# 客户经理的工作总结

来源：网友投稿 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-06-28

*客户经理的工作总结（精选12篇）客户经理的工作总结 篇1 20\_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...*

客户经理的工作总结（精选12篇）

客户经理的工作总结 篇1

20\_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，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料财务人员一句不太起眼的话语当中捕捉到了信息，及时反馈并跟踪，最终使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现了客户第一的观念。当客户在过生日时收到他送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更会看到他忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

“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，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

客户经理的工作总结 篇2

我是xx年6月来到公司，经过几个月的证券知识培训，透过考试，然后入职，在这几个月的学习与工作的时光里，让我学到了很多东西，同时感谢各位领导和同事的帮忙，下方我将汇报我入职以来的工作状况。

首先，我觉得证券是一个压力性的工作，个性是对于我这种刚刚毕业，身在异地，没有经过生活厉炼的新一批社会青年来说更是一种艰难的考验！作为客户经理，我认为开发客户与客户维护是十分重要的，如今的市场行情，开发一个新客户真是难上加难，第一个月透过自我的努力，时光紧任务重，尽力克服重重困难，让自我佣有一个良好的开端！

其次，在维护客户方面，第一，常常给他们讲解一些股票技术方法，第二，力所能及的回答他们咨询的问题，第三，亲情服务，与他们认真交心交朋友，同时在他们身上学习一些知识。在此之间，也发现了开发客户是不容易的，维护客户是更不容易的，此刻证券公司很多，竞争压力大，一不留意客户就很可能被转到其他公司，所以与客户之间建立良好的关系也是十分重要的，而我自我也在不断地学习，学习新的知识来充实自我，因为知识永远不熊市，这样才会获取客户的认可与接纳！

如今我逐渐的喜欢上了证券行业，虽然有压力有困难，一切事在人为，我不怕，有压力才会构成动力！客户经理是一项长期的工作，需要的是要有足够的耐心，平时工作的细心，坦诚的与客户交流和沟通，相信自我能够！我的工作与热情一切尽在行动中！

总之，上半年我的职业规划及目标是：按照公司的规定，开发足够的客户，累积必须的资产，完成转正要求！

客户经理的工作总结 篇3

20xx年，对我来说是具有突破和成长的一年，在力道和同事们的关心支持下，我积极适应角色转换，努力学习，自我加压，较好地完成各项工作任务，现将一年来工作情况汇报如下：

一、发挥市级客户经理直销职能，为系统营销当好排头兵

一是实现国土、住房营销扩户增存。8月份，我负责国土、住房业务营销。为了尽快适应新工作，弥补经验上的不足，我积极对接济南市国土及住房公积金中心归集处领导，新增济钢支行为公积金经办网点，参与济钢中心转移培训课件制作，全力配合公积金账户归并及不动户清理工作，得到公积金归集处领导的认可研究对比我行公积金营销的短板，发掘支行营销潜力下半年新增归集账户xx户，归集金额亿元，归集xx人，全年计划完成率分别为、。配合重点资源引导，按周督导公积金、维修资金营销进度，实现住房维修资金新增备案xx个，新增备案面积万平方米，参与济阳县物业维修资金招标并以第一名成绩中标，预计实现增存亿元，实现维修资金印章电子化，成功上线商河县土拍外币账户，各区县入账土拍保证金亿元。在领导的支持帮助下，先后完成国土、住房公积金营销指引，为下一步国土网拍、公积金归集营销提供参考。

二是积极挖掘客户用信需求，为xx集团投放x亿元中期流贷，实现与首笔信贷业务合作落地。为勘集团及本部评级

二、发挥机关综合统筹职能，为领导决策做好参谋助手。

一是在领导同事们的指导、帮助下，按月完成经营情况分析及机构业务经营月报，完成xx期重点业务通报，协助部门领导建立客户经理直销制度，按客户经理分工确立直管、监测新营销三类共计x户重点客户的分类分配。二是牵头完成机构业务生态图谱编制，研究制定全年考核计划，制定20xx年机构业务重点资源奖励办法，并按季登录计算支行条线考核结果及统计兑现机构业务绩效工资。三是借助CMM等系统工具，按行业建立财政、社保、住房、国土等xx个客户群组，涉及重点客户xx户，覆盖机构存款%，季末、半年末、年末逐日通报存款变动因素分析，按支行确定变动客户情况并逐一销号核对，为领导及同事精准营销提供依据。

