积极学习业务知识、掌握操作技能、适应工作岗位，基本能较好的完成本职工作和领导交办的工作。

由于首次进入风险部，面对全新的工作岗位，面临着全新的挑战，这个过程不仅是角色的换位，更是一种思考方式和学习方法的换位，在实际工作中，认识到授信后管理需要严谨的态度、正确的方法、积极的沟通、全面的思考，才能更好的管理授信系统和提高工作效率。

__优良的培训系统使我能够养成在每一天的工作生活中不断学习和获取新的知识，努力了解学习授信管理和风险控制等业务知识，把所学所悟运用到实际工作中。

虽然目前在风险部的工作时间很短，但是我在这几个月的时间里努力向各位前辈学习业务知识和管理工作，努力养成良好的工作习惯和工作方法，近来的工作使本人越来越深刻的理解了良好的工作习惯是能力和效率提升的基础，特别是在工作的条理性上，受到各位前辈的耐心指导，受益匪浅，今后还将更加努力。

工作中的不足：

由于家在异地，生活习惯和地域习俗有很大差异，接人待物和沟通交流方面亟需改进和提高；首次担任授信后管理岗位，日常工作涉及很多方面，工作条理和时间安排还有很多不足；对很多业务和流程还没有完全熟悉掌握，需要多加强学习。

风险管理部授信后管理岗是一个需要责任心与耐心的岗位，通过这几个月的学习和工作，我坚信能够胜任岗位并做出良好的成绩；在今后的工作中，我将更加努力进取，力争成为优秀的__一员。

新版银行工作总结篇五

大家好！我是来自__支行的__，非常荣幸能够参加这次理财经理的竞聘，首先，请允许我向大家介绍一下我的基本情况。

我今年28岁，__年毕业于吉林省经济管理学院会计专业，毕业后进入交行工作先后在原新春储蓄所、储蓄所作储蓄员工作。__年通过招聘进入延边移动公司任客户经理。于今年11月份重新回到交行在春晖支行担任临柜柜员。这些工作经历增加了我的工作经验同时也提高了各个方面的能力。下面就我所具备的竞争条件和优势做简要的介绍。

一、首先我对银行理财工作非常感兴趣，同时也是一个工作勤勉和善于学习的人，我有信心在银行理财岗位能够更好地

展现我的价值，并且为我行创造更多的价值。通过__年底开始的股市牛市以来，客户对个人理财方面开始有很大的需求，但是又凸现出个人理财知识的匮乏，这就需要有专业人士来进行正确的指导，来实现客户和银行的双赢。在为客户办理理财的同时，树立交行个人理财的品牌，来吸引更多的客户。

二、我曾经在移动公司任客户经理，在此期间，积极做好优质客户的营销工作，培养了自身营销的能力；并且通过这段工作经历，使我具有一定的公关能力和良好的社会关系。我深信，在自己努力和多方面的支持下，我能出色了做好这项工作。

三、有在一线网点工作的经历，接触的客户层面较多，能够了解各类客户的需求，根据不同类型的客户，而采用有针对性的营销策略。努力做到客户需要什么，我们就要给他什么。让客户把我们当作自己人来看待。

四、如果这次能够竞聘成功，我将从以下几个方面来加强

1、尽快适应岗位转换。首先是加强理财知识的学习。这是关键，不能够熟悉个人理财业务知识和我们的各种理财产品，得不到客户的信服，任何的服务和营销将无从谈起。更谈不上客户的开发。其次是营销的技能。在理财经理岗位上不单纯是个客户作理财服务，我们的目的是要将我们的产品销售出去，为我行创造效益。我们每天都会面对许多形形色色的客户，要善于和他们进行广泛的沟通与交流，洞察客户的想法，为其提供满意的服务。通过对学习和对市场行情的准确把握，为客户提供合理建议。()这种营销，既立足当前，更着眼于未来。善待客户，就是善待自己；提升客户价值，就是提升自我价值。

2、目前，银行理财主要以单一产品销售为主，什么在市场上卖得火，我们就一拥而上都卖这个，而忽视了必要的个人投资风险规避。只注重短期效应，比如在去年的基金销售中，

个别行就存在这种情况。针对这种情况，我将着重于组合理财产品和手段，由对客户的深入了解开始，然后针对每一个目标客户的特点及风险承受能力，量身组合出恰当的理财产品或服务手段，让其获得更大的收益，从而提升客户对我个人，进而是我行的忠诚度和认知度。

3、发挥客户和银行之间的桥梁作用，及时将客户的要求及服务中反映出来的问题反馈回来，从而有助于银行整体服务水平和功能的提升。

4、加强学习，不断丰富个人业务知识，并按照客户经理发展的方向，强化投资规划、保险、理财等多方面知识，今年内，争取考到个人理财专业认证。尽快提升自己的专业水平，适应新形势的.需要。

各位领导，以上是我对个人理财经理岗位的一些认识，希望能够得到大家的认同，同时希望能够给我这个机会让我来展示自己，为我行创造更大的效益。

新版银行工作总结篇六

20__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，努力营销对公理财，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20__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__成功申报为总行级重点理财，并且正协助支行领导积极营销一批__下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家__企业，利用交叉营销，实现年末新增对私存款160万元。在对公理财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理财经理的时候，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，能够通过跟理财交流，根据理财财务状况、担保状况和业务特点，为理财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，作为唯一一名理财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。作为一名理财经理，其职责是服务好理财，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给理财带来什么，另一方面，要明白理财要什么，尤其是后一方面重要，明白了理财的需求，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理财、满足理财。因此，在与理财交流的过程中，我不断发掘理财的爱好，兴趣，特长，力争讲理财感兴趣的话题，解决理财急需解决的问题。

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，尤其是在维护存量理财，挖掘理财资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20__年在工作上的计划：

首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信理财，用好资源，做好理财营销，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，与对私理财经理一起，全方位服务理财。

新版银行工作总结篇七

时间过得真快，转眼间20__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。此刻想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同事的帮忙是密不可分的，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，我深深明白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。此刻要应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一样的消费地域和群体等等。总之，学这学那仅有一个目的。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坚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，而我作为团体的一员，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十分融洽，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，同我每一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，经过三年的磨合，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一样，但有一点是完全相同的，那就是所应对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。所以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供给了充足的网络保障。

进入20__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供给帮忙。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，他们谁有问题能够随时同我联系，对于该补仓而未补的情景，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都十分感激，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，断档卷烟必须会告知他们一个合理的理由。

此刻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，所以，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。

由于我与客户的沟通，他们都十分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，(比如我和同事李忠在走访客户时、卷烟客户把他们看到有人在我们辖区兜售假烟的情景第一时间就告诉了我们，并且我和李忠在市场也是第一时间发现了我们的客户有假烟、我们也是第一时间通知了主管部门)。更有客户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为经过我给他订的卷烟才货真价实。

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，视工作为欢乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自己进入烟草公司以来，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欢乐。正所谓知足者常乐，我的欢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，使我懂得在工作中必须要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有必须差距，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。所以，坚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，可是和先进同事相比还是有很大差距，还有努力的余地。

20__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的发展的要求，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本事，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。