# 和客户对接工作总结(热门50篇)

来源：网友投稿 作者：紫竹清香 更新时间：2024-08-29

*和客户对接工作总结1作为客户经理，我要时刻树立风险意识，认真挑选客户，严格落实客户筛选工作，有效检测和控制客户风险，认真做好贷前贷中贷后调查，最大限度的减少不良贷款的发生。在道德方面，我也始终保持着较高的道德素养，一直以高标准、严要求去规范...*

**和客户对接工作总结1**

作为客户经理，我要时刻树立风险意识，认真挑选客户，严格落实客户筛选工作，有效检测和控制客户风险，认真做好贷前贷中贷后调查，最大限度的减少不良贷款的发生。

在道德方面，我也始终保持着较高的道德素养，一直以高标准、严要求去规范自己的行为，严于律己，作风正派。

从事金融岗位，我们不可避免的会接触到形形色色的人，他们之中不乏有各行各领域比较成功的人士，有些客户为了将贷款提前做成，会对我输送一些利益诱惑，甚至还会对我施加压力，但我从来都不为所动。

因为我深知为客户经理一言一行一举一动都代表着银行的形象，稍有差池损害的我不仅是我个人的名誉更会损害到银行的整体利益，因此，我必须为我自己的负责，不能为了眼前利益而让我的职业生涯背上污点，更要顾全大局，为银行的长远发展所谋划。

**和客户对接工作总结2**

我于年月加入商场，开始了我新的工作和学习过程，四个多月来，收获良多，感慨也不少，现将本阶段工作总结如下：

职能工作方面本阶段客服督导部的职能工作主要有两大块，一是继续做好服务台的工作，二是初步接手和学习并执行督导工作，作为客服督导部成员的我，工作也主要以下重点。

一、服务台的工作

服务台的工作流程性和技能型较多，原则性相对较强，在本阶段的工作中，我学习了服务台各种系统的操作和问题的处理流程，现在能够独立执行服务台的所有工作，并对服务台的工作做了细致的思考和研究，认为服务台的工作应该再细化，再拓展，结合我商厦竞争力打造步伐，进一步开拓服务领域和服务职能，具体内容将在20xx年工作计划中详述。

二、学习商场工作内容阶段

20xx年8月8日，公司的竞争力打造活动开始了，在此期间，郑经理带着我在各部门实习，在卖场检查、学习，开始慢慢介入商场工作，虽然比较迷茫，但却很充实。因为每天都能接触到一些新鲜的东西，收获一点一点堆积进了我的脑海，我对逐渐有了一个来自于我自己心里的认同和肯定。并对自己有了一个不算清晰但却真实可行的目标，努力学习商场的各种知识，用我的力量来推进更好的发展。

三、商场工作阶段

在对竞争力打造方案学习并应用了一段时间以后，卖场环境在公司全体员工的共同努力下有了比较明显的变化。为了调查员工对服务竞争力打造的认识和执行情况，我协助郑经理对员工代表作了深入座谈，座谈中员工方提出了种.种问题和情况，对这些问题和情况我一一做了总结和记录，并寻求方法和办法去为他们解决这些问题商场客服工作总结工作总结。解决问题的过程是最好的学习过程，在此阶段，我对员工、对公司、对客户、对顾客有了一个深入的认识和了解，给我在日后的工作过程指出了一条路。

我的目标和方向渐渐清晰起来，我知道了我以后要怎样去工作，后来在郑经理的指导和引导下，我深入到商场的每一个角落，严肃查处了一些执行落后，使竞争力打造培训内容得到了巩固和延伸的违规行为，在一定程度上严肃了卖场作风和纪律，并为日后的工作打下了良好的基础。

**和客户对接工作总结3**

1、对公条线贷款业务完成情况：

本年受理小企业贷款共19笔。其中发放小企业贷款7笔，金额7060万元；审批通过本年未发放小企业贷款2笔，金额1900万元；已完成额度审批2笔，金额4500万元；完成计划的％，办理贴现800万元，办理融票通业务2108万元。

2、对公条线存款业务完成情况：

企业存款余额万元，其中公司存款万元，机构存款万元，完成计划的%。

3、对公条线中间业务完成情况：

本年累计实现中间业务收入万元，完成计划的。其中公司条线万元，完成计划的。机构条线万元，完成计划的。小企业条线万元，完成计划的。

4、对公账户业务完成情况：

本年共开立对公账户户，其中基本账户户、一般账户户、专用账户户、临时账户户，完成计划的%。累计开户共650户，占全辖账户的，在我市银行对公账户保有量排名第二名。

对公业务在当地横向比较优势明显，贷款本年新增在当地占第一位，存款余额和本年新增在当地均为第二位，较以前年度分别增加了一个位次。系统内纵向比较有强有弱，对公业务八个考核单位排名分别为企业存款第一位，开户为第六位，贷款为第六位，中间业务收入为第六位，除企业存款外，其他项较弱，中间业务收入和对公贷款未完成核定任务。

**和客户对接工作总结4**

丰富忙碌的上半年过去了。在刚刚过去的上半年，在各级领导的关怀和正确领导下，在各部门的积极配合和客服部全体员工的共同努力下，我们客服部圆满完成了上半年的各项任务。给出以下总结:

>一、销售档案的标准化

为了规范销售档案，我们对销售档案进行了整理，将xx小区的销售档案分类成册，对档案进行了编码、装订、装箱、贴标签，做了电子版的卷内目录备查，对公司的人员证明、借阅工作进行了梳理，还做了电子版的总结。认购前期，根据公司销售制度，查看每日认购单，登记台账，销售控制房源。

对于社区的宣传工作，对于房交会，准备了房交会的资料和前期工作，使得房交会顺利进行。同时负责礼品的管理、统计和发放，将房交会的资料装订成册备查。对于其他房地产公司的信息，我通过电话调查，调查总结了很多房地产公司的价格，为小区开盘奠定了基础。

