# 移动公司客户经理年终工作总结

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2024-06-13

*移动公司客户经理年终工作总结汇总5篇公司工作总结是对公司某一阶段内的工作进行回顾和总结，以便更好地把握公司工作的重点、难点和薄弱点。需要重点分析公司进行了哪些工作、取得了哪些成绩，同时也要深入探讨工作中存在的问题和不足。现在随着小编一起往下...*

移动公司客户经理年终工作总结汇总5篇

公司工作总结是对公司某一阶段内的工作进行回顾和总结，以便更好地把握公司工作的重点、难点和薄弱点。需要重点分析公司进行了哪些工作、取得了哪些成绩，同时也要深入探讨工作中存在的问题和不足。现在随着小编一起往下看看移动公司客户经理年终工作总结，希望你喜欢。

**移动公司客户经理年终工作总结（篇1）**

尊敬的各位领导：

大家好!20\_年是市场竞争更加激烈的一年，作为主抓市场经营工作的副总我的工作职责是：及时把握市场变化趋势，研究市场经营策略，组织制定切实可行的市场经营计划、方案并组织实施，努力协助总经理完成公司的各项经营目标和任务。

20\_年一至十月份，我们的经营指标跟上了形象进度，业务收入完成形象进度81.7%，三季度KPI得分97.75，从目前的请况看，今年可完成总体指标。

一年来，为保证各项目标的完成，我从以下几个方面开展了工作：

1、调整机构，明确分工，保证各项工作的落实

根据市场经营工作的实际情况，为了提高执行能力，保证各项工作目标的分解落实，我对市场经营部的机构设置和人员分工进行了认真研究，在公司总经理的支持下，对机构和人员进行了较大的调整，先后成立了数据业务中心、集团客户中心、渠道管理中心等机构，为市场部安排了合格的管理人员，使各项目标都可以落实到人，做到了事事有人管、人人有专责。同时在工作过程中不断修改和完善管理流程，努力提高工作效率。调整后改变了以往员工忙闲不均、分工不明、工作落实不力的被动局面，为下一步整体工作的推进提供了保证。

2、理顺服务流程，全面提高服务质量

在服务上我每月认真分析用户投诉、建议和咨询，组织查找服务工作中存在的问题，根据实际情况调整服务流程。例如针对用户漫游出访时问题较多的情况，我们及时修改了业务办理流程，增加了用户出访前上门辅导的环节，使用户对手机操作、拨号方式都有详细的了解，减少了漫游方面的投诉，提高了客户满意度。为进一步提高服务质量，今年二月份，组织设立了公司内部服务热线，完善了服务考核办法，服务热线为员工执行“首问负责制”提供了有力支撑。在运行过程中我们通过热线使公司管理层和员工及用户之间架起了一个沟通的桥梁，为及时听取用户和员工的意见、建议，迅速发现和解决工作中存在的问题提供了保障。经过几个月的运行，服务质量有了很大的提高，服务方面的投诉明显减少。

经过对20\_年咨询公司对\_\_客户满意度的调查结果研究发现，由于历史原因，\_\_区的主营业厅面积较小，没有专门的大客户接待室，交费难的问题影响了的大客户的满意度，为此我组织市场部向公司提交了整改方案，得到了高总经理的认可。通过对营业厅的扩建装修，服务环境有了很大的改善，在今年咨询公司的调查中发现我们的服务水平有了较大的提升。

3、认真致力于人才培养，努力建立一支执行力强的经营团队

拥有一支优秀的经营人员队伍，是做好一切工作的前提。在工作中我非常注重人才的培养，在总经理的支持下，我大胆起用了一批年富力强、作风扎实、有创新精神和发展前途的人员担任各中心主任，指导他们把压力变为动力，力图建立一个人才快速成长的环境。利用省公司安排的“500万营销”、“积分换机”等活动，我从方案的制定、监督、执行等各各环节对各级管理人员进行了悉心指导，使大家的营销策划能力和管理能力都有了很大的提高，使省公司、市公司安排的各项活动得到了很好的落实，尤其是5月-8月的积分回馈活动得到了很好的执行，完成任务排名全省第五，手机通话率81.79%，列全省第二。