一、发挥分行沟通协调职能，为条线工作做好服务保障

一是作为支部组织委员，配合支部书记完成部门同事转正及预备党员考察接纳工作。二是及时转发通知公文，积极报送办公室行务要闻、部室工作及，增加机构条线在济南分行乃至全省影响力。三是申报中间业务手续费减免份，四是做好办公接待用品、公车接待、会议培训的组织服务工作，清点盘点库房，及时申报各项福利费、补助费，确保部门同事日常工作顺利开展。

回顾20xx年的工作，感触较往年更深刻。以往只觉得机构业务各条线工作博大精深，外界评价机构部是高大上的部门。通过一年对机构业务和机构条线系统的学习接触，我发现我们机构部确实像王总讲的的那样，不仅仅是颜值第一，更是业务第一，所依靠的是大家团结一致，心往一处想，劲往一处使，才有了20xx年整体环境不利前提下逆势增长，才有了多项业务指标超额完成和系统内、同业第一，才有了机构部同事的进步成长。就像亮剑里说的，狭路相逢勇者胜，这就是敢于亮剑的精神，就像x行长说的，机构业务就怕你不招标，就怕你不选干部，这就是机构精神。我在身为机构团队一员自豪的同时，也认识到自己在直销方面主动性不足，业务经营全局性思维不全面，思想上存在僵化、懒惰的畏难情绪，这都是我今后需要改正的缺点和弥补的不足，新的一年，我将以更为严谨的态度，更加饱满热情，投入到工作中去，请领导和同事作好监督指正。

客户经理的工作总结 篇4

现在是20xx年，我担任大客户营销经理已经四年了，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。20xx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号码冠名播报的协议，缴纳了业务费10000元。

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万多元。

三、密切客户关系，尽心尽力增量保量

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

让医疗网点纷纷反映刷卡机使用不正常，影响生意。万主任根据这一情况决定由劳动局医保处发文通知所有医疗网点在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vpn宽带刷卡业务，如不与电信公司签订vpn宽带协议的将取消其办理医疗网点的资格。根据劳动局医保处万主任所说：在全省全部使用vpn宽带刷医保卡的，XX市是第一个，现在电信公司登记医疗网点的有多家，已办理的用户家，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。

客户经理的工作总结 篇5

20xx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xx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《联通集团客户分级服务规范指导意见》、《联通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，确保集团大客户的服务，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，加强对俱乐部客户星级服务规范、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。

继续利用好公司星级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党政军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

客户经理的工作总结 篇6

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。

1、建立集团客户分级服务体系，加强服务细分。

2、强化集团客户服务规范，提升服务水平。

3、建立服务质量监控机制，促进服务提升。

4、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，确保集团大客户的服务，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党政军机关和企事业单位对信息化和通信的需求。

客户经理的工作总结 篇7

光阴似箭，日月如梭，不知不觉又一年已经过去。在这一年里，在单位领导的精心培育和教导下，我通过自身的不断努力，无论在思想上、营销业务水平上，都取得了长足的进步和巨大的收获，现将这一年来的工作总结如下：

首先，在思想上，通过各级领导的精心培训，耐心教导下，我更全面把握了各项营销业务知识，提高了营销能力;拥护电信公司各项方针政策，自觉遵守各项规章制度，集中精力学习营销技巧，为能更好地做好本职工作而努力。

其次，在工作上，作为电信营销客户经理，对于自己的本职工作，我能做到积极主动，认真对待，细心思考。 用心服务，客户至上 是我们电信的服务宗旨，这句话时常记在我心。一年来，本人共参加公司组织的现场促销活动达60多次，扫街扫村促销手机活动达20多次，电话外呼营销活动达10多次。通过对客户的尽心服务，我很快也有了自己的一些客户群，使我的业务量也有了很大的提高。在经过我的不懈努力，用比别人付出更多的汗水，常常利用工余时间加班加点，领导分配的各项任务都能超额完成。一共揽装移动手机405分，宽带176分，固话109分。