>二、保证工作进度和质量。

>三、登记住房，做好户口。

回顾上半年的工作，我们部门之所以能够圆满完成任务，主要得益于公司领导的重视和支持，公司其他部门的配合，本部门员工的团结协作，共同努力。在总结成绩的同时，还有很多不足需要改进和努力。

今后，我部要积极适应公司发展的要求，紧紧围绕客服部的业务工作，以创新的精神完成各项工作，提高工作效率，增强工作的主动性、积极性和创造性，上一层楼，为公司的努力奋斗。

**和客户对接工作总结5**

如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的员工，对前台工作也由陌生变成了熟悉。以前我认为前台工作很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录。其实不然，要做一名合格、称职的物业前台人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况。回顾过来的前台工作，有得有失。下面我就简单总结一下：

一、日常接待及接听电话

热情接待来访业主，并积极为业主解决困难。接听业主电话，要有耐心，记录业主来电投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。

二、日常报修的处理

根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

三、其他工作

每天早晨检查各部门签到情况。检查院落及楼道内卫生，对于不合格的及时告知保洁员打扫干净。对库房的管理，领取及入库物品及时登记。催收商铺的水电费及物业费。搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高小区物业管理的服务质量及服务水平。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少，我认为做好前台最重要是：

(1)服务态度一定要好，在院里见到业主主动打招呼，如果顺便帮他开门及帮忙搬东西等力所能及的小事，以使业主对我们更加信任。

(2)我们要有主动性，要有一双会发现问题的眼睛，每天对小区院落进行巡查，发现问题及时解决。不要等到业主来找了，我们还不知道怎么回事，要做到事事先知。

对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，在这全新的一年里，我要努力改正过去工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1.加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善前台接待的细节。

2.进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，加强工作责任心和培养工作积极性;

3.多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入--的团队，此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

**和客户对接工作总结6**

>1、客户管理关系引入电力营销工作具有重要的现实好处

有利于提升电力企业的经济效益

客户作为企业的重要资产，对企业的发展至关重要。客户关系管理致力于客户群体的最大化，透过与新、旧客户的互联互动，维持双方之间的合作关系和友谊。在客户规模不断扩大的同时，其市场占有率也随之提升，企业的经济效益也得到提高。

有利于降低电力企业的营销成本

以往的客户管理流程烦琐复杂，纯人工操作环节比重较大，管理效率不高。引入客户关系管理，可全面优化营销业务的流程管理，提高电力企业的营销潜力，降低电力企业的营销运作成本和整体生产成本。

有利于提升电力企业的服务质量

透过引进客户关系管理，整合现有的客户资源，深入挖掘潜在的客户资源，在实现客户群体扩大化的同时，对客户信息进行整合，实现客户信息共享。借助客户资源信息分析系统，对客户的各种需求能做到及时响应，满足客户需求，提升电力服务质量。

>2、新形势下电力营销中的客户关系管理的影响因素

市场竞争不断加剧

在市场经济体制不断完善的状况下，电力市场的蓬勃发展务必注重电力营销，提高电力企业的市场竞争力，加强客户关系的维护和管理，才能真正促进电力企业营销制度不断完善，提高客户的满意度。

科技不断发展带来的影响

在知识经济和信息时代中，电力企业的长远发展务必对先进技术、设备等给予高度重视，注重专业人才的吸收和培养，将信息技术和供电技术等结合，推动电力企业的智能化和现代化发展。注重客户关系的良好发展，尽量满足客户的用电需求，及时采纳客户的意见，对提高电力企业客户关系管理水平有极大影响。

经济体制的不断调整

市场经济体制给电力营销方案制定带来的影响较大，需要根据当前的市场发展需求，进行客户关系的调整和维护，制定科学、合理、可行的营销方案，才能真正满足客户的各种需求，促进电力企业整体效益不断增长。

>3、新形势下电力营销中客户关系的管理策略

建立健全客户关系管理保障机制

客户关系管理的保障机制是以客户满意度为核心而建立起的反馈机制。透过外部评价驱动内部自查，及外部评价与内部自查相结合的常态运行机制，建立客户满意度跟踪调查与电力服务质量适时调整的良性互动关系。首先，建立全方位、多层次的客户服务管理机制。客户的满意度涉及电力企业的决策、管理和执行，因此，建立客户服务管理运行系统和模式具有重要好处。其次，建立健全电力企业的客户服务纠察机制。客户满意度应体此刻电力营销过程中的各个环节，而系统完备的客户服务纠察机制能及时发现营销工作中的不足，并适时给予纠正和改善，提升客户的满意度。最后，建立健全客户服务监督执行机制。以往的客户服务监督执行机制侧重于某一点的监督执行，缺乏系统性和宏观性，现将其上升到全过程的监督执行机制，构成事前、事中、事后一条龙的监督执行体系。

建立健全客户服务快速响应机制

传统的电力企业管理模式使其客户服务模式过于被动、粗放，难以满足当下以客户为导向的市场环境。另外，随着现代信息技术的快速发展，市场环境瞬息万变，电力企业的管理节奏也随之加快，对客户需求的快速反应潜力成为衡量一个企业管理水平的重要指标。为此，电力企业应建立健全客户服务快速响应机制，利用现代化信息手段，整合客户资源，在信息共享的同时，着力提升对客户需求的快速反应潜力，提升电力企业客户服务的主动性和有效性。

完善客户个性化增值服务

**和客户对接工作总结7**

这一个月来，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”，而感触最多的是越是简单的事情想要把它做好就越是不容易。

在上个月的工作总结中，针对自身存在的问题即：工作中注意接电话时情绪的控制，这一不足我在本月的工作里对自己不能解决的或存有分歧的问题会和同事一起探讨、分析，并及时的回复用户，时刻提醒自己要微笑服务，虽然与上个月相比有了一定的进步，但与一名合格的客服代表的要求相比我还要继续不断的努力。

