# 2024年客户经营工作总结(10篇)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2024-09-30

*工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一...*

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**客户经营工作总结篇一**

通过对酒店全年工作进行回顾总结，激励鞭策着全店上下增强自信，振奋精神，发扬成绩，整改问题。并将制订新一年度的管理目标、经营指标和工作计划，以指导20xx年酒店及部门各项工作的全面开展和具体实施。

一、四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

一年的工作，经过全店上下的共同努力，成绩是主要的。但不可忽略所存在的问题。这些问题，有些来自于客人投诉等反馈意见，有些是酒店质检或部门自查所发现的。用四酒店的标准来衡量，问题之明显、整改之必要已非常迫切地提上酒店领导班子的议事日程。

1、服务质量尚需有优化。从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一个样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

2、设施设备不尽完善。

3、管理水准有待提升。一表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不一、参差不齐;二表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;三表现在“人治”管理、随意管理个体行为在一些管理者身上时有发生。

二、科学决策，齐心协力，酒店年创四点业绩

酒店总经理班子根据中心的要求，年初制定了全年工作计划，提出了指导各项工作开展的总体工作思路，一是努力实现“三创目标”，二是齐心蓄积“三方优势”等。总体思路决定着科学决策，指导着全年各项工作的开展。加之“三标一体”认证评审工作的促进，以及各项演出活动的实操，尤其下半年xx届四中全会强劲东风的激励，酒店总经理班子带领各部门经理及主管、领班，团结全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。

1、服务创优。酒店通过引进品牌管理，强化《员工待客基本行为准则》关于“仪表、微笑、问候”等20字内容的培训，加强管理人员的现场督导和质量检查，逐步完善前台待客部门及岗位的窗口形象，不断提高员工的优质服务水准。因而，今年5月份由市旅游局每年一次组织对饭店明查暗访的打分评比，我店仅扣2分，获得优质服务较高分值，在本地区同饭店中名列前茅。此外，在大型活动的接待服务中，我店销售、前厅、客房、物业、餐厅等部门或岗位，分别收到了来自活动组委的表扬信，信中皆赞扬道：“酒店员工热情周到的服务，给我们的日常生活提供了必要的后勤保障，使我们能够圆满地完成此次活动。”

2、安全创稳定。酒店通过制定“大型活动安保方案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。酒店保安部警卫班也因此而被评为先进班组。

3、经营创收。酒店通过调整销售人员、拓宽销售渠道、推出房提奖励、餐饮绩效挂钩等。相关经营措施，增加了营业收入。酒店全年完成营收为万元，比去年超额万元，超幅为%;其中客房收入为万元，写字间收入为万元，餐厅收入万元，其它收入共万元。全年客房平均出租率为%，年均房价元/间夜。酒店客房出租率和平均房价，皆高于全市四酒店的平均值。

4、管理创利。酒店通过狠抓管理，深挖潜力，节流节支，合理用工等，在人工成本、能源费用、物料消耗、采购库管等方面，倡导节约，从严控制。酒店全年经营利润为万元，经营利润率为%，比去年分别增加万元和%。其中，人工成本为万元，能源费用为万元，物料消耗为万元，分别占酒店总收入的%、%、%。比年初预定指标分别降低了%、%、%。

三、与时俱进，提升发展，酒店突显改观

酒店总经理班子率先垂范，组织指导党员干部及全体员工，认真学习领会xx届四中全会精神。结合酒店经营、管理、服务等实际情况，与时俱进，提升素质，转变观念。在市场竞争的浪潮中求生存，使整个酒店范围下半年度突显了可喜的改观。主要表现在干部员工精神状态积极向上。酒店总经理大会、小会反复强调，干部员工要有紧迫感，应具上进心，培养“精气神”。酒店的管理服务不是高科技，没有什么深奥的学问。关键是人的主观能动性，是人的精神状态，是对酒店的忠诚度和敬业精神，是对管理与服务内涵真谛的理解及其运用。店级领导还通过组织对部门经理、主管、领班及员工的各项培训交流，启发引导大家拓宽视野，学习进取，团结协作。在完成酒店经营指标、管理目标和接待任务的过程中实现自身价值，并感受人生乐趣。因而，部门经理之间相互推诿和讥贬的现象少了，则代之以互通信息、互为补台、互相尊重;酒店每月两次夜间例行安检和每周一次质量检查请假、缺席的人少了，则代之以主动关心参加、检查仔细认真等。在一些大型活动中，在店级领导的榜样作用下，部门经理带领着主管、领班及其员工，加班加点，任劳任怨，工作延长虽很疲惫却始终保持振作的精神状态，为酒店的窗口形象增添了光彩。

四、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以质量为前提，抓好客房工作

1、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪表仪容不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

2、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训开成系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。全年散客区共查出住客不符的房间间，不符人员人。客务部共查出不安全隐患起(客人未关门、关窗起;不符合酒店电器使用规定起)。

(二)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有名，是同规模酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而定，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

3、房提奖励。根据本酒店市场定位为商务型特色酒店，以接待协议公司商务客人和上门散客为主，以网络订房、会展团队等为辅的营销策略，总经理班子参照同行酒店“房提”的一些成功经验，制定了对销售部前台接待人员按高出协议公司价售房后予以一定比例提成的奖励。这一房提奖励政策，极大地调动了前台接待员促销热情和服务态度，使酒店上门散客收入由上半年万元升至下半年万元，升幅约为%。

(三)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措在该餐厅正式推行，即将餐厅的经营收入指标核定为万元/月，工资总额控制为万元/月。在一定的费用和毛利率标准下，若超额完成或未完成营收指标，则按完成或未完成的比例扣除工资总额的相应比例名额。这种绩效挂钩的做法，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，思想工作欠缺或管理不得法等还会带来一些负面的影响;另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。如餐厅增开夏季夜市、增加早餐品种等等。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。当然，主要管理者若素质欠佳或管理不力，也自然会产生一些逆反后果。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、试菜考核。酒店要求餐厅的厨师每周或至少隔周创出几款新菜，由店级领导及相关部门经理试菜打分，考核厨师的业务水平，同时对基本满意的新菜建议推销。半年来，餐厅共推出新菜余种，其中，铁板排骨饺、香辣牛筋、汉味醉鸡、野味鲜、兰豆拌金菇等受到食客的普遍认可。此外，对考核优秀的厨师给予表彰鼓励，对业务技术较差的厨师要求及时调换等。

另外，餐厅配合酒店，全年共接待重要客人批，计多桌，约人次。餐厅的服务接待工作得到了酒店和上级领导的基本肯定和表扬。

(四)以“准则”为参照，抓好培训工作

1、店级讲座。按照酒店年初制定的全员培训计划，参照《员工待客基本行为准则》20字内容，由店级领导组织召集对部门经理、主管、领班及待客服务人员的专题培训，重点讲解管理素质、服务意识、礼貌待客、案例分析等。全年共组织培训余批，约人次参加，通过讲解、点评、交流等，受训人员在思想认识和日常工作中，皆得到不同程度的感悟和提升。

2、英语授课。上半年人事培训部每周二、四下午2小时，定期组织前台部门、岗位人员进行“饭店情景英语”的培训;下半年重点对餐厅、销售部前台员工进行英语会话能力的培训考核，促进了待客服务人员学习英语的自觉性。

3、部门培训。各部门在酒店组织培训的同时，每月有计划，自行对本部门员工进行“20字”准则内容和岗位业务的培训。例如销售部前厅，抓好对各岗位的培训工作，做到“日日有主题，天天有培训”。分阶段、分内容对前厅员工进行培训和考核。前台的接待、收银每天早班后利用业余时间进行培训;主管、领班每两周进行一次培训，前厅全体员工每月一次的培训。培训内容包括业务知识、接待外宾、推销技巧、案例分析、应急问题处理等。通过培训，员工的整体素质提高了，英语水平提高了，业务水平提高了，客人的满意度也提高了。一年来，各部门共自行组织培训批，约人次参加。酒店与部门相结合的两级培训，提高了员工整体的思想素质、服务态度和业务接待能力。