我们还很注重营销人员、客户经理的培养，经常安排有营销经验、工作业绩好的人员为大家讲授工作方法和技巧，使大家明白了只有做好服务才能搞好营销的道理，提高了营销员、客户经理与用户的沟通能力，经过多次、反复的培训，使营销队伍特别是\_\_区营销队伍的营销能力有了很大提高。一至九月份\_\_中心区的收入增幅8.27%，今年有望完成9%的任务指标，扭转了连续三年负增长的局面，为全市各区及两县的发展带了一个好头。

4、搞好渠道建设，借助外力推进公司的发展

渠道的建设一直是\_\_工作中的弱项，上任伊始，我就强调渠道的建设力度，把提高营销员和合作营业厅的营销能力作为工作重点，加强了营销员、营业员、代理商的培训力度，同时修改了代办酬金的发放办法，加强了公司渠道管理人员为营销员、合作厅服务的意识，在很大程度上提高了渠道的工作积极性。今年我们按照省公司“乡乡有合作，村村有代办”的方针，加快了农村渠道的建设，截止10月末我公司已经新建合作营业厅13处，为提高服务，加快发展奠定了基础。按照省公司的安排，今年我们还适时引进了电子售卡业务，这是方便用户、提高服务的好办法，我们会把这项工作落实好，进一步提高服务水平。

5、加强管理，提高绩效，努力提高执行力

为加强管理，充分调动员工的工作积极性，我非常重视部门及员工的绩效管理，通过绩效管理工作的开展，使我们对经营部门机构的设置、流程的建立有了新的认识，在合理设置机构的同时，我们要求各中心制定了绩效考核办法，根据工作目标定期对员工的工作进行评估，使管理人员和普通员工的工作能力都有了不同程度的提高。

在业务管理方面，我们在“精细”二字上下工夫，重新制订了业务管理流程，在两县及各区安排了兼职稽核员，加强了监督检查力度，尽量避免管理上的漏洞，减少可能的损失。

6、深入实际，调查研究，及时发现问题并解决问题

一年来我经常深入到实际工作中去，在员工中搞调查研究，了解流程是否顺畅，获取员工的意见和建议，及时改进工作流程和工作方法，对管理人员的工作给以指导。通过与员工的接触，我不断在员工中宣讲我们的经营思路和想法，使员工理解和认识到他们工作的重要性，提高了员工对企业的认同和工作的热情。同时我亲自到客户中走访，认真听取客户对我们的意见和建议，发现服务和营销工作中存在的问题，并及时解决。今年三月份，我在金山屯区对集团客户的走访中发现，部分用户对\_\_公司不满，原因是认为我公司计费不准。经分析认为虽然问题的原因是多方面的，但我们自身存在的原因也不容忽视，那就是由于我公司资费套餐复杂且种类繁多，用户难以理解，而部分营业员、营销员的水平较差，无法给用户一个清楚的解释。针对此问题我立即组织研究了对策，加强了人员培训考核力度，提高服务人员对帐单、话单的解释能力，对全体营业员(包括合作营业厅的营业员)分批进行培训，努力提高营业员的素质。经过一段时间的努力，客户的满意度有了较大提高。

通过对客户的走访也能够督促员工踏踏实实地开展服务和营销工作，保证我们的经营思路得到真正的贯彻执行。

一年以来，在省公司的正确领导下，在总经理和班子成员的支持下，通过分管人员的共同努力，我所分管的工作取得了较好的成绩。在取得成绩的同时，我也清醒地看到，在履行职责过程中，还存在一定问题：一是工作思路不够系统，对工作的总体把握上还有欠缺之处，驾御能力有待进一步加强;二是工作方式、方法不够科学，在工作中有时存在急燥情绪，领导艺术有待进一步提高;三是决策不够果断，指挥尚欠力度，工作有时放不开手脚，能动性和创造性有待进一步发挥。对工作中存在的问题，我有比较清醒的认识，并有决心和信心通过学习，在工作实践中加以克服和改进。