除了完成日常的理论学习和工作外，我充分发挥党员的模范带头作用，积极参加公司组织的深入学习实践科学发展观主题实践活动;三是代理工作方面。通过学习以及两个月的锻炼，我对值班班长的日常工作方面理顺了思路，针对客服班长日常工作如接班日志的正确填写与处理、工作联系单和投诉单的记录、报送、回访等一系列后续工作方面能够独立的完成。明白了作为客服班长需要具备的业务素养和应急能力，除了完全的责任心和处理事务的能力，还要有对事物敏锐的判断能力。

以上是自己对九月工作的总结，虽然经过努力无论是在业务能力方面还是在思想道德方面都有了较大的提高，但是仍有存在许多的缺点和不足。总的归纳为：

一是工作经验欠缺、主动学习能力不强。遇到不懂的问题如没有及时给予答复就会敷衍了事;

二是工作创新能力不够，在很多时候主动性差，没有钻研细究;

三是工作中存在急躁情绪、急于求成的情况，从而影响到自身情绪波动过大。

因此在下一步的工作中，要加以克服和改进。我们都将不断地学习，更加的认真地做好自己份内的事，继续坚持活到老，学到老，用学习的心态来支撑自己。

**和客户对接工作总结8**

各位企业家，同志们、朋友们：

在~~即将来临之际，~~在这里召开辖区企业家迎春座谈会，与各位企业家们欢聚一堂，畅叙情谊，共商杨叶发展大计。首先，我代表镇~~及全镇3万人民，对各位企业家的到来表示热烈的欢迎，对大家多年来对~~发展给予的关心、支持和帮助表示衷心的感谢。同时，我们也向大家拜个早年，祝在新的一年里工作顺利、万事顺心!

参加今天座谈会的有班子全体成员。今天座谈会主要有三项议程：一是请~~同志通报我镇经济和社会事业发展情况并部署的主要工作思路;二是请~~同志致辞，三是大家座谈发言。

下面，请~~同志通报我镇度经济和社会事业发展情况并部署度的主要工作思路。

下面，请~~同志致辞。

下面，开始座谈。请各位企业家多提宝贵意见和建议。

首先，请~~同志发言。

下面，请~~同志发言。

下面，请~~同志发言。

这次迎春座谈会开得喜庆热烈，大家欢聚一堂，喜迎新春，豪情满怀。在座谈会上，大家听取了~~同志通报我镇20经济和社会事业发展情况并部署20的主要工作思路，同时大家敞开心扉、畅所欲言，建言献策，为杨叶的发展提出了许多宝贵的意见和建议，使我们再次感受到了“热爱”、“奉献”的诚挚之心。在新的一年里，我们恳切希望各位企业家一如既往地支持杨叶建设，为~~的发展出谋献策;~~也将一如既往地努力做好各项服务工作，为企业发展创造良好的环境，共同谱写~~发展新 篇章!

祝各位企业家新春快乐、身体健康，合家幸福、万事如意!

**和客户对接工作总结9**

进桂龙堂已经四个多月了。我一直在做客户服务顾问。在这段时间里，我见证并参与了公司的发展和制度的完善。作为一个贵龙人，我由衷地感到骄傲。经过四个月的工作经历，我积累了一些关于客户服务的知识和经验。总结如下:

>第一，树立全局观念，做好工作。

做好自己的本职工作，树立全局意识是最重要的问题，客服也不例外。我认为客服工作的大局是“树立企业形象，最大化客户对公司产品的满意度和忠诚度，传达企业文化形象。”我7月份来公司后，先接受了一周左右的培训，内容包括药品基础知识、中药基础知识、产品复方柴胡安神颗粒基础知识、客户常见问答、销售技巧等。通过培训，我不仅对公司的产品有了深入的了解，也大大提高了我的个人能力。同时对公司完善的培训体系和公司的文化氛围有了充分的了解。之后开始做客服。客服的主要任务是接听客户的来电，对客户想了解的问题给予专业热情的解答。二是对购买的客户进行回访，了解用药效果，对用药方法进行专业指导。客服工作的这两点看似简单，但作为直接与客户沟通的部门，关系到企业形象的传播，关系到客户对公司产品的满意度和忠诚度，对公司产品的后续营销影响很大。

>第二、专业技能熟练，勤于思考，应对突发事件。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为客服人员，在和客户做直接沟通的时候，要勤于思考，足智多谋。对客户提出的药品问题给予专业的解答，对客户反映的投诉等问题第一时间做出正确的回应，让客户满意，保持客户对公司产品的满意度。客服是一个直接面对不同失眠者的工作。需要专业的知识水平和灵活的反应能力，需要及时总结遇到的问题。我在管理手头现有失眠信息的同时，根据大多数失眠患者都有糖尿病的事实，总结了糖尿病的相关知识。根据失眠患者在不同时期的用药史不同，我总结了失眠常用药物的相关信息。还有失眠、抑郁的相关信息，这些信息分享给同事，增加与客户的有效沟通。一个客户能否有效沟通是衡量客服人员专业水平的标尺，也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

>第三，善于沟通，提高工作质量。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还要有良好的沟通能力。当今社会，一个产品出现问题往往是因为使用和操作不当，而不是客户反映的`质量差。中药更是如此。如果不按照疗程连续服药，很难体现药物的效果。所以这时候就需要找出问题的症结所在，与客户沟通，规范使用方法，向客户传达优质的服务态度，避免客户对产品的不信任，甚至损害企业形象。客服主要体现在“沟通”二字上。与客户沟通可以更好的了解客户对产品的需求，与同事沟通，增加工作经验，分享经验，提高团队整体水平，提高工作质量。

>第四，遵守公司制度，积极参加活动。

“没有规则可以构成正方形。”一个企业的规章制度完善与否，直接关系到企业的形象和文化氛围，这个制度需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月里，作为一名客服人员，我没有无故请假，期间也很好的完成了工作。积极参加公司组织的各种活动，如拓展训练，地坛展览，每周五值班。在活动中，同事之间更加了解，团队之间的合作也增加了。新的一年，客服工作也需要新的工作思路。第一，做好工作，管理好现有客户信息，定期对购买的客户进行回访，让他们感受到药品的良好效果和贵龙药业的售后服务。