再次，在日常工作中，本人常常利用自己过关的计算机知识帮助同事解决一些常会遇到的工作难题。平时在公司的一些日常琐碎工作上都不会计较个人利益，尽心自觉地多作付出。也正是因为我的付出，使领导对我产生信任，因此常会安排我做一些集体营销活动的前期和善后工作。也正是这些工作，使我的业务知识有了很大的提高，给我的成长带来很大的帮助，也更使我得到团队每一位成员的信任。同时也得到领导很高的评价和褒奖。

回望过去，展望未来，总结经验，我将以更高，更严格的标准要求自己。在工作中不断提高业务技能水平，进一步提高分析问题、解决问题的能力，提高工作效率。

客户经理的工作总结 篇8

一元复始，万象更新。在这年末岁初的时候，我怀着十分愉悦的心情，认真地总结个人一年来的学习和工作，通过回顾，归纳为以下几个方面。

一、努力学习，如饥似渴钻研业务知识

知识使人进步，了解烟草市场整体动态。其次是努力学习与经营有关的业务知识，尤其是市场营销方面的知识，如了解市场，掌握动态，遵重客户，热情服务，现代物流模式等。一是从书本上学，读原著，全面领会精神实质。二是向业务内行学习，带着工作中存在的问题向其他领导和同志们请教，通过探讨、交流的方式，达到解决问题、提高业务知识的目的。三是主动参加单位组织的集中学习，认真学习，共同讨论，探索真缔。四是通过网络系统学习，随时掌握我们行业的各种信息。

二、遵守纪律，满腔热忱地干好本职工作

纪律是干好一切工作的保证。作为烟草公司的一名职工，深知遵守纪律的重要性，因此，我坚持每天准时上下班，家离单位较远，天天乘车，多有不便，必须提前出发，才能保证按时到岗。家庭琐事，尽量利用休息日安排妥当，非重大事项，绝不请假，一年来做到了出满勤、干满点。工作中，团结同志，尊重领导，服从工作安排，听从领导调配，不拈轻怕重，不挑拣攀比，干啥都是工作需要，干啥都尽自己的的能力干好。作为客户经理，我的主要工作就是天天服务客户，了解市场，满腔热忱地干好每一天。

三、积极主动，热情周到地为客户服务

客户是上帝，是我们的衣食父母。作为一名客户经理，每天面对的就是管片里的客户。我清楚地认识到，当客户经理，并不是去领导他们，而是要积极主动，为客户提供热情周到地服务。在很多行外人看来，烟草实行专卖，做的是独家生意，烟有车拉，送到一下，轻轻松松，无忧无虑。其实并非如此，在一个管片内，有数百客户，人上百口，形形色色，有说烟送少了，有说烟送晚了，有说外地烟卖不动，有说本地烟都给了熟人。每见一个客户，我们都必须给他们做耐心细致地解说，宣传政策，说明情况，上至国家方针，下至行业动态，远至烟草生产规划，近至几个月内的供货情况。

通过融情入理地宣传动员，让客户了解行情，掌握大势，理解我们，搞好销售。为了进一步加强合作，密切联系，互相信任，成为朋友，我经常主动与客户拉家常，嘘寒问暖，帮助他们整理货架，抹洗烟柜，象家人一样待他们，拉近我们与客户之间的距离，变购销关系为朋友关系，共同想方设法加大销售，完成任务。经过回顾总结，深知自己在一年来的工作中还存在一些不足，一是学无止境，自己的知识还非常浅薄，还要继续努力，坚持学习，提高自己;二是工作苦累时，偶尔也发一两句牢骚，磨炼不够。在新的一年里，自己要下决心克服缺点，努力工作，争取更大的成绩。