针对自身及工作中存在的问题，下一步我的工作将从以下几个方面入手：

1、搞好绩效管理工作，通过这项工作的开展，指导市场部门的中层干部及管理人员及时把握工作方向，努力提高他们的工作能力，带动全体经营人员的共同进步和工作目标的完成。

2、努力提高服务水平，力争在大客户、集团客户、普通客户的服务上有一个大的突破，积极推进行业信息化解决方案，在业务与服务上突出我们的优势。

3、在业务宣传、营销推广工作中要提高整体规划能力，认真作好计划，用好用活成本，保证各项工作有序地开展。

4、加强管理，避免漏洞，保证各个部门工作目标的一致性，进一步提高执行力。

在今后的工作中，我将倍加珍惜领导和同志们的信任和期望，努力提高自身政治业务素质，不断增强大局意识、责任意识、效率意识和质量意识，发扬成绩，克服不足，兢兢业业作好本职工作，为\_\_事业做出新贡献。

**移动公司客户经理年终工作总结（篇2）**

尊敬的领导，各位同事：

大家好!

20\_年，紧紧围绕省公司“抓住一个中心，提高两个能力，把握三个关键，实现四个目标”的中心思路开展工作，在公司领导的正确领导下，部门员工的共同努力下，各项任务指标完成较好，现将20\_年的主要工作述职如下，请公司和公司领导给予审议。

一、20\_年个人履职情况

(一)1月1日至6月16日

我担任合作渠道管理中心经理助理，通过保存量、促发展的营销策略，加大放号、TD终端销售的力度，全面提升合作渠道的运营能力;通过科学规划，合理发展渠道网点，全面巩固合作渠道的控制力;通过落实渠道营业员层级管理，提升渠道营业员关怀度，强化渠道店内软硬件实力，全面提高渠道网点服务满意度。

(二)6月16日至9月15日

我担任重点客户中心经理助理，通过加强管理，提高效率，努力提升班组执行力;通过部门结构调整，明确责权范围，提升部属综合素质;通过集中资源，狠抓集团专项产品，提升信息化收入。

(三)9月15日至12月31日

我担任综合部经理助理，围绕着夯实综合管理基础到，持续提升管理效能;强化财务管理技能，持续深化全面预算管理，提升资源使用效率;执行领导事务督办制度，强调令行禁止，全面提升公司执行力。

二、20\_年主要工作任务和绩效目标完成情况

(一)指标完成情况

1、合作渠道管理中心

(1)战略性数据业务月均使用用户达2681户，完成全年计划的82.91%;

(2)TD用户数累计净增4240户，完成上半年计划的139%;在一周之内完成467部集采终端指标，得到了省公司的表扬，并以此作为优秀案例向全省介绍推广经验。

(3)二季度服务满意度考核得分19.84分，其中综合部满意度得分78.6分，比一季度提升2.3分。

(4)执行软硬件管理常态优化制度，通过业务受理单管理、兼职培训员管理、优秀营业员拓展活动等，鼓励专营渠道通过培训员和班长制度做好专营渠道的内务管理工作。

(5)创新试用积分管理制度，通过对代理商的执行力考核、业务发展规模、指标完成情况等进行积分排名，并每月根据积分的高低情况合理调配资源，保证渠道资分配的公正性，提升渠道的竞争力和资源分配的合理性。

2、重点客户中心

(1)信息化完成45.3万元，完成季度指标值的110.9%;宽带业务收入累计完成1.34万元，完成季度指标值的260.9%。重要集团覆盖率年度第三季度指标值是50%，年度指标是60%，现已达到67.75%，完成年度指标。由全省倒数提升到全省第14名。

(2)V网普及率38.4，完成第三季度指标，组织客户经理落实包括短号漫游推广、V网新客户营销、V网分享有礼等V网营销方案。

(3)集中资源大力发展校讯通业务，保存量提增量，拓展新市场。组织外出业务交流学习，开展校讯通学校联谊活动，利用活动契机推介校讯通业务，为全年完成4289户增幅120%的成绩打下坚实的基础。

(4)提升专线业务的发展速度，安排专人分管专线，新签订视频监控项目、教育局专线项目等260条专线，增加信息化收入。

(5)加强客户经理管理，提高工作效率，提升班组执行力，修订重点客户中心二级绩效考核管理办法，确定客户经理的奖金划分及绩效得分。对客户经理的工作动态按进行月-周-日的维度进行管理，实时掌握客户经理目标设置及工作计划安排，提高客户经理工作效率。