定期回访其他现有客户信息，跟踪他们的失眠情况，随时向他们传达桂龙堂独特的治疗失眠的理念。其次，根据公司的推广情况，随时提高沟通能力和专业水平，帮助提升公司的推广工作。再次，提升自己的专业水平，总结不同客户的失眠情况，随时提升自己在失眠抑郁知识、沟通技巧、心理咨询知识等方面的水平。新的一年，我会和领导协调沟通，和同事友好合作，知识水平和做事水平会有新的提高。如果一个企业需要两只脚才能稳步前进，那么一只脚是优质的产品，另一只脚是完善的服务。公司的产品可以创名牌，公司的服务也可以尝试创品牌。企业只有依靠优质的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，我希望在领导的带领下，在同事的帮助下，我的成绩会更上一层楼，我会为公司的发展贡献自己的力量。

**和客户对接工作总结10**

时间总是转瞬即逝，在智富惠公司工作已经工作一年了，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的学习、工作状况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作

这是我毕业之后的第二份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮忙，工程设计让我在较短的时间内熟悉了前台的工作资料还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。都说前台是公司对外形象的窗口，一年的工作让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚……点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

二、学习公司企业文化，提升自我

加入到智富惠这个大群众，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的内涵的精髓，我想也是激励我们每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以用心乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一向是今后工作努力的目标和方向。

三、拓展自己的知识面，不断完善自己

一年的工作也让我产生了危机意识，单靠我此刻掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正;但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时思考得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和内涵，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量!

**和客户对接工作总结11**

时光飞逝，时间的年轮即将在20xx年末刻上最后一个牙印。回顾过去一年的工作历程，在公司领导和同事的支持和帮助下，通过自己的努力，基本完成了自己的工作，同时也取得了一定的进步。现在我就我的工作做如下总结报告。

>第一，工作的收获

1.制作客户档案表格，管理客户档案。

在服务期间，由于频繁使用客户信息，对客户进行建档尤为重要。在此期间，针对南区客户信息，根据客户终端医院所在区域(根据客户本人姓名、电话、办公电话、开票单位、收货人、收货人地址、发票接受人、发票接受人地址、发票接受人电话、客户制作的产品、客户制作的终端医院，南区126家客户进行了归档管理)制作了《纳百特南区客户联系表》，为客户本人制作。

2.掌握客户服务部的工作流程。

我在客服工作期间，刚接触客服工作的时候不知所措。通过自己的努力和实践，以及时间的推移，我逐渐熟练掌握了工作流程。期间不仅掌握了客服工作流程，还及时与客服主管讨论解决工作中发现的问题，解决不了的问题及时向上级部门汇报。

3.熟悉基本的客户信息。

服务期间，在客户服务的过程中，通过与客户的沟通，初步了解了客户的信息，清楚地知道了部分客户产品的月需求量。期间，通过与客户的沟通，发现客户信息的变化，捕捉到一定的客户需求，并将这些信息及时反馈给销售部门。

4.他们的综合素质可以提高。

在服务期间，通过回答客户的问题，反馈客户需要的信息，解决客户的需求，为客户服务。期间，我反复否定和反思自己的工作效率和作为客服人员的心态。

客服人员的工作极其繁琐无序。当一件事情进行到一半时，经常会忘记该做什么。为了避免类似的情况，有必要做一个工作备忘录，让客服工作有条不紊。这种工作习惯有利于一个人工作效率的提高。在客服过程中，客服人员需要经常满足客户需求。但是，由于一些客观条件的限制，有时很难满足所有客户的需求。这就要求我们不要轻易承诺，承诺的事情一定要及时有效的解决。注重解决事情的时效性，大大增强了自己的责任感。

因为客服人员的工作涉及到公司的很多部门，所以有些失误或错误或多或少会是人为因素造成的。要勇于承认错误，及时有效的改正，最大限度的止损，让错误止于自己，而不是和同事抱怨。勇于承担责任，不太在意个人心理得失，对自己心理素质的提高有很大帮助。

>二.工作中的缺点

1.缺乏沟通技巧

在服务期间，与客户沟通时，有时无法准确传达客户需要的信息，无法有效安抚客户的情绪。

2.缺乏专业知识

在服务期间，我发现自己对医药营销有了很好的了解。

少了，客户稍微专业一点的医疗产品信息咨询就会很难回答。

3.缺乏主动性

在服务期间，客服部作为一个与客户近距离接触的平台，作为一个客服人员，本可以大规模的了解到客户所在医院的详细情况，以及客户所需要的产品。但由于缺乏主动性，客服部只是对客户做了一些初步的了解，并没有深入。

>三.对来年工作的展望

1.提高沟通能力，平时多观察多思考，多向有经验的人学习。

2.加强专业知识的学习，了解产品知识，学习医药营销的理念。

3.提高主动性，充分了解南区的客户信息，并在一定程度上掌握北区的客户信息，从而更好地为客户和公司服务。

总结:由于我是20xx年12月加入xx的，所以我在xx的工作时间将是一年。在这一年的时间里，从一开始初入社会的不成熟认知，到现在对公司的全面了解，从始至终，我都觉得纳博特的人文素养和工作环境对一个童心未泯的人影响很深。希望以后能跟随着xx的脚步，一起学习，一起进步，一起成长。

飘动的雪花带来了冬天的信息，也送走了富足而忙碌的20xx年。时间过得真快！转眼20xx年已经无声无息的过去了！一年来，在公司领导和同事的全力支持和赞助下，客服工作进展顺利。

>简要总结如下:

20xx对我来说是非常值得纪念的一年。我的工作内容没有太大变化，重点还是放在与客户的沟通和资料的收集上。但是在工作思路和措施上做了一些调整，感觉到了压力，同时也为自己的工作成绩感到高兴。