4、练兵考核。酒店会同客房、前厅、餐厅等前台部门岗位，在日常业务培训、岗位练兵的基础上，组织了业务实操考核，评出了客房第一名丁剑，第二名吕玺，第三名王凤;前厅第一名张进，第二名张振，第三名王云;餐厅第一名李晓娟，第二名孙桂芬，第三名高梅;厨房第一名黄玮，第二名方胜平，第三名钟玉彪。酒店分别予以奖励并宣传通报进行表彰。

(五)以客户为重点，抓好物业工作

1、耐心售房。如物业部出租3322房，房主是做旅行社的，又处于刚创业阶段，为减少资本投入，就想租一间面积稍小但位置好能一目了然的房间，于是他们看中了3322房，离台口近18平方米的面积非常合适。然而此房间已被其他客人预订了。他们在物业部待了一整天。后来，物业部不厌其烦地给他们介绍其他房间，经过两天多的不断做工作，他们租下了比3322房大20平方米的3346房。在物业部全体员工的努力工作下，写字间的出租率达到了%，超过了去年同期水平。

2、售后服务。夏天到了，空调不制冷，投诉;房顶漏水了，投诉;发现有人私自动用公司的用品了，投诉;冬天到了，暖气不热了，投诉;就连浴室少了个凳子，都要投诉。每当物业部接到投诉电话时从不推卸责任，首先向客人道歉，再找到相关部门协助解决。解决完了还要对客户进行回访直到令其满意为止。

3、催收房费。催收房费也是一件难事。有的客人因为某种原因不按时交房费，物业部就积极进行催账，不仅是打电话，每到交费的时候就亲自到房间去收房费。

(六)以“六防”为内容，抓好安保工作。

1、制订预案。在日常经营、每个重大节日、大型活动前，保卫工程部都积极制定安保方案和应急预案共份、及时签订安全协议书约份。按时组织酒店内安全检查，与各部门签订安全责任书，做到责任明确、落实到人、各负其责。

2、严格检查。严格检查消防设备设施，提前对烟感系统个报警点进行全面测试，对断线故障、报警点不准确进行修复，保障线路畅通、正常使用;对酒店应急疏散灯、安全出入口进行补装和更换等。

(七)以精干为原则，抓好人事工作

1、合理定编。根据酒店总经理办公会议精神，以精干、高效为用人原则，人事部在年初

名全店人员编制的基础上，由店级领导出面，找相关部门协调，再减10名编制，并未影响酒店及部门工作。

2、员工招聘。根据酒店经营需要，控制人事费用支出，调整人员结构。由店级领导带队，数次去密云、怀柔、天津等地，联系职校，招聘录用实习生人次;登报次、网上招聘次，共计招聘人次。

(八)以降耗为核心，抓好维保工作

1、八字要求。根据北京市委市府关于节电节水的通知精神，酒店总经理办公会专题研究决定，在酒店及各部门原有管理规定执行的基础上，再次向全店干部员工提出节能降耗8字要求。即一要关，二要小，三要隔，四要定，五要防，六要查，七要罚，八要宣。

2、抢修维修。维修组的7名同志承担着酒店各个部门设备设施的维修保养工作，经常为抢修一个部位坚持工作到深夜，有时一干就是一整夜。同时，他们对自己的工作做到心中有数合理安排，如在入冬前提前对酒店供暖设备进行了全面检修、整修酒店配电箱更换电度表等。

3、采购把关。采购部在工作中努力做到节约开支，降低成本，积极走访市场咨询商家，努力做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货质量关。坚持制度原则，凡是支出金额较大的采购计划，都要事先得到领导审批。做好预算费用开支，控制采购费用的支出。

20xx年即将度过，我们充满信心地迎来20xx年。过去的一年，是我党xx届四中全会胜利召开、其会议精神鼓舞全国人民与时俱进的一年，是促进酒店“安全、经营、服务”三大主题的一年，也是酒店全年营收及利润指标完成得较为理想的一年。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。

新的一年我们一定要有新的气象，我们不能坐吃山空，我们一定要开拓创新，将我们的酒店做大做强，没有，只有更好。以同行类优秀酒店为参考，努力追赶，实现我们酒店业绩的提升!

**客户经营工作总结篇二**

本次实践活动由7月22日开始，到8月22日结束，为期一个月。在这二十天里，我主要是进行的是服装销售的工作。在三十天里,销售成绩也不是很好,但却也收获颇丰,感触良多：

首先，只有付出才会有回报。由于上学的原因，大部分时间都呆在学校里，没有任何销售经验，在实践的前面几天就常常碰壁。俗话说\"不当家不知柴米贵\"，以前听人家说销售怎么怎么难，自己都不以为然.然而等自己站到柜台那与顾客磨嘴皮的时候，才知道销售的难度要远比自己想像的难多了!

做为一个销售行业，我们的目的就是把东西卖出去以换取利润,顾客就是上帝良好的服务态度是必须的，要想获得更多的利润就必须提高销售量。这就要求我们想顾客之所想，急顾客之所急，提高服务质量语言要礼貌文明，待客要热情周到，要尽可能满足顾客的要求。这一点我深有感触,在实践的初期我就就是因为态度不够好,服务不够耐心而错过了很多顾客! 在开始上班的时候,由于态度不好和缺少耐心。在上班的第一天，我就遇到了一位顾客，我把店里的所有品牌逐一给他介绍，在介绍的过程中，他一直频频点头，我心里暗自高兴，原来卖东西不过如此!可等介绍完了我才知道自己错了，那顾客只说了一句都不怎么样就扬长而去了!我当时很生气,就冲他瞪了瞪眼,没想到被亲戚看到了,把我狠狠地批了一顿，一再向我强调服务态度的重要性。后来又遇到了几个这样的的顾客,但因为有前车之鉴,我一直努力保持面带微笑,再加上老店员传授的一些经验,到月尾结束的时候,成绩还很不错，亲戚直夸我进步快!

在别人眼里，做销售工作的人都是能说会道，只管把产品卖出去，而不管顾客感受的。但是，那么这样的销售可以说是一次性买卖。我们要的是永久长远的客户关系，我们要的是想方设法接待回头客，这就要靠智商和情商的珠联璧合了。

每次，当顾客进店，我都会上下打量一番，不是看顾客富不富裕，而是仔细观察顾客的衣着风格，以便开展销售工作。当顾客决定买下某款上衣时，先别急着开单，而是接着向顾客推荐其他的，比如与上衣搭配的裤装及鞋子，充分利用自己所学的消费者心理学及各种其他的理论辅助销售工作，这是你会发现意外的收获。

除此之外，心到也是必须的要领。记得有一次来了一个顾客，我急忙迎了上去说：“您就是一星期前买了两件衣服的那个顾客，我记得你，欢迎再次光临”

同时我拿出她上次买的那两款衣服样板在手上。她先是一顿诧异，接着说：“我太佩服你的记忆力了，每天到店里买东西的人这么多，多亏你还记得我，今天我想买一条裤子，就找你帮我选了。”虽然这只是我工作中的一个场景，对顾客来说也是最微小不过的事情了，但是我们充分体会到了别人对我工作的肯定，同时自己也收益良多。

在平时工作中，我动作有时会显得比较慌乱。所以有时候开单的时候会出现一些小错误，开始的时候还没有怎么在意，但当亲戚提醒我的时候我才意识到问题的严重性。又一次我大单的时候输错了款号，弄得盘点时候费了很多心思。所以亲戚接下来提醒我以后要小心，后来我想想也是，顾客既然有心来买东西就不在乎一两分钟，我们完全可以有时间审核一遍的，所以在以后的工作过程中我都引以为戒，争取少出意外。其实，即使我现在不在店里工作了，我觉得细心对我来说还是很重要，因为大家都说世界上唯一没有的就是后悔药，但我们犯错误的时候很多事情都是无法弥补的。