客户经理的工作总结 篇9

我于20xx年4月接到省分行的调令，调任支行客户经理。在支行8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20xx年三个季度的工作情况总结汇报如下：

20xx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。20xx年3月至6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20xx年7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xx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，为客户制订理财计划和让客户的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：

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，银行理财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的金融信息和理财产品，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，提高支行中间业务收入;

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;

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20xx年能争取到更多的培训机会，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。

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，xx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xx年工作情况汇报如下：

xx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。

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。xx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。

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。

今后努力地方向

在新的一年，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。

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，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。

客户经理的工作总结 篇10

一、年内比较满意的工作、好的做法和取得的进步：

1、经过市局公司的培训学习，今年9月顺利通过了高级卷烟商品营销师的考试，取得了新的突破，在烟草理论知识和技能提升方面上了一个台阶;

2、积极参与“飞鸽QC小组”的各项活动，参加了QC小组在市局开展的培训会，对QC活动的整个开展情况和具体操作流程有了全面的了解。20\_年初，成果即将发布，我作为骨干成员也收获颇丰。

3、在客户服务过程中，坚持“以客户为中心”的准则，凡是能为客户解决的问题都在第一时间为客户排疑解答;

4、开展徽映e家的培训工作，手把手教会客户如何使用徽映e家系统，全方位的指导客户利用徽映e家系统对自身卷烟的量、价、存等情况进行时时关注。

二、存在的问题或不足及改进目标：

1、市场拜访和基础工作还比较薄弱。部分农村客户的拜访频率较低，与客户沟通的效果还有待进一步改进;

2、终端建设还不够全面。在明码标价、6S客户现场管理、客户服务感知上，还离标准有很大的差距，准备在新的一年中加强这方面的提升，真正做到S-PDCA循环落到实处。

3、“借转贷”工作的参与率较低。在贷记卡办理上，步伐较为缓慢，真正能够办理和使用贷记卡的客户相对较少，从今年办理贷记卡的客户数来看，已经有30多家客户提供了材料，但真正使用的客户却寥寥无几。在20\_年中，积极引导客户办理和使用贷记卡，真正做好客户的理财师。

4、在工作执行力方面还有待进一步提升。在领导布置的工作中，还存在慵懒、散漫、滞后、拖延等不良习惯，主动性较差，往往是为了完成任务而去做某件事，不能全身心的投入其中，发挥自己的长处，使得一些临时性工作存在盲点，不能有效发挥工作效率。在今后工作中，要改变思想、开拓创新、发挥自主能动性，切实提升工作质量和工作效率。

客户经理的工作总结 篇11

又是一年岁末到，时间过得真快，转眼间20\_年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，心中感慨万千。今年三月份，我开始从事客户经理的工作，这对于之前一直在学习专卖内勤的我是一个不小的挑战，关于销售工作我几乎一无所知，一切都要从头开始，这不禁让我有些失落。面对挑战，我也曾退缩，甚至会有抵触情绪，可是随着一个月的适应，我慢慢对这份工作产生了兴趣。因为客户经理的工作就像新闻工作者一样，追求的是时效性，今天要访销，那么所有准备工作必须在访销前结束，比如新品牌的市场调查、上柜宣传，货源信息及时通知给客户等;访销结束后，要查看客户订单，以便对订单中出现的问题及时拜访客户进行了解、解决。周而复始，这样快节奏的模式让我的工作变得充满激情。我利用业余时间向老同志请教，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新品牌，怎样掌握客户的真实需求等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握工作要领，满足工作要求，使之成为我新的人生起点。下面就将我今年所做的主要工作进行总结：