在部门经理的带领下，各项工作逐渐走向正规，圆满完成了计划的维修任务。作为一名客服人员，今年我把重点放在了行动与沟通的结合上。安装维护结束后，我进行了电话跟踪回访，认真听取客户的意见和建议，并实时为客户建立电子档案。每个月都有公司发来的温馨励志短信，提升了公司的服务形象，深受客户好评。客服工作虽然比较琐碎，但是在这个过程中，通过对其他公司程序的普遍收集和学习，工作水平和服务水准都得到了不可避免的提高。

**和客户对接工作总结12**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，xx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xx年工作情况汇报如下：

一、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。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。

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，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。

结合“扫雷工程”、强化内控管理：

今年支行将营业部确定为“雷区”，对我们营业部来说是坏事，更是好事。这充分体现了行党委、行长室对营业部工作重视和关心。营业部以此为契机，对各项工作进行了全面梳理，强化内部管理。

1、思想重视加强管理主任室一班人以身作则,身体力行。熟话“打铁还须自身硬”。主任室一班人带头学制度，学操作流程。做执行制度的模范，为员工树榜样。内勤主任何君对于需要授权业务从不马虎,总是认真核实授权。

2、加强对员工的思想教育首先是将“扫雷、上等级”活动的内容原原本本地传达到每一位员工，做到人人知晓。其次是消除思想顾虑引导员工主动配合自查自纠、排除隐患。

3、检查监督到位认真对照“扫雷、上等级”要求，总会计和内勤主任按制度检查一次不落，发现的问题限定及时整改。做到“铁面孔、铁心肠、铁手腕”，促进员工按制度规范化操作。今年营部人员变动比较频繁，但检查监督交接都能及时跟上确保了安全过渡。

4、重视安全防范工作“三防一保”工作常抓不懈，逢会必讲，坚持“超前防范，确保安全”的指导思想，加大银企对账的力度，对账单回收率达86%。通过一系列措施和工作的开展，营业部核算质量大幅提高，出现了连续三个月全营业部无差错的好情况，全年无经济案件安全事故。

经过一年努力，目前在营业部已形成了上下一股绳，全体人员一盘棋、团结协作好情景，干工作、干事业热情空前的高涨。我深信，营业部在行党委、行长室的关心和支持下，经全体员工共同努力，营业部会向着一个更光辉灿烂的明天前进!

**和客户对接工作总结13**

弹指一挥间，思想意识方面也取得了不小的进步。现将工作总结如下：

>一、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X贵族白酒交易中心、X市电力实业公司、X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。

>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，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。

**和客户对接工作总结14**

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联通集团客户业务又好又快的发展。

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《XX联通集团客户分级服务规范指导意见》、《XX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72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

1、推进集团客户服务支撑响应体系建设

按照省分公司组织机构调整的要求，今年各市分公司全部成立了集团客户响应中心，按照服务客户数量配置了响应工作人员，负责各市分公司集团客户售前、售中、售后响应工作。进一步完善了集团客户服务支撑流程及制度，对售前技术支持、业务开通、故障处理等流程进行了修订。

先后制定下发了《中国联通XX省分公司集团客户售前技术支持工作实施细则（试行）》、《关于下发集团客户故障申告处理预案的通知》、《XX联通关于为集团客户提供项目交付报告的通知》、《中国联通XX省分公司省内数字、数据产品等级服务（sla）工作实施细则（试行）》、《关于XX联通集团客户重大项目及跨域业务营销管理工作相关要求的通知》等文件，进一步规范集团客户运营支撑工作。通过建立省、市两级集团客户响应体系，较好地落实了全省集团客户响应工作。

**和客户对接工作总结15**

通过这一年的学习和日常工作积累，我对客户服务有了更深更进一步的认识。我要感谢同事们的帮助，感谢他们提醒和纠正我工作中的错误。由于他们的关心和帮助，通过他们的不懈努力，他们在各方面都取得了一些进步。现在，我的工作总结如下:

作为一名客服专员，在多年的客服工作中，我一直在不断探索，试图找到另一种可以化解和融化这种由用户引起的矛盾氛围的沟通方式，那就是客服专员。

客服的`所有工作都是公司产品的售后服务。我们公司卖的房子有毛坯房，也有少数精装房。产品多了，客户自然就多了，客户对产品的要求和理解也不一样。对我来说，一切都是新的，到处都有挑战。领导的变动，新同事的加入，各部门关系的协调是完成这项工作的关键。

在这一年的时间里，我认真学习了所有与自己工作相关的资料，随着在日常工作实践中的不断观察和经验积累，我对客服系统工作流程的理解有了进一步的提高。通过自己的学习、领导和同事的言传身教，我的工作才能顺利开展。

>在今后的工作中，我将努力提高自己的素质，克服自己的不足，在以下几个方向努力:

1、学无止境，时代发展日新月异，各学科知识日新月异。我会坚持不懈地学习各种知识，并用它来指导我的工作实践。

2、在以后的工作中不断学习业务知识，通过多读书、多学习、多实践，不断提高自己的业务技能。

3、不断锻炼自己的勇气和毅力，提高自己解决实际问题的能力，慢慢克服工作中的急躁情绪，积极热情细致地对待每一项工作。

不管前方有多少艰难险阻，只要我一刻不放松对工作的热爱和对目标的追求，我就敢于面对挑战，我决心脚踏实地的在自己的岗位上工作，尽职尽责的做好自己的工作。

**和客户对接工作总结16**

时光如梭，转眼间20xx年即将过去，回首过去的一年，在公司的正确领导和其他各部门的大力配合下，经全体客服人员的共同努力客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作有条不乱。现将一年来客户服务部的工作总结如下：

>一、深入落实公司各项规章制度

20xx年是物业公司各项规章制度深化落实的一年，俗话说“无规矩不成方圆”，制度就是一杆天枰，任何事情在它面前最终都会得到平衡。客户服务是公司的枢纽，因工作琐碎，为了防止工作人员相互间的不协调性，凡事以制度为依据。每次例会深入学习，执行各项考核制度。它在我们每个客服人员心中已经形成一道屏障，不可侵犯。