**客户经营工作总结篇三**

今天是我来泰康的第29天，将近一个月的时间里我在这里学到了很多东西。下面我对四月份的学习工作做一个总结。

1、学习了年金方面的基本知识，初步掌握了与客户交谈的内容。

在学习过程中，我掌握了建立企业年金的流程，也了解了一些相关边缘问题，比如会计科目、信托法等等;同时我也遇到了很多不能自己解决的困难，得到了同事和领导的解答帮助，充分体会到了公司“铸造团队，亲和诚信”的企业文化。通过这段时间的学习，我发现自己掌握的知识不够全面，做企业年金是一个与高端客户不断接触的过程，我除了应该掌握年金方面的知识外，还应该加强金融、经济、企业管理、法律、社会等等各方面的知识，用知识武装自己，以便能更好地展业。

2、跟随领导出差，在实践中学习了不少见客户的经验。

领导为了让我们尽快学好基本知识，掌握营销技巧，4月下旬，我跟随黄经理和许经理出差茂名，在那里见到了我们合作单位中国银行的相关领导和同仁，同时也去见了两家客户企业：电白供电局和一家房地产公司。整个过程我一直在观摩学习黄经理和许经理怎样与客户建立良好的合作关系。同时，我发现，要想让客户信任你，必须要精通自己所作的业务，而不仅仅是熟悉。也就是说，一定要做一个专业的行销人员。而要想专业，还得必须努力练好基本功。此外，我还跟黄经理去了储运公司，体验了我公司和合作伙伴光大银行的讲标的过程。

3、通过启航培训，学习了电话行销和面见客户的基本知识。

培训课程中，给我印象最深刻的就是28号下午的通关考试，考试有三个环节组成：一、给定一个企业，通过前台找到人事部负责员工福利的经理;二、通过电话给人事部员工福利经理约到见面;三、通过首次见面约到第二次见面。

这天的通关考试从中午午饭过后一直到凌晨零点多，最后通关老师让我们都过了，但我觉得我表现得不是很好，没有发挥出最好水平。电话话术不停地练，一次次地通关，一次次地被拒绝……到了半夜，上下眼皮开始打架，注意力精力都集中不起来，回到宿舍洗把脸继续回来通关……最后终于过了。

通过培训，感觉自己在销售话术和能力上有了一个质的飞跃。

整个培训下来，我认识到自己的不足：一、见到客户信心不满;二、和客户面谈不会用生动的方式表达专业的东西;三、对产品和年金相关知识掌握不够;四、寒暄问候及礼节性的东西有待于不断改进;五、平时工作不够用心，表现在销售流程中就是自己业务的不专业。

4、打电话找客户的过程，让我更接近市场，听到了不少市场的声音。

通过打一批(已打30个)曾经有做企业年金移交工作的企业电话，了解到市场上企业年金移交的工作进程：一部分企业年金移交工作已做;一部分企业年金计划暂时搁浅，原因不一而足，但大部分是因为经济问题。当然，大家都知道，电话过程中什么客户都会遇到，其中，有五家客户不拒绝了解我公司，也答应可以去送资料，因为是在珠海，所以没有约具体时间;还有的公司已倒闭，也有在平安、国寿做了的，……

总之，电话工作现在还在继续进行。其中我有做的不好的地方就是没有对客户进行总结归类，会在这周内把这项工作完成。

5、其他相关工作。比如搜集xx市政、供水、电力等企业客户名单资料等

总结本月工作，觉得自己不够积极;一些学习、工作进展速度缓慢，决定五月份从头赶上。

**客户经营工作总结篇四**

通信公司xx年工作总结 一年来，按照集团公司和省公司发展战略，松原分公司以建立学习型企业，强化执行能力为手段，继续坚持“以市场经营为龙头，以财务管理为中心，以基本建设为支撑，以运维服务为基础”的经营理念；以思维创新，带动管理体制、经营机制和服务体系的变革，不断完善管理，规范经营。在激烈的市场竞争中，全体干部员工保持斗志和激情，迎难而上，通过完善网络，改善服务，树立形象，塑造品牌，得到了社会的认可，业务量和经营收入持续增长，公司保持了良好的发展态势。——找准市场定位，抓住发展机遇，实现经营持续、迅速发展：

一年来，我们坚持“市场导向，效益优先，合理定位，特色服务”的经营理念，突出固话的主导地位，带动增值业务全面发展，实现了业务和经营收入快速增长，经营工作走在全省前列，固话总量占松原电信市场四分之一。

（一）、收入完成情况

全年完成收入2436万元，完成全年的任务指标。其中语音业务占总收入的90%。经营风险是最小的，收入相对稳定性最好。

（二）、业务量完成情况

1、固定电话完成情况

全年固定电话累计净增120xx户，完成全年任务指标9694户的124%。固定电话用户总数达到58000户。

2、个人宽带完成情况

全年个人宽带累计完成1800户，完成全年任务指标的110%。宽带用户到达数4100户。

3、公话业务

公话超市达到7000台，公话12月份收入达到60万元（返点前），全年累计收入达到650万元。

（三）抓住经营重点，灵活营销策略

一年来，我们在没有大的投资情况下，主要靠开发大客户和现有局所挖潜来促进业务发展。以固话业务，带动其它增值业务。在经营上主要采取以下措施：

一是指标层层分解，压力逐级下传，调动全员积极性。把经营指标下到各经营部和各业务局，并与分配挂钩，促使全员参与营销；

二是以松原为中心，以外三县为依托，抓住中心，遍地开花。如述职报告县八月份开局，通过全员营销，不到一周时间，装机就达到1200多线。

三是经过几年全员的营销工作，松原分公司已探索出一条适合自身发展的大客户开发、分散营销和集中营销相结合的营销模式。

①大客户、集团用户开发。配专人，成立大户部，对企事业有目标，有计划，有步骤地进行重点攻关。发动全员，对和自己有关系和能够拉上关系的单位、个体商户、住宅小区进行营销，采用灵活的营销政策。制定目标单位推进计划，将任务落实到市场部、大客户部和其他有开发能力的人，责任到人，跟踪考核。 ②亲情营销。全员发动起来，掀起一个全体员工的亲戚朋友都安装铁通电话的热潮。这部分用户由于有一定的亲情联系，所以永远不会离网，相对稳定。营销结果单独统计，设单项奖励。

③集中营销。选定接入条件较好的经营部进行集中营销，市场开发部组织，其他各部门分工负责。领导亲临现场，形成一种震撼力，到一个区域征服一个区域。自去年8月20日开展全员营销以来，公司全体员工积极参与，集中精力打歼灭战，基本对所有局所对进行了二次、三次甚至更多次的开发，深入挖潜。

（四）强化分析管理，掌握市场全局

加强市场管理和分析，以利掌握全面情况。一是在省公司日分析的基础上，我们建立了日分析报告制度，各经营部每天汇报营销、装机、故障处理、基本建设及其他运营商的动作等情况；通过列表分析，每天分析各局所变化，掌握业务量、收入、缴款及欠费等情况；二是月总结制度。每月对经营情况全面进行总结，为下月工作提供参考；三是建立其他运营商档案，做到“知已知彼，百战不殆”。

——规范建设管理，坚持施工科学，提高接入能力

市场的发展离开网络建设的支持。我们在抓市场的同时，也把投入与产出，速度与效益作为重点考虑，适度加大建设力度，扩大网络覆盖面，提高接入能力。

（一）严格执行总部和省公司的相关要求，认真做好工程清理工作：

按照总部和省公司要求，从4月6日开始，一直到9月末结束，对20xx—20xx年的所有工程进行逐项的清理，做到了帐、卡、物一致。为规范管理打下基础。

（二）做好工程建设工作、为市场开发做好后台支撑：

做为后台支撑部门，为了更好地做好为市场的服务工作，我们在做好工程清理工作的同时，在工程建设方面也做了大量的工作：一是新建了长岭岭城路模块局等3个1000线模块局；二是对既有交换局所进行扩容8880线，保证了既有局所的电话装机；三是对既有宽带局所扩容了1152线，四是对既有局所的缆线进行了扩容；五是编制了三年规划、预算、初步决算、竣工文件等文件的编制工作；