(6)调整机构，明确分工，部门内部形成以小组为单位，各项分工，并且对于集团业务产品如集团V网业务，专线类、校讯通等进行专人划分，专项分管，使各项指标都落实到人，做到事事有人管、人人有专责，保证各项工作的落实。

3、综合部

(1)客户服务满意度其中的网络质量服务满意度考核得分为79分，全省排名第二;

(2)基站征址三项达成56个，城域网建设完成10.27管程公里，WLAN建设完成98个热点，建设有线宽带小区49个，社会渠道接入建设17个完工站点。

(3)宽带业务建设完成小区建设49个，完成ONU端口数量4858个，覆盖用户数量达到4696户。发展有线宽带用户数为八百多户。平均每小区开通用户数12户;平均端口利用率14%;平均每小区投资15万;小区初始投资的平均回报周期18年。以上指标表现排名在全省前列。

(4)信息管理方面，顺利完成分公司20\_年至20\_年分公司志的拟写工作，全年发布新闻稿109篇，增幅达131%;共收集新闻照片3495张，增幅达84%;有效地向上级公司及兄弟公司宣传我分公司形象，年底劳动竞赛更是以专题系列报道形式连载，为营造公司浓厚竞赛氛围起到重要作用，获得省公司优秀宣传团队的奖励。

(5)综合事务方面，全年完成重要会议的组织工作达12次，多次拟写领导的讲话发言稿、工作总结、交流材料、竞聘报告会议、创新争优活动等材料;完成企业文化建设、人力资源管理、党团工会、纪检监察、安全生产等综合事务型的工作，圆满完成省公司各项工作要求。

(6)财务管理方面，严格执行公司各项财务账务管理制度，进一步推进财务管理工作，强化全面预算管理制度，全员实施预算管理机制，12月对全体员工进行的预算管理工作，取得较好的效果，提升资源使用的计划性，提高财务支出的效率性。

(7)执行领导事务督办制度，对领导在会议上的要求进行跟踪，并对结果进行严格考核，使公司领导的指令能快速得到执行，营造令行禁止的氛围，全面提升公司执行力。

(二)绩效表现情况

20\_年一至三季度绩效为A、B、A;全年绩效被评定为A。

三、20\_年工作体会

1.综合部管理工作要向“五个发展”的方向前进，综合管理工作，既是一个老课题，也是篇新文章。“五个发展”指的是均衡化发展、协同化发展、精细化发展、创新化发展、持续化发展。

均衡化发展指的是要关注短板、巩固优势，要看到成绩的同时，也要注意到不足，集中资源解决存在的问题，实现均衡化发展。

协同化发展指的是在开展各项综合工作是，要充分与各部门工作紧密地结合，统筹公司资源，营造协同作战的良好氛围，共同进步，实现协同化发展。

精细化发展发展指的是要重视细节，学会精打细算，千方百计降低公司的运营成本，提高公司的运营效率;制度上，我们要想法设法精细化各项工作的标准、程序和制度，要事事精细，环环相扣，使管理工作做到无缝衔接，实现精细化发展。

创新化发展指的是强调“创新驱动”，在完成好各项日常工作的同时，除了会干事还要会思考、会总结、会宣传，要完善创新机制，努力营造创新的氛围，积极开展各种创新活动。

持续化发展指的是工作上要有规划、计划，不能有想一事做一事，要有整体、系统的规划和计划，并且规划和计划要进行科学的论证，以保障实施过程中的可持续性发展。

2.安全生产、纪检监察工作是企业经营的保险线，

安全始终是经营生产中的大事，我们思想上要重视，感情上要更加关爱员工安全，行动上则要自觉落实在公司生产经营的各个方面。过去一年中，分公司始终贯彻“安全第一，预防为主，综合治理”的方针，坚持生产之前确保安全，不安全不生产。全年无重大安全事故发生，员工安全及公司财产得到保障。但是昨天安全，今天安全，并不意味着明天就自然安全。安全生产时时不能松懈，要制度化、常态化管理，在班组建设中强化安全文化的建设力度，只有在团队文化、生产文化中倡导安全生产，才能保证安全警钟时时警示。