>二、做好房屋交付及装修办理

今年6月1012日F组团、11月2123日D组团房屋交付工作，让878户业主喜迁新居。截止今年年底，万兴现代城整个共交付五个组团（A、B、C、D、F）；其中A组团（罗马假日）已交房数为：233户，已办理装修户数为：184户，已入住（装修竣工验收）户数为：177户；B组团（巴黎春天）已交房数为：379户，已办理装修户数为：322户，已入住（装修竣工验收）户数为：316户；C组团（加州阳光）已交房数为：432户，已办理装修户数为：373户，已入住（装修竣工验收）户数为：366户；D组团（格林小镇）已交房数为：602户，已办理装修户数为：234户，已入住（装修竣工验收）户数为：0户；F组团（新城市广场）已交房数为：219户，已办理装修户数为：160户，已入住（装修竣工验收）户数为：124户。整个万兴现代城入住率大约为：50%

>三、做好各项记录、台帐及归档，凡事有据可依各项工作

记录及台帐是我们工作的具体体现，也是质量体系中的重要组成部分，也是发现问题追述问题的依据。为了方便业主，公司每月月底代收水、电、气费，不收取业主任何费用，我们每个客服人员都全力做好收费记录，建立文本及电子双台帐，即方便查阅又方便查找。

>四、做好各项报修及回访工作

提高服务及时率20xx年整个万兴现代城共接到报修起，回访起，回访率100%，接到报修后及时与工程维护人员联系，维修好后第一时间回访，让业主感觉到真正温馨快捷的服务。

>五、处理好各项投诉事件，提高客户满意率

一个团队的实力如何很大程度上要看这个团队在处理各项投诉事件的能力如何，在过去的一年里共接到业主投诉起，其中有效投诉起，重大投诉起，共处理起。投诉的处理情况直接影响到物业费的收缴，处理好各类投诉事件很大程度上的缓解了业主与物业公司的矛盾。让业主满意，让领导放心，展现团队价值，做业主的贴心人。

>六、做好物业费的催缴工作

物业费是物业公司最大的经济来源，是提高物业服务的基础。物业费的催缴至关重要，至今整个万兴现代城物业收费率为：%，现阶段很多业主还对物业服务不了解，不知道双方的权利和义务，不知道无理的拒交物业费是违法行为，以至于由于各种无理取闹（施工质量问题、房屋设计、被盗问题、邻里关系等）的原因不交物业费。我们在做好各项解释的同时做好物业服务的宣传工作，让更多的业主了解物业，懂物业。这样才会得到广大业主的理解与支持。

>七、共同协作，创建美好家园

团结精神，团队意识是任何企业精神文明建设的永久话题，客户服务部全力配合物业公司各部门及地产、施工、市政等单位工作。在F、D组团交房过程中所有人员做到随叫随到，日常工作分工不分家，革命前辈说的好：“团结就是力量”，我们没有被问题和困难打到。得到了领导和其他部门的肯定。

>八、现阶段还存在的一些问题

物业行业属新兴行业是服务行业的一种，服务行业中最重要的就是态度，目前我们当中还有部分服务人员有时工作态度不是很端正；专业技能还有待提高；服务意识不强；部门见的默契还有待提高。部分业主物业观念不强，不了解什么是物业；某些施工遗留问题施工单位不能及时处理，业主将相关责任转嫁给公司，引起投诉。这一系列问题导致业主不能按时缴纳物业费。总之，在领导的大力支持、指导和其他部门的配合下我们会继续努力为公司的发展增砖添瓦。

**和客户对接工作总结17**

从事电话客服工作是一份很需要耐心且极具挑战的工作，不管时间的长短，电话客服都可以给人很大的成长。以下是一位电话客服工作总结：

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励;在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们电话银行中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在xx银行电话银行中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

一、从这几月的工作中总结出以下几点：

1、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作;

2、勤奋学习，与时俱进

记得主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为电话银行中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

二、制定如下计划：

1、效完成外呼任务。在进行每天的工作上，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行xx地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于客户我们要多进行预约回拨;再例如行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

2、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

3、增强主动服务意识，保持良好心态;

4、不断完善自我，培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

**和客户对接工作总结18**

>一、 通过学习和积累对xx和xx所从事的事业认识加深

进步越快、所做的事情越多，为国家、社会贡献的力量就越大。这是我的一些理解。我来自一个偏远的农村，深知我们服务对象——“农民工”的劳动环境的恶劣和生活的艰辛，而中国社会正缺乏组织尤其是企业为这个广大的群体提供帮助，为他们谋福利。通过在...的工作和学习，我深刻的认识到我们从事的是一个多么高尚的事业！

或许一开始直到现在我们都不能得到足够的认同和理解，我们取得的成绩也不足以让我们骄傲。然而，我们正欣喜地看到，越来越多的有志于为农民工服务的青年已经加入到我们的行列中来，我们做的许多事情也得到了政府的认可和越来越多机构——尤其是广大农民工的支持和理解，我为能从事这样一份事业而骄傲。

当然，…作为一个发展中的企业还有诸多的不完善；制度不健全,市场开拓能力和部门协调能力的不足仍旧困扰着我们，离目标团队的建设还有一定的距离。我们需要进行革新甚至革命来改善自身，这也许要付出很大的代价，需要勇气。

>二、 认真学习岗位职能，工作能力进一步提高

当然我也认识到自身存在的许多不足；活动策划经验欠缺、计算机水平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间正在阅读大量的书籍，听许多讲座，并不断的自我反省以求进步，工作方法有所改进，能力得到提高。路遥方知马力，岁寒可见后凋——相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解；我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，为公司发展建设添砖加瓦。

XX年对我个人是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚信“…”这面和谐的旗帜一定会高高飘扬于祖国的大江南北，期待着有所作为，期待着和…一起跃上潮头！