——继续推进“三优一化”，完善运维体系，理顺管理关系

运维工作是市场经营的基础和保证。我们在20xx“客户满意年”活动和省公司开展的“三优一化”活动的基础上，不断加强运维管理，提高网络质量。

弹编工作： 从3月份开始历时三个月对松原中心局、长山屯端局、太平川端局、乾安端局、扶余端局及26个模块局的用户线进行改线，总计弹出用户电路板260块（6240线）。分别用于长岭线模块局开局和松原市三角公园、宁江区等市场发展较好的模块局。有效的支持了市场的发展。

交换局所的优化工作： 针对太平川经营部管内新民端局用户少、数据维护量大，将端局改为480i模块局，节约了大量的交通费和人力。每月维护成本在20xx元左右。

传输网优化：通过各项管理制度的落实，日常管理的加强，克服现有传输设备存在的缺点，激活被浪费的资源，逐步建立传输网络的保护，对中心局、西郊、三角公园、武警的江南环进行成环保护，对宁江区、临江路新城东路于4月已形成环行保护。

联网优化：针对我公司城域网宽带用户接入状况混乱，质量缺乏标准，缺乏测试，没有保障，网络病毒攻击和接入层上上问题，从七月份开始贯彻落实了《adsl接入实施细则》，利用省公司下发的adsl测试仪表，加强了互联网用户接入层的质量测试，把加强宽带用户接入线路质量的管理作为互联网维护的一项重点工作，建立了adsl用户的线路标准和开通测试流程，严把质量关，以确保铁通互联网质量。

运管理标准化：通过管理标准的实施，考核办法的出台，维护体制改革的进一步深入，提高全网运行维护能力，重点做好传输网、交换网、互联网和智能网的安全与服务工作。从年初编表开始对管理工作进行了规范，根据“双达标”工作进度制定了机房（班组）管理规程和标准，在“双达标”工作中同步进行网运管理标准化的实施。

运维管理体系，理顺管理关系：完善维护体系，理顺管理关系，落实责任制，加大考核力度是今年运维管理工作的重要任务。维护管理体系要朝着“纵向管理畅通，横向责任分明”努力，从而理顺改革后的维护管理关系。我们遵循畅通纵向管理渠道，突出运维系统自上而下的统一管理体系，避免交叉、多头管理带来责任不清。随着通信设备和维护网管手段的提高，大力推进运维体制改革，建立上下一致的维护体系。横向职责分工明确，责任界面划分清楚，分工合作，协调得力，重点理顺地市分公司和铁道通信服务中心的关系。

落实重点整治，克服重点问题：由于公司成立初期建设经营压力大，任务重，施工队存在一定问题，我们组织专门的队伍对架空光电缆和直埋光缆及机房环境进行了彻底整治，对防火、防盗、防雷、防潮、防静电、防破坏等项工作进行整改，消除了安全隐患。

超前工作，主动沟通，做好互联互通工作。一是超前工作，主动与其他电信运营商沟通，积极参加地区行业例会，用感情沟通保证互联畅通；二是抓住行业主管部门整顿和规范电信市场经营秩序，监管力度加大的有利时机，用《电信管理条例》和相关的法律、法规保护合法权益。

——加强财务出，严控成本支，保证公司运营效率管理

经济效益是经营工作的出发点和落脚点。财务管理是管理工作的核心。加强财务管理，保证完成各项经济指标，我们认真执行各项管理制度，按照省公司要求，实行“全面预算管理”，本着“以收定支”和“弹性联挂的原则”，严格执行预算管理，努力降低成本支出和非生产性费用的支出，严格执行报销审批程序，在资金运用上基本满足了经营、建设和运维工作的需求。

xx年末，固定资产总值 万元，资产利润率 % ,资产周转率 %,全年实现利润 万元.

（一）坚持财务分析制度，监控公司运行状况。坚持月份和季度财务分析制度，从财务分析入手，随时了解市场开发、工程建设进展情况，掌握公司经济运行状况，为公司决策和发展提供有价值的信息。

（二）严格成本控制，减少费用支出。从完善内部控制入手，严格各项支出管理。一是认真执行一支笔制度。各种费的报销都由总经理审批签字，做到了支出合理，运用适当。二是以科目责任制为主。通过科目负责人严控，成本支出更加合理。三是通过绩效考核办法。使工资支出更好地发挥了效用，把有限的资金用在了刀刃上。四是建立了成本控制制度。先后制定了或修订了收入进款管理、考核办法；差旅费、办公费、生产清扫照明杂费、微机使用费包干使用办法；全面预算管理办法；劳动保护管理办法；固定资产管理办法；经济活动分析制度；科目负责制管理办法等管理制度。通过实践证明，这些管理办法的制定与落实，为我公司加大收入、降低成本支出、较好地完成利润等指标起到了较为重要的作用。同时，进一步规范了财务管理工作。六是交通费、通信费等费用包干制度，减少了不必要的支出。

（三）认真落实《细则》，搞好物资管理。严格按照省公司《物资管理办法实施细则》要求，按统谈统签、统谈分签和分谈分签来采购，所有物资采购归口管理，杜绝了业务部门直接采购。零散货物“货比三家”，随用随购，不压库。严格执行按建名和月度分别提报物资需求计划。自行采购物资严格执行限价，并在中标企业范围内采购。库存物资管理做到帐、卡、物一致。

——关注客户需求，突出特色服务，树立铁通信誉，打造铁通品牌

在前两年开展“服务质量年”和“客户满意年”活动的基础上，坚持以客户为需求中心，围绕用户抓服务。根据用户不同采取差异化，个性化服务。坚持维护用户的合法权益，规范服务行为，健全服务流程，提供服务保障，树立品牌形象。

1、 转变服务意识，提高服务质量。以诚信经营为核心，以优质服务做保障，努力为用户提供差异化、个性化、亲情化服务。在提高员工服务意识上，我们各级组织紧紧围绕经营工作重点，从不同侧面注重抓好强化教育和引导工作。我们先后采取了走出去，向其它电信运营商学习；把用户请上来，倾听他们对我们服务质量方面的意见等方式，来提高员工的服务意识。

2、健全服务体系，落实服务标准。加强客服中心管理，提升服务水平。落实电信服务标准、服务质量考核标准、入户服务人员标准，用户故障申告处理、用户投诉处理流程。在资金非常紧张的情况下，以实用，方便用户为原则新建营业厅2个，在营业厅的选址上，营业员的聘用上，每次都经周密安排。做到合理布局、周到服务，保证客户服务。

不仅如此，为进一步提高服务质量，积极配强客服中心力量,建立客户回访制度，对用户提出的问题，都做出了满意的答复。通过服务意识的不断增强，我们不仅留住了既有用户，对发展新用户起到非常重要的作用。

——创新管理思路，推进全面改革，为持续、快速、健康发展提供保障

建立职责清晰、权责明确、流程顺畅、运行有序、快捷高效的管理模式和队伍，要通过不断的实践和总结，创新思路，不断改革，合理配置人才，保持动态平衡，适应公司发展需要。

1、 变革管理体制，优化机构设置

通过组织机构和生产布局不断调整，来适应益变化的市场。针对公司的收入存在的问题成立了收入监察部；针对于安全工程质量各项管理等存在的问题又成立了安全管理监察部。为加强大客户营销力度，成立的大客户部。这些部门的成立，对加强了运维、安全工程质量，强化了收入管理，提高了售后服务水平起到了积极作用。