1、紧紧围绕“卷烟上水平”的行业发展方针和“全面建设现代烟草”的战略任务，在保证销量稳步提升的同时提高卷烟销售结构，以及行业重点品牌的销售比重。

2、做好卷烟市场需求预测和市场信息采集工作，掌握客户的卷烟库存，了解客户真实需求，知道客户制定合理的卷烟购进计划。

3、密切注视大户的经营动态，对销量有异常的零售户，尽快找出原因，及时与客户取得沟通;对发现有违规经营的零售户，及时与专卖管理员取得联系，将出现的问题尽快解决。

4、客户投诉电话宣传到位，并将自己的手机号码告知辖区内客户，保证与客户沟通畅通无阻，及时发现问题，解决问题。

5、积极做好访销服务工作。坚持卷烟供应合理定量，在货源供应、服务上一视同仁，经常性地提醒零售户做好订货前的准备工作，以提高订单满足率、电子结算率等。

6、与广大守法卷烟经营户保持联系、沟通，以取得他们的信任，从而更深入的了解市场行情，为各项经营决策提供依据。

通过近一年的磨合，我与客户之间建立了牢不可破的良好关系，因为我始终把客户的利益放在第一位，设身处地为他们着想，赢得了广大客户的信任。

在完成好本职工作之余，我抓紧时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能，同时我更注重与同事之间的友谊。作为一个基层单位，营销部就是家，同事就是自己亲人，不管是稽查员、送货员还是驾驶员，都密不可分，大家始终保持着其乐融融的良好工作氛围，单位取得好的成绩，与每个员工的一点一滴的积累不无关系，而我作为集体的一员，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、尽善尽美、不遗余力。

自信是成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观也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。自从进入烟草行业以来，我对于领导交办的各项任务都持自信和乐观的心态，我坚信别人能完成的我也能完成，别人能做好的我也同样做得出色。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。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度是我发挥良好工作状态的保证。态度决定一切，只要

努力了，终究会得到回报，取得的成绩有我辛勤汗水，更离不开同事们的帮助。在新的一年里我会有一个新的开始，用更加积极的工作状态迎接新的挑战，去开拓更灿烂辉煌的明天。

客户经理的工作总结 篇12

20xx年7月，我有幸进入工作。半年来，在领导的关心与指导下，我不断积极应对挑战，加强适应与学习的进度，以期尽快达到一名合格称职的客户经理要求。现将年度工作小结总结如下：

一、回顾总结

(1)、工作方面

在部门半年度工作会议上，我为自己设定的工作目标围绕老客户维护与新客户开发展开，现将半年来的工作总结如下：

老客户维护上，我的主要工作内容是协助主管处理各类基础性事务工作，包括基本的单项交易业务、客户关系维护、贷后管理等。在工作过程中以 干中学 的方式学习技能、积累经验。在这半年，我主要完成以下工作内容：

单项交易：完成单向交易30余笔，其中流动资金贷款5笔、银行承兑汇票11笔、银票贴现20多笔，合计人民币14亿余元;

续报工作：完成、\*4家企业续报工作，撰写这几家续报授信报告。

除此之外，我还承担苏北部信贷系统贷后管理的维护工作、客户公司网银维护以及银企沟通、信息维护等等。

新开发客户方面，目前尚未有自行开发，目标客户群体有等几家客户。协助部门主管走访的新客户有等。目前与维维达成初步意向，正在撰写维维授信报告。

(2)、思想方面

面对人生第一份职业，我一直怀有感恩之情，也时时提醒自己懂得珍惜与把握机会。我部是一个十分锻炼人的部门，部门对客户经理要求也比较高，我一直有种紧迫感，也深知挑战与机会并存。半年来在市场二部我相对得到了更多的锻炼机会与成长空间，部门老总从我进入部门第一天就将我定位为正式工，而不是实习生，提醒我不要懈怠;主管能够放心地托付我许多的工作锻炼机会，并耐心指导我的工作，包容我的过失，帮助我成长。

作为一名新员工，在\*\*银行的 导师式 培养机制中，我给自己设定的第一阶段目标就是在工作过程中赢得 导师 的信任，成为他的左膀右臂。在 干中学 中不断充实自己，同时将自己所学知识迅速转化为 生产力 ，尽职尽责的执行、出色的完成领导交代的任务，直至具备分析问题与解决问题的能力，主动与领导一起分忧解难。半年来我都将这一目标作为自己的努力方向，目前也正往这个方向循序渐进。