**和客户对接工作总结19**

我加入XX公司做电话客服已经三个月了。从我第一次踏进公司的大门到现在已经三个月了。三个月后，我的试用期就结束了。在这里，我对我三个月的试用期做如下总结。

客服这个工作，说起来不容易，说起来难。每天都是一样的工作。很多人认为客服的工作很无聊。每天面对一个又一个电话，每天说着同样的话，就像一台机器。他们怎么能做这么无聊又没有挑战性的工作？但对我来说，我的想法恰恰相反。我觉得电话客服是一个很有挑战性的工作，因为每天面对的人不一样，所以每天的沟通方式也不一样。除此之外，我还能帮助客户和电话那头的人解决他们解决不了的问题。我觉得很有成就感，我为我的工作和我的努力感到骄傲。

我在试用期的\'工作就是每天接电话，帮助客户解决他们的疑问和问题。所以入职没几天，就能独立操作，独自接电话。但是，我并没有因为工作的简单而放弃这么好的学习机会。我会把每天遇到的问题写下来，在我空的业余时间，我会回想自己在工作中做错了什么，或者有什么不足，并努力改进。

在很短的时间内，我和同事们就融入了公司的工作氛围和XX这个大家庭。在公司的日常工作中，我们能够互相帮助。我记得有一次，在我来到这里不久，我接到了一个电话，是一个说话非常尖刻的客户打来的。一接电话就被他骂得狗血淋头。因为刚入职，抗压能力不强，一下子就被骂哭了。所以我很感激命运让我认识了一群可爱友好的同事。

在这三个月的时间里，我每天都在工作中学习，在学习中工作，在解决自己的问题时学习知识，希望自己能在日复一日的工作中变得越来越好。

虽然现在试用期已经结束了，但是以后我还是会更加努力，为公司多做事，永远热爱自己的工作，为公司创造更多的效益，得到更多的表扬。

**和客户对接工作总结20**

转瞬间,20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。 自兼管客服部以来，为了尽快适应新的工作岗位，我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，从摸索到熟悉，边做边学，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼；另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在我前进的每一步中，都得到了公司领导和同事的热情相助，得到了大多数住户的支持与认可。在一年里，我们面对了很多压力，克服了很多困难，但我们却非常愉快和充实。因为我们有一支高素质的队伍，有一群热情肯干、甘于奉献的物业管理人。

回首20xx年，可以说是客服部在摸索中学习的一年,不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中,客服部得到了公司领导的关心和支持,同时也得到了其他各部门的大力协助,经过全体客服人员一年来的努力工作,客服部的工作较上一年有了很大的进步,各项工作制度不断得到完善和落实。 面对过去的一年，总结工作实践过程中我们所做出的改变，同时也要总结现有工作中出现的新问题，不断改进工作方法，管理理论及实践水平，为了总结经验，促成20xx年工作再上一个新的台阶，现将20xx年工作总结暨20xx年工作思路如下：

>一、20xx年度部门主要工作完成情况

1、客户服务方面

①小区收楼、入住、收费情况

由于小区收楼工作也接近尾声，客户收楼、入住已进入相对平稳的时期，迁出与变更客户有所增加，因此20xx年度我部共办理：累计应交房393户；累计实际交房252户（其中包括车位7户，店面13户）；截止到12月31日止，小区已达到交房条件为1646户，累计交房为1507户，交房率为92%；截止到12月31日止，小区入住客户累计1049户（其中已装修入住的758户，未装修入住的111户、装修109户、店面71户），入住率为70%；

本年度，收取各项费用仍旧是我部工作重点。共发放客户缴费通知单约327份。对未按时交费的客户，组织区域管家与客户进行沟通，及时了解客户需求并反馈，根据反馈信息认真做好分析，采用电话提醒、上门询问、短信等各种方式进行催缴工作。

截止到20xx年12月31日止，全年应收管理费168万1877元，实收金额为1346603元（其中已入住1021603元，未入住211657元，未交房返租及未售出租113343元）；其中全年累计优惠433672元（未入住按50%收取，在物业费到期后三个月内一次^v^一年可送两个月）；截止到20xx年12月31日止，累计欠物业费496426元（其中已入住欠费72917元，未入住欠费423509元）。

收费率情况：⑴住宅已入住应收费户数978户，已收费户数929户，收费率为95%（已入住包含装修入住、未装修入住、正在装修的住户）；（2）店面已入住应收费户数57户，已收费户数56户，收费率为98%；⑶未入住应收费户数458户，已收费户数227户，收费率为50%；

②日常工作及完成情况

（1） 为了提高客服员的服务态度以及对业主的有效沟通，在6—7月份用时两个余月时间学习《物业常识答客问》，并实行现场实景考核，从中可以找到我们的不足之处。8月-9月，每周一至周五下午的4:00—5：30，跟据以往的经历做案例分析、探讨培训；

（2） 日常工作中区域管家每日上、下午巡查区域内的卫生、公共设施设备情况等，业主来电来访投诉报修，做到事事有记录、有回访、处理问题跟踪及时，并按要求做好记录，填写好《客服日常巡查表》；对装修的业主建立了一户一档的《装修巡查记录表》，认真检查施工人员装修的每一个环节，发现问题并及时督促整改，确保了相邻业主的公共利益；

（3） 空臵房的物业费催缴，通过快递方式寄达给业主共128户，其中有55户因地址不详未能寄出；因出入口道闸设备的改造为业主换住户卡20xx张，共912户（其中包含租户XX9户，换卡2XX张）；

（4） 社区文化类在9月份举办了为期一周的业主装修咨询会，九九重阳节免费为60岁及以上老年人理发活动；

③、业主的满意是我们最终的目标

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，截止到20xx年12月31日我部门对小区入住业主进行入户调查走访312户，走访反应出的问题统计：服务态度3起，土建、水电智能化共33起，安全及车辆秩序39起，保洁绿化13起；跟据业主反应出的问题进行分析后逐项处理；截止到20xx年12月31日共发放业主满意度调查表624份（入户及电话调查 ），调查得出小区业主对我管理处总体的满意度为，其中别墅区域满意度为93%，AC区满意度为92%，B区满意度为91%，DC区满意度为93%；