2、完善各项制度，强化管理考核。

——建立了经营部规范管理的26个档案。这些档案资料从市场开发、用户管理到工程建设及材料管理等各个方面对经营部的管理进行规范，建立起管理第一手资料。

——为使经营部达到四率指标，较好的完成任务，实行了“科室干部包保制”。包保干部与经营部联挂，达到了双保险的作用。从而使广大员工的干劲达到极限。

——完善了失职追究和“高压线”制度，强化公司的执行力，提高了管理水平，确保各项工作落到实处，对员工起到警示作用。经营中，广大干部员工都自觉地约束自己，努力为公司的发展和壮大忘我工作，无私奉献。

3、 提高人员素质，合理配置人力资源。

本着公司“以人为本”的发展宗旨，转变了传统用人观念，调整既有培训机制，在各级部门、各个领域开展不同形式、不同程度的技术培训与交流。

一年来，为提高员工素质，采取走出去，请进来等方式对员工进行培训，其中送上级及厂家培训50人/次，公司组织培训350 人/次，参加厂家b培的人员回公司对其他人员进行二次培训工作，通过培训效果回访及抽查考核员工的业务提高比较明显。。公司始终把用人机制与经营生产活动相结合，达到人尽其才，才为我所用。在用人上，坚持“以德为先，德能并重”、“平等竞争，择优选用”和“畅通渠道，能上能下”的原则。把思想觉悟高，政治素质好，业务能力强，懂经营，善管理的优秀人才选配到重要的工作岗位上来。深挖内潜，合理使用人力资源。

**客户经营工作总结篇五**

今年以来，我行认真贯彻总分行经营战略调整的决策，坚持效益、质量、规模协调发展的方针，与时俱进，开拓创新，在注重业务发展的同时，强调风险防范和内控管理，倡导合规文化建设，使支行的各项业务上了一个新台阶，为完成年度目标任务奠定了坚实的基础。在全行员工的共同努力下，20xx年各项指标稳健运行，取得了突出的经营业绩。20xx年，各项业务完成情况较好，在分行均名列前茅。

一、各项指标完成情况。

1、负债业务增势明显。到12月末自营存款余额为万元，较年初新增 万元，已提前完成全年任务。其中储蓄存款余额 万元，较去年新增 万元，完成全年任务的66%。对公存款 万元，较去年新增 万元，完成全年任务的154%;日均储蓄存款余额 万元，较核定基数增 万元，完成任务的120%;对公日均存款余额 万元，较核定基数增 万元，完成任务的161%。

2、资产业务快速发展。20xx自营贷款 万元，较去年新增 万元，其中个人资产业务 万元，较去年新增 万元，完成全年任务111%，对公资产余额 万元，较去年新增 万元。贴现累计发生额 亿元。

3、中间业务稳步推进。全年实现中间业务收入近 万元，完成全年任务111%;完成国际结算量近 万美元;信用卡发卡 张;期缴保险 万元，趸缴保险 万元。

二、总结20xx年各项业务发展和管理，我们主要采取了以下工作措施：

(一)明确任务，早抓落实，为全年工作打基础。

支行在去年末就对20xx年工作目标进行了规划，明确负债新 个亿，对私存款 亿，对公存款 亿;资产新增 亿，个人资产 亿，公营贷款 亿。年初支行再次召开工作会，就20xx度全年工作进行统一的部署和安排，对20xx年取得的成绩，行长(第一范文网提供) 室要求全行员工戒骄戒躁，防止“小富即安”的思想。同时，针对支行目标任务制订了全面的考核制度，将分解到每位客户经理头上，业绩完成情况以邮件方式对全行进行每周、每月、每季通报，有效地激励了客户经理的工作热情。在分行开门红竞赛活动中，支行的负债业务、个人资产业务在全分行均处于领先位置，取得较好成绩。

(二)强化市场营销机制。

1、公司业务基础营销工作首先是抓新开户，支行公司部年初即明确：每位对公客户经理每月必须新开有效户达到x户。从全年情况来看，支行共计实现新开户 户，实现新户存款新增 万元。其次是通过政府平台，加强对周边园区客户的营销力度，通过上门拜访、制订理财方案等多种形式，积极宣传我行对公产品。经过长期的努力，取得了客户的高度认可，已和多个优质企业建立了合作意向。其中， 区财政非税收入专户已经成功开立，存款余额近 个亿。

2、在零售银行业务日常工作中，对 区“富人区”进行了区域定位，实施精准营销和分层次营销，注重基础营销、中端客户营销、大户营销并重。

一是大户营销：将 万以上的客户界定为大户，针对这部分客户专门制定了“理财秘书”服务。分行发行各种币种的理财产品、各种基金、信托产品、国债、外汇市场行情等金融信息，根据客户的类型、投资需求有选择性的分别发送短消息或者提供理财方案，让客户及时地了解银行的动态发展，同时让贵宾客户感受到银行对他们不只是单纯的存款需求，而且有帮助他们投资理财，使其效益最大化，这样才能将客户与银行更紧密的联系在一起。这就对个人银行部战线上的客户经理要求更高，综合素质的提升更重要。针对这部分客户，客户经理团结起来，根据客户特色讨论，制定出几套适合客户需求的理财方案，针对客户可能会提出的问题反复推敲，做足前位准备，实现给客户百分百满意的专业服务，让这部分客户更信任我们，依赖我们，成为我们的忠实客户;

二是小区营销：由于支行地理环境，小区营销成为我们的特色，频繁且高质量的户外宣传对支行提高知名度是最有效的方法。坚持不懈地开展多样的小区活动和宣传，通过在高档小区 山庄的联益活动，对我行产品的大力推荐，使我行的形象深入人心，山庄业主中成为我行 客户的便有10户。支行通过“物管收费站”的有效宣传，进驻周遍优质小区，例如花园等通过现场开卡、开功能，既达到我行电子业务的宣传，也成功实现揽存 多万元;

三是大堂营销：大堂经理将大厅精心布置，营造舒适的营业环境和温馨的节日气氛，狠抓服务，对前来办理业务的客户主动引导，对普通客户主要介绍消费积分、自助缴费、消费有奖、网上银行等日常功能，使客户在使用这些功能的同时感受到一卡通的方便。对中、高端客户主要介绍 卡、 白金卡、信用卡、外汇宝、电子银行、人民币、外币的理财产品。通过平时存款有礼、节假日行庆的抽奖活动来带动自然增长，增添节日气氛，聚集大堂的人气。大堂是最有效的阵地营销，安排客户经理轮流在大堂值班，对大厅的客户进行梳理，达到提升的效果。

3、公私联动组合营销：零售银行部与公司银行部通过一对一的接对子形式，互帮互助，互通信息，从对私大客户中发掘对公客户，从对公客户中寻找对私大客户，年初就通过对私大客户拓展了一户对公客户，吸收对公存款 万元。同时还公私联动，落实了 汽车销售有限公司等单位的工资代发。

(三)针对弱点，狠抓资产、贴现和国际业务。

资产、贴现和国际业务一直都是 区支行的弱势业务。20xx年支行下大力开拓这三方面工作。资产方面：结合分行今年大力扩展信贷资产规模的工作思路，支行通过“立足园区辐射周边”，积极进行资产项目营销。目前已经成功和 等一批优质企业达成合作意向，近期内即可对项目进行上报。体现方面：一方面对支行已有的客户进行挖潜，另一方面积极对外营销新户。对贴现跟踪票据源头企业，积极拓展收款下家，成功拓展了 等企业，全年累计实现贴现 亿元，与20xx年同期相比增加了20xx万元。国际业务方面：对区域内的外贸企业逐一上门拜访，目前已和 制药公司等达成和合作意向。此外，对于提前终止授信额度的 公司，支行始终没有放弃，一直对其进行积极的跟踪，随时关注公司的生产进行情况，同时和银监局、 区政府保持了密切的联系，以便最快时间内了解政策方面的动向，在银监局和 区政府对公司的态度明确后，支行拟再度与其展开合作，将成为下半年国际业务的亮点。