(3)、收获

因为早在3月份我就开始了在我行的实习工作，因此在适应工作环境与一些基础性的工作上我比同一批新人更快一些。在正式进入我行工作这半年，我逐渐了解了银行内部制度、业务流程，产品知识等;对银行的经营政策、企业文化也有了更深刻的认识;使我之前对银行业务的完全陌生，到现在逐步向一名职业的银行人迈进。通过自己的前期工作以及自己对工作的掌握情况，也使得自己对以后的工作也充满了信心。

除此之外，在做人处事、做事效率以及工作方法上我都有了一些新的认识与提高。在与客户打交道的过程中的谈判艺术与技巧、在出差过程中的时间与行程的安排、在做单向交易过程中各个环节的运筹把握等等，领导在这些方面做出了良好的示范，我也谙熟于心。

另外，在这半年的时间里，我也逐渐的融入了团队，适应了自己的角色。与部门各位同事相处的十分融洽，不管在工作上、生活上还是学习上，都感受到了我们这个部门家庭式的温暖与兄弟般的情谊。可以说自己非常幸运，在毕业后能够得到这样的工作、遇到在这样的集体、找到自己的归属感。

二、不足之处

(1)、风险意识有待提高

从学生到银行从业者的转换过程中，最大的感受就是银行人的对风险的把控意识，而体现在日常工作中还有操作流程的规范意识。任何单向交易的操作看似冗繁枯燥，但是都必须一丝不苟，来不得半点马虎。在一些工作中，我常因粗心犯一些低级错误，或者因不了解规章而忽略一些必要环节的操作，这些常导致工作效率受到影响，甚至可能成为日后风险点的隐患。现在我将出现的差错或者失误都总结下来以免下次再犯，并不断试图找到更好的工作方法来避免不必要的差错。而风险以及合规意识是我在职业道路上需要不断加强的能力。

(2)、学习效率有待提高

虽然自己在这半年里对业务了解有了较大的进步，但是学习进度以及效率并不如自己想象中的快，尤其是对银行业务理论的学习。这主要是自己在时间安排上的问题，因为部门平时出差较多，自余时间比较零碎，没有做好合理的时间运筹，也没有制定完善的学习计划，日后将要加快业务理论的学习进度，使自己更快实现专业化与职业化。

(3)、成长速度仍需加快

虽然与同一批进入我行的员工相比，我得到了更多的锻炼机会，成长的相对也比较快。但就目前来说，感觉自己对部门的贡献有限，成长的步伐仍需加快，我部人数较少，每个人都需承担起自己的责任。拿新客户开发来说，我部今年在新开发客户进度上比较缓慢，排除客观因素，这也与我部门今年以来人员流动频繁、新员工尚未能做出有效贡献有关。所以我将努力使自己能够迅速成长起来，壮大客户开发队伍，完成自己与部门各项分行下达的任务指标。

三、未来工作思路

(1)、继续做好现有客户的维护工作

扎实做好各项基础性的事务工作仍是我的目前的工作重心，通过这些基础性的工作加深学习，并逐步达到能够独立做好客户关系维护各项工作的能力。

(2)、做好开发新客户的准备工作

今年在新客户开发上没有建树，分析原因，主要还是自身的业务能力尚未达到水平，不熟悉整个流程，也不了解与客户磋商内容细节与技巧。现在与部门主管跟过大洋与维维两个较为全面的案子之后，对整个客户开发的流程有了初步的了解。在明年上半段，我将做好一些客户开发的准备工作，与潜在客户对象保持联络，并在政策及条件许可的情况下出击，争取能够自主开发新客户。

(3)、加强自身的学习建设

这半年来，因为自身水平有限，还没有能够在绩效方面做出自己的贡献，尤其在开发新客户方面尚未体现出作用。因此，各种业务能力的学习是自己最有待加强的。一是业务理论的学习：在授信报告撰写、企业财务分析、投行业务、国际业务以及不断更新的我行金融产品知识等方面都亟待加强。二是业务能力的学习：银行业务的流程、制度还需更进一步的熟悉与掌握;与客户打交道的能力包括一些社交礼仪、谈判技巧等，以及一些社会经验等都需要多加积累。

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