纪检监察工作要做好加强监督制度建设，加大监督的力度。对公司三重一大事项进行监督，做到公平公正公开，集体把关，相互监督;处理各类事务按章、按法、按制度规定办事;对工程建设和广告招投标、物资采购等重要工作进行现场监察，做到严格招标采购程序，严格把关、公开透明、规范公正。加强廉洁从业教育，对全体员工开展党风党规专题教育，统一思想，提高认识，增强反腐自觉性。认真开展廉政警示教育。用反面典型和身边血的教训经常进行警示教育，帮助大家分析腐败的成因及危害性，教育大家勿以恶小而为之，谨慎从事、警钟长鸣。

3.财务工作要扎实稳健的步伐努力前进。做好全面预算管理工作，持续深化公司的财务资源配置的效率。进一步精细化财务基础工作，实施公司财务管理考核制度，执行财务督办制度，严格执行会计准则，健全内控管理制度，按季度完成内部自查整改工作，保持扎实稳健的财务管理步伐。

4.重视党团工企的思想战线建设工作，塑造员工思想导师，党团工作重点是深入开展“为民服务创先争优”主题实践活动;工会工作的重点是打造“职工之家”和推进班组建设，激发组织活动;企业文化工作的重点是做好落地，积极打造“服务、关爱、执行、创新、和谐”的五大特色文化。

5.提升内部服务满意度的工作，在员工食宿等生活环境，在员工的工作环境上贴近员工需求做好各项后勤保障工作，每半年通过座谈会、调查问卷等形式做好内部服务满意度的测评工作，并将结果纳入到部门内部绩效考核管理范围。

6.充分管理好领导的时间，企业在得到发展壮大的同时，各个需要领导决策或审核的环节逐渐增多，领导的时间是宝贵的，需要综合部合理地安排管理好领导的时间，如发票签名时间安排，领导行程备案和重要日程提醒，领导需参加会议的协调等工作要做好精细化并落到实处。

四、20\_年工作存在问题及整改计划

在总结成绩的同时，我们也应当清醒地看到，工作中仍存在一些不足，主要表现在工程管理知识教匮乏，对领导时间管理不严谨，打造高效团队效果不明显，这些问题都需要我们高度重视、认真对待、真抓实干，并争取在20\_年的工作中得到提高。

五、20\_年廉洁从业情况

1、勤学习

深入学习贯彻党内两个《条例》，《国有企业领导人员企业廉洁从政若干准则、规定》通过学习增强自身党性修养，拒腐防变能力。学习党政领导干部党风廉政建设责任制的各项规定，自觉抵制不正之风。

2、建制度

扩大党风廉政责任制的层面，针对各个部门的工作性质，梳理涉及各个部门的廉政风险点，分别签订党风廉政责任书，提示在涉及采购管理、营销活动、财务开支等方面上通过制定和执行相关流程制度来达到制度管控、流程防范、监督强化地目的。

**移动公司客户经理年终工作总结（篇3）**

转眼间到西塘区域工作已经四个月了，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围。感觉到了同事们的热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下,我开始认真学习客户经理业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧，业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步。我不断坚持着自己的信仰和追求在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助，使我能够很快地适应新岗位的管理与运作程序。

刚接手大舜片区的时候看到100多家在网单位觉得这是一个比较有挑战的片区，我清楚的明白大部分集团规模都不大，但是量多，按照渔夫撒网的经验我清楚的明白自己首先需要做的是跑遍所有的集团建立人脉，由于大舜片区门牌及街道比较错综复杂，此项工作的开展并不易，通过百度地图及各种询问我踏上了拜访之路。在拜访期间通过对集团关键人物进行优惠政策营销捆绑及服务中得到了客户的肯定及认可，在与客户建立初步良好关系的基础下再对客户单位进行集团成员收集及集团产品的营销工作。

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，从自身做起，不断缯强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面。

在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄„„可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。 通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

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，担负起自己的职责。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己所需要的知识，达到不断积累自己的业务知识储备。

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，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”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!

**移动公司客户经理年终工作总结（篇4）**

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、很烦锁，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;

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20\_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。

**移动公司客户经理年终工作总结（篇5）**

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!

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。

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\_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\_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。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找