(四)大力拓展房地产企业，结合分行活动，狠抓个人资产，突出工作重点

针对 区域内房地产企业和优质楼盘众多的优势，支行加大了对房地产开发商的拓展力度，和 等知名开发商建立了往来关系，并拟在开发贷款和按揭方面展开深入的合作。同时，对原有的开发企业，如 地产，进行了深度的挖潜拓展，目前拟增加其开发贷款至 亿元，将改变支行对公资产业务落后的状况。同时，支行将风险低、回报高的个人资产业务作为发展的重点，整合资源，将个人资产业务划归公司银行部管理，充分利用公司客户经理善于与企业打交道的优势，拓展按揭业务。针对分行下达的一季度阶段性个人资产任务，支行公司部全员动员，对按揭、个人经营性贷款进行积极营销，其中成功发放了 分行金额最大的单笔个人按揭 万元。此外，通过直客方式，支行营销了“ \"等优质楼盘，为全年个人资产任务的完成奠定了基础。全年，支行实现了比去年新增 万元，完成分行下达的全年任务的150%。

(五)健全案防体系，加强内控制度建设，推进合规文化建设

1、牢固树立“安全就是效益”的意识，以预防和惩治案件为着力点，深入开展规章制度教育和警示教育活动，落实案件防范工作责任制。密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。把防抢劫、防盗窃、防诈骗尤其是防票据、银行卡诈骗作为安全工作重点，不断提高对高科技犯罪的防范能力。

2、认真开展合规守法教育活动。根据《 分行开展合规守法教育活动实施方案》，成立了支行合规守法教育活动领导小组，召开了全体员工合规守法教育活动动员会，制定出支行的学习计划，把工作落到实处。以多种形式组织员工认真学习了： 副行长在全行“合规守法”教育活动视频动员大会上的讲话、 分行开展合规守法教育活动实施方案、 银行诚信举报及奖励规定、刘明康两个讲话、合规与银行内部合规部门、商业银行风险管理指引、 银行客户经理行为禁令、 银行柜面业务人员行为禁令、 银行员工行为守则、典型案例等内容。并组织全行员工参加了“合规守法”在线测试，取得了良好的成绩。先后出版了五期合规守法活动简报，全行员工写出了学习心得体会，全行员工的合规守法意识的到极大加强，在分行合规守法知识竞赛中我行代表队取得了第二名的好成绩。

3、以“合规守法教育活动”为切入点，结合分行会计部组织的“票据结算风险知识培训”“账户管理系统(二期)”等业务培训等有机结合，通过内控管理制度和案件专项治理工作，加大了对风险隐患的标本兼治和综合治理力度，建立起了前台操作，后台复核和岗位间监督三道防线，落实要害部位和关键环节的风险防范和安全保卫措施，有效防止了风险。增强的员工的合规、守法与诚信意识。在日常管理工作中要求员工必须坚持执行规章制度和操作规程，各施其职，分工合作，扎20xx年银行支行全年工作总结及20xx年工作打算

按照总分行部署，支行按进度计划开展了三项执法监察、案件专项治理等工作。成立了领导小组，开展了员工异常行为排查，形成了自查报告，对查出的事项进行了整改，受到了好评。

在业务发展的同时，注重企业文化建设，在员工生日时，及时给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕，让员工充分体会到组织的关心;积极参与分行组织的各类文体活动，如服务征文活动、迎春文艺表演、登山拔河比赛、羽毛球比赛等。在迎春文艺汇演中，全体演员和后勤人员体现了高度的集体荣誉感，牺牲了大量的休息时间，精心排练，使演出获得巨大成功，荣获分行迎春文艺汇演第二名，为支行的可持续发展创造了和谐的人文环境。

**客户经营工作总结篇六**

一年来,在经理的正确领导下,在同事们的积极支持和大力帮助下,较好的履行行李员职责,圆满完成工作任务,得到宾客和同事们的好评和领导的肯定.总结起来收获很多.

1、协助部门经理做好客房部的日常工作。

2、做好考勤、签到工作。

3、合理安排楼层服务员的值班、换班工作。

4、配合经理做好各项接待、安排工作，工作期间发现问题应及时处理，有疑难问题应及时上报领导。

5、做好楼层的安全、防火、卫生工作。

6、以身作责，监督、检查楼层服务人员做好服务工作。

7、做好服务工作的同时抓好思想工作，做到团结友爱、相互帮助、共同进步。

8、切实履行职责，认真完成上级交办的其它工作

虽然有一定成绩,但是还有许多差距,应该向更高的标准看齐,努力做好本职工作

**客户经营工作总结篇七**

20xx年上半年，面对资金紧缺的严峻的形势，在局财务部和公司领导领导下，财务部全体工作人员，紧紧围绕公司及部门全年各项工作目标，按照公司年初工作会议认真践行“价值管理”理念，以精细化管理为主题、以资金管理为中心、以风险管理为主线的要求，统一思想，提振信心，增强服务意识，全面履行职责，努力完成阶段性各项工作任务。

一、全年量化指标完成情况

1、资金上存率95%以上;完成，达到97%。

2、年末货币资金余额15000万元以上，其中公司本级20xx万;上半年期末货币资金仅仅8700万元，总部约为600万元，离指标差距很大。

3、总部费用支出控制20xx万元以内：上半年实际发生751万元，由于有大约50万元左右的职员费用，另外办公楼租赁费40万未计算，半年绩效考核估计大概有30万元左右，加上上述费用预计上半年实际发生费用870万元，在预算控制之内。

4、全年收取司属单位上交款项11500万元;已收4784万元，完成年度计划的42%。

5、新开项目资金策划率100%;新开项目3个，均做了资金策划。(五盂两个，白象绿洲一个)。

6、全司利润总额15000万元;上半年完成利润4000万元，完成27%。

7、办理资金信贷类业务，投诉率为0;完成。上半年未发生投诉。

二、主要经济指标分析

1、主要经济指标

上半年累计完成产值13亿元，占局下达指标的33%，实现利润4000万元，占局下达指标的27%。从各分公司情况来看，隧道公司完成4034万，占年度指标的50%。安徽公司年度计划指标为4000万元，实际完成456万元，仅完成11%，下半年需要完成3450万元，铁路项目部计划完成5000万元，实际亏损583万元，下半年要完成指标需要5583万元，从目前情况来看，安徽公司和铁路经营部要完成年度指标已经不可能。

2、上缴货币资金情况

上半年公司累计上交局货币资金1833万元(含隧道公司的1000万元)，完成局下达指标5000万元的37%，各单位如果按照公司本年度新的收款办法(收款比例+利润比例)应收款3925万元，实际收款4782万元(含隧道公司算抵扣局上交的1000万元)，超收857万元。其中隧道公司超收738万元，安徽公司超收299万元，铁路公司少收180万元。但从完成年度计划来看，隧道公司完成年度计划的57%，安徽公司完成年度计划的50%，而铁路公司仅仅完成年度计划的13%，尚差2618万元。

三、上半年所作的主要工作：20xx年上半年，我们主要围绕以下几个方面展开财务工作。

1、认真做好财务的日常工作。

上半年我们按照公司统一部署，完成年度的结账、过账工作，做好日常财务账务处理工作，季度做好公司财务分析工作以及公司月度财务快报、清欠报表、亿元项目分析报告、季报和年度报表工作，每月向公司总经理、总会计师填报《财务部工作月报》等主要指标情况，建立会计档案室，对公司直管已完工项目进行会计档案清理，及时将档案运回公司总部归档管理。每月末对公司各部门职工备用金进行催报，在6月底基本完成备用金的清理工作。

2、按照“预算前找标准、使用前看预算、开支前走程序、开支后有分析、分析后有考核”的原则，做好企业费用预算管理，费用预算工作。

财务部及时组织编制公司机关年度费用预算并分解到部门和具体责任人，对各个分公司费用预算进行审核并报公司领导审批，按人头建立费用预算实际发生台账，每季度及时向各个部门反馈费用使用情况并报公司领导。每季度末公司总部及分公司进行预算分析并形成分析报告，作好事中费用控制和总结。截止上半年公司总部管理费用751万元，加上半年尚未入账的办公楼租金40万元，以及公司上半年绩效考核及6月工资估计约70万元，补助约20万元共计约120万元未入账，上半年总部管理费用约为870万元，在年度控制目标20xx万元的一半之内。

3、积极稳妥组织资源，做好公司资金的调度工作。

一是进一步做好现有银行账户清理及新成立项目经理部账户跟

进管理工作二是建立全公司银行账户台账，及时掌控各账户资金情况。三是通过每月铁路项目资金收支计划预算，严格控制铁路项目资金使用按公司审批意见执行，加强对铁路项目等游离于局体系外的资金使用情况检查监督力度，落实资金计划和公司财务制度的执行情况。

四是每月末对本月资金集中情况进行统计汇报，定期和不定期对所属单位资金集中情况和银行外部账户进行检查。五是合理布局存量资金结构，提高存量资金的综合效益，减少在途资金占用，尽量用银行承兑等保理业务方式支付，减少或延迟现金流出。全年累计使用承兑8740多万元，六是积极与上级对接借款和缓缴上缴款项，全年共计为公司各单位投标履约向局借款10000万元，有效缓解公司资金压力，为公司对接市场提供有力的资金保证。七是积极筹措资金为公司购置设备，为海外市场开拓提供资金保证，上半年公司共计支付各类购置设备款项1380多万元，为刚果项目部提供资金支持300多万元。 5、加强内部借款回收力度，进一步降低借款融资总量，降低财务费用，合理调剂内部存量资金，进一步完善内部融资管理的制度建设。

4、财务管理制度修订工作。

一是按经济业务性质完善经济合同台账，财务往来台帐、项目管理台帐、营销费用台账和资金和承兑汇票、保证金类台账等四类台账。

二是进一步完善财务预警系统。加强对合同额、营业额、利润、现金流量和应收款项指标财务信息的搜集、分析、评价，对照财务指标的标准值、历史值、同行值、预算值等，及时发出预警信号。

三是通过完善财务管理手册来完善内部控制制度，有效进行，防止、发现、纠正各方面的偏差与弊端。四是完善公司直管项目财务收支审批程序。

5、加强清欠和审计工作

一是财务部积极参与对新开工项目进行项目综合考核指标制定，参与亿元大项目成本分析和稽核。二是对哈大项目进行审计监察和对武黄项目进行项目综合效益和财务收支情况审计，通过审计和监察工作及时向公司领导汇报项目存在的问题。三是积极开展财务半年度检查工作，通过检查发现财务工作中好的典型拟在今后公司财务工作中进行推广，对发现的问题提出整改意见督促各单位认真整改。四是根据每月清欠月度报表，建立全公司所有项目清欠台账，动态掌握公司各项目拖欠情况和清欠进度，及时分析公司应收款项回收指标完成情况，指导分公司和重大项目清欠工作。

四、上半年工作中存在的问题：

一是财务部深入一线的决心不是很坚定，除对铁路项目的财务工作直接管理较多外，其他项目基本处在统计资料阶段，未深入项目了解情况作出分析提出财务管理的指导意见。二是公司财务部总部对分公司和项目的调控能力不强。三是资金的管理措施、方法有待改进和提高，四是财务人员的业务素质有待提升，部分财务人员只能做一些日常的收付业务，不能对本公司本项目的工作提供有力的分析证据及时预警，导致财务工作不能顺利展开，财务作用有所降低，五是内部借款回收力度不大，借款融资总量增加，财务费用增多。

五、下半年工作安排

1、加强资金管理，保证生产经营活动最低现金流量。下半年公司需要向局上缴3200万元，需要归还局借款11100万元，需要支付两级管理费2200万元，需要支付拖欠设备款500多万元，另外我们投标需要资金，以上共计需资金1.7亿元，公司资金极度紧张，如果不加以疏导和分析，公司资金有断链的危险，因此资金的分析和管理将会是下半年财务工作的重中之重，我们要坚持每季度召开一次全公司资金分析会，积极查找问题，弥补漏洞。此外要加大内部借款回收力度，要积极督促石武项目和安徽中烟项目在年内归还局借款。保证各单位及时上缴。

2、加强对项目现场经费和核算和控制，尤其要在项目中推广项目年度现场经费预算制度，通过制定预算加强对项目间接费用的控制。

3、加强对铁路项目固定资产管理，尽可能的将项目的折旧费和资产使用费800多万回收公司。

4、 进一步加强对项目的审计，及时发现问题进行整改。

5、加强财务人员跨专业知识的学习了解，尤其是要加强财务人员商务合约方面专业知识的学习，便于在今后的项目财务管理中更好的沟通和配合，有效地发挥财务在项目管理中的作用。

**客户经营工作总结篇八**

金科公司年终总结报告尊敬的董事长、何董及各位同仁： 20xx年是丰泰金科投资公司精耕细作、持续发展的一年，也是集团公司重要项目——紫金城三、四期开发建设的关键一年。在集团公司正确领导和英明决策下，公司全体员工本着“团结、拼搏、求实、创新”的精神，经过辛勤工作，取得了较好的成绩。

一、20xx年工作中的闪光点

(一)20xx年是丰泰集团“紫金城”后续项目全面开发的关键一年。经历了一期、二期波折坎坷的开发历程，在20xx年上半年工作中，努力消化项目开发过程中的不利因素，整合各类资源，形成项目开发的合力，在集团公司加快推进项目开发的总要求下，金科公司明确了各阶段重点工作，在合同约定的期限内达成了交房条件。

(二)紫金城二期交房期间，在各经营公司大力协助、支持下，在金科公司精心准备、组织下，按照交房预案，有条不紊、从容不迫的完成了交房工作，并得到了业主的普遍认同。

(三)20xx年年底，切实贯彻董事长工作部署，金科公司克服困难、化解矛盾，在开盘前两天取得了紫金城四期预售许可证，成功实现了预售开盘工作，并以此为契机成功举办了千人坝坝宴，提高了紫金城项目的知名度、美誉度。

二、工作中存在问题对照20xx年经营目标计划，整体上完成了拟定的工作目标，但也未全面达到年初计划：

(一)项目前期数据、资料不全造成后续工作推动进度乏力，未达成行政审批流程条件。

(二)需加强员工队伍的企业文化品牌意识培训;以上问题必须引起高度重视，并在今后的工作中切实加以改进，籍以推进公司的全面工作。

三、20xx年工作计划(一)以经济效益为中心的指导思想，通过认真研究产品、研究市场，加大创新力度，使项目品质具有前瞻性和差异性，使公司的经济效益和社会效益得到提升。

(二)目标计划1、紫金城三、四期全年计划实现住宅销售100%，回笼资金2亿元以上。计划在20xx年10月商业实现试营业，新的售房部完成装修及投入使用。2、其他事项完成紫金城前期开发楼盘竣工备案证的办理，完成瑞茂、浩通(一批次)、中通(二批次)土地变性工作。

(三)工作措施

1、进一步完善企业管理体制和经营机制，根据项目及公司发展的需要，合理调整和完善现行机构设置及人员力量的配置。

2、以市场为导向，加强和做好市场调研，制定切实可行的营销推广方案，加大销售工作力度，强力推进紫金城三、四期项目建设和销售工作。

3、加快项目建设进度，加强项目施工过程各个环节的建设管理，强化与设计单位、施工单位、监理单位及政府各部门的沟通力度，在确保施工质量和安全前提采取各种有效措施强力推进建设进度。

总之，20xx年工作时间紧，任务重，但我们相信只要公司全体员工能够统一思想齐心协力，与时俱进、努力拼搏、扎实工作，就一定能圆满完成集团公司下达的全年各项目标工作任务。

**客户经营工作总结篇九**

一转眼，20xx年已经过去。在这一年里，市场部门的全体同事尽心尽力，不辞劳苦，在工作中发扬了高度的主人公精神，体现了高度的责任感，保证了项目优质高效的进行。在过去3年的时间里，首先感谢公司给予我这样一个发展的平台，和用心培养;感谢经理给予工作上的鼓励和督促。让我学到了很多的业务谈判知识和商谈技巧，并顺利的为下一步的公司业务发展迈出了第一步。其次感谢这个业务团队，感谢同事们在工作上的相互鼓励和配合。他们所有人都有值得我去学习地方，我从他身上学到了不少知识，让自己更加的成熟。

通过3年来不断与公司业务模式进行磨合，我也更加的认识到了，一个销售人员的知识面、社交能力和商务谈判技巧决定了销售人员的销售能力。为此，通过这3年的工作积累。我认识到自己现有的不足和长处。以下我想说二个方面：

1)产品知识方面：加强熟悉自动化产品的技术参数、和材料特点、规格型号。了解产品的使用方法;了解行业竞争产品的有关情况;

2)公司知识方面：深入了解本公司的设备情况及服务方式、发展前景等。

3)客户需要方面：了解客户的购买心理、购买层次、及对产品的基本要求。

4)市场知识方面：了解自动化系列产品的市场动向和变化、不同顾客的购买力情况，进行市场分析。

5)专业知识方面：进一步了解与自动化有关的其他方面的工艺技术知识，方便能更好的和不同的客户达成共识和业务范畴的交流，以便更好的合作。

6)服务知识方面：了解接待和会客的基本礼节，细心、认真、迅速地处理客户状况;有效地传递公司信息及获得信任。

1)首先谢谢公司给了我一个这样的发展的平台，通过和大家一起工作的机会，让我从大家身上学了不少的销售技巧和谈判能力，有了这些经验做铺垫，相信在以后的工作当中我才能更顺利的在岗位中独立成长起来。感谢大家在工作中的给予帮助。这些都是我财富的积累。

2)自己工作中的不足。通过这么长时间的工作积累，整体上对自己的业绩是很不满意，主要表现在业务经验不够丰富，目标不够明确，业务技巧有待突破，市场开发能力还有待加强，希望能够尽快的提高自己的不足，发挥自己的优势，能更好的为自己以后的销售业务和开展打好基础，提高自己的自信心和业务销售技巧。

20xx马上就要过去，虽然对自己的工作状况不是很满意，但人要往前看，一年之计在于春，在新的一年来临之际，要为自己播好种，做好规划，期待明年的年终会有更好的表现。

公司在发展过程中，我认为要成为一名优秀的的销售经理，首先要调整自己的理念，和公司统一思想、统一目标，明确公司的发展方向，才能充分溶入到公司的发展当中，才能更加有条不紊的开展工作。

第一，从理念上：我应该和公司保持一致的经营思想、经营理念，与公司高层统一目标和认识，协助公司促进企业文化方面的建设。

第二，意识上：无论在自动化产品的销售还是产品生产工作知识的学习上，用积极向上的心态，学习他人的长处，学会与上级、朋友、同事更加融洽的相处;最后我希望公司和及个人都有更大的发展空间。

第三，业务上：首先规划好自己的市场区域，了解本区域内客户的特性及目标。合理处理自己的业务时间，提高自己的工作效率。最后还要了解产品行业的未来发展趋势及要面临的问题。提前预测，为面临的机遇及挑战做好充足的准备，让自己永远都比别人快一步。

**客户经营工作总结篇十**

20xx年是岳阳物业公司学习、摸索并逐渐稳定的一年。在公司总经理20xx年终会议精神指导下，在以李颀总经理为首的各级领导的支持和关爱下，在戴总的精心指导带领下，以及全体员工共同努力下，岳阳物业公司已基本完成201x年的工作计划，现将具体工作总结

一、各部门工作汇报

1、客服中心：

(1)认真落实部门各班的日常管理工作;热情接待来访业主和往来单位;认真、耐心地办理业主的入伙手续67户和装修手续40户;配合业主入住，对房屋进行严格的验房，发现问题及时电话及书面报给开发商进行整改并不断地追踪。

(2)严抓水电、公共配套设施设备的日常检查和月度检查;一期水泵房因变压器调试有问题，导致二次供水不能正常供应。客服中心及时制定紧急方案，一边解决业主二次供水问题，一边督促和协助外来单位调试水泵房变压器，电工班员工连续加班协助调试并学习相关技能;在大家的共同努力下，小区二次供水得以正常运行。

(3)公司提供的便民服务与日常小修服务为许多业主，特别是老人和妇女解决了生活中的难题，深得业主的好评。

(4)坚持每日严抓装修管理，保安部上门勤检查，保洁班监督，发现违规装修及时反馈、沟通并提出整改意见。

(5)认真做好住户的投诉登记工作，并派人进行调查、核实、处理、回访，至今未有一件重大有效投诉。

(6)监督绿化承包员对小区的花草树木及时进行养护(浇水、锄草、修剪、施肥、补苗等)，现小区整体绿化效果有很大的改观。

(7)安排保洁每周对小区重点部位进行灭鼠、杀虫和消毒;整体卫生搞得不错，得到大部分业主的一致好评。保洁班各员工一向厉行节约，在保证服务质量的前提下，节约了大量的各种日耗品，如垃圾袋、洗衣粉、抹布、拖把等等，为公司节约成本。

(8)客服中心每月制定催款计划，采取“一电话、二电话、三书面、四上门”的催款方式催收拖欠费用的业主。因前期遗留问题不断出现，有相当一部份业主因各种原因据交物管费，例如，因开发商漏水等工程质量问题据交的有8户，因前康美物业纠纷而拒交的有2户，无其他正当理由拒交的有3户，以办入伙但一直空置并未交费的有16户。多次与业主委员会协商交涉，共同努力解决欠款催交工作。

(9)不断督促新天地开发商逐步解决遗留问题(如房屋和外墙漏水、烟道串烟等)，虽有些许成效，但遗留的问题还得继续追踪。

(10)努力抓好围墙广告位的出租和管理，与9家公司签订广告位协议，为公司创造收入。

(11)将相关资料输入物业软件中，便于管理和存档，同时缓解人员困境，提高办公效率，实现办公自动化。

(12)与业主委员会联手成立小区各社团部：太极拳队、乒乓球队，篮球队等，并多次举行篮球友谊赛和集体晨练太极拳，丰富了业主的业余生活。

(13)组织好全体员工为时3个月的物业基础知识培训工作，并根据培训情况对所有员工进行考核，全面提高了员工的物业理论知识和综合服务素质，使我公司的整体服务质量实质性地提高了一个台阶。

(14)不时地与华菱开发商就一期房屋接管验收工作进行沟通和协商，并制定出详细、周密、具有可行性操作的方案。同时与其他家装公司合作，避免我公司人员不足和开发商不积极交房等造成的工作困难。

(15)积极配合各部其他日常工作，加强部门员工的节能降耗意识、团队协作意识、服务意识、“主人翁”意识。

2、保安部：

(1)每日抓好保安员形象，主要是坐姿、站姿、礼貌礼节、言行举止等方面，从而提高了物业公司的形象。

(2)抓好安全、消防、车辆日常管理工作，发现问题及时采取有效措施进行处理。并两次抓获小区小偷。

(3)坚持做好保安的队列训练，并保证训练质量。积极参加公司组织的培训工作，提升自己的专业水平。

(4)将消防设施设备作为巡查内容，发现问题及时采取有效措施进行处理。

(5)华菱交房期间，安排保安人员加班，全力配合公司交房时的安全保卫和其他临时工作，为华菱业主交房提供了安全有序的保证。

(6)严格抓好了小区的车辆管理工作，做到了指挥车辆进出、停放有序，保证了小区的日常交通秩序。

(7)做好了公司用车和日日常采购工作，积极配合各部各项工作。

(8)加强节能降耗意识和团队协作意识、安全意识、服务意识、“主人翁”意识。

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