2、后勤保障方面（原工程部）

①20xx年度共完成1667项零维修工作；其中水电的有932件，已处理921件，处理率为98%；土建的有557件（包括上报工程和自行维修、玻璃门窗等），已处理531件处理率95%，智能化的有132件，已处理125件，处理率；电梯46件，全部处理，处理率为100%；

②因别墅区域的路灯线路老化及业主装修时开挖导致的区域内路灯无法使用，现由以前的每户两盏改为每栋一盏高杆路灯，共计28盏；因小区绿化用水水管爆裂，经自来水公司工作人员探测均无法查出，为了不浪费公司的资源，从新分4个区域进行更改绿化用水水管；

③为了方便业主及用电安全，在10月份引进了电动车充电站，跟据入住的需求全区内共安装了9台，以此可以有效杜绝高空拉线的现象；

④一年来共检查未装修的空臵房419套，其中发现有土建、水电智能化等问题的共XX9户，卫生未清扫干净的有7户，电线被盗共54户；

⑤严格按照消防管理规定抓好楼宇消防设施的日常管理，规范消防设施设备的维修保养；使应急灯、疏散指示灯系统处于运行良好状态；

3、保洁、绿化方面

保洁绿化在各项工作执行当中，对小区所管辖范围内的卫生设施进行了分片区包干管理，具体工作如下：

为了强化小区环卫工作，提高保洁工作质量和服务质量，激发保洁人员工作的动力和服务的热情，从3月份开始对保洁工作实行了分片区外包管理，把考核及管理模式进行了全面的调整；在确保工作质量不下降的前提下，将原来外围的四个片区划为两个片区，每4人清扫一个片区；由原来每人清扫的10个楼道调整为每人15个楼道，以15个楼道为标准的共分为6组（调整后保洁人员同比去年减少了7人），并逐个签订个人片区承包合同；卫生考核实行区域管家、保洁组长日检、主管抽检；

集团公司行政部每月不定时的进行抽检，把责任明确到个人，改革后的卫生质量相比之前有了很大的改善，以确保给住户提供更好的生活环境；

②小区绿化员由原来的3人减至2人，每人负责两个片区绿化维护工作，一年来与往年相比还大大的提高了工作质量，较早的完成了工作任务；有序的在雨水季节对全区域绿化进行补苗、移植、施肥，根据天气进行防虫、修剪、打草、涂石灰水等防虫防寒保护工作，更好的确保区内绿化养护质量。绿化员根据以往工作中积累的经验，不断创新，为公司节约一定的人员及资源成本；创造出更为专业化的保洁绿化服务体系；

>二、工作中存在的不足及存在的问题：

1、工作人员服务意识、团队意识有待提高；

2、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时，各部门的衔接不是很到位；

3、客服员走访业主时，经常吃闭门羹，那足以证明我们的服务工作还没有做到位；

4、工程人员技术水平还比较欠缺，专业化知识远远不够；

5、仓库材料摆放不够规范，东西摆放比较乱，没有贴明显标签；

6、质量管理落实不到位，检查发现的问题，纠正力度不够。

7、考核制度还不健全，执行不力。

8、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的文化娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

9、我部的档案整理、存档工作还有欠缺，档案管理分臵不够细致、完善，对档案进行分管备存容易造成混乱。

>三、20xx年度的初步工作计划及总体工作目标

随着公司的脚步迈入新的一年，客服部总体的工作目标已由打好基础转变到完善制度，深入发展的阶段，我部的工作也必须更上一个台阶，同时，针对本年度工作中的不足积极改进，提高服务的前瞻性与及时汇报工作的意识，并且加大收费力度完成公司下达的收费指标，完善档案管理并将对客服工作做深、做细；具体工作如下：

1、A、1-6月份，重点新细化新工作模式，建立微信公众业主服务平台（简称“微物业”）；将报修、投诉、回访、特约服务、各巡查记录、通知、客户满意度等将放入该平台中，由专人进行受理、派单、跟进、回复、回访并及时在公众平台发布最新信息，由以往从下往上转换为从上往下的工作模式，培训客服员上岗到位，正常客服在线时间为上班时间，中午不间断，晚上下班后，开通多客服热线，做到线上线下一体化服务；待服务平台成熟时再创建我们区域内的“微商城”，这一平台可以发起各类针对业主的团购、打折、积分、减免费等一系列优惠活动；由物业公司搭建起各类消费和服务平台，鼓励业主通过平台进行消费和使用。业主消费（或特约服务）可以通过积分的方式来兑换减免物业费，在有利于业主的同时最关键的是提高了我们的服务。那么有了舞台，将需要的是观众，在这半年里我们要通过广告宣传、上门告知、短信等多方式让业主加入申浦物业官方微信的公众号，以便于更好提高我们的服务。

B、在3月份保洁员承包合同到期前，对小区楼道及外围保洁区域从新细分，参照保洁员20xx一年来的作业情况及能力再签订承包合同；落实好考核工作机制，对于保洁绿化员每天所清扫、修剪区域进行多頻次的检查，从组长到主管，从主管到区域管家分为三级制检、抽查工作，同时为保洁绿化员每天设立较为准确的时间节点，并按时完成工作；人员管理上实行人性化管理，增加员工的业余生活，不断提高员工的.积极性。

2、7—9月份，A、完善“微物业”管理的服务流程，并给予全面的培训；

B、空臵房巡检工作，并对未入住欠费的住户将以微信的方式给予提示；

C、做好社区文化活动工作，如重阳节等。

3、建立档案管理专柜，将客户的资料、部门内部各类检、巡查资料统一放臵于档案柜里，以便于查找，并由专人负责归档、借阅。

4、10-12月份，A、落实好公共区域消防等安全防护大检查工作，以确保无重大安全事故；检查落实好各组月、季、年度公共设施设备的保养、库房管理、日常检查等工作，做到设施设备有保养、有检查、有记录，库房干净、整洁、条理清晰、标识准确；

B、加强年度物业费收费工作，目标已入住收费率为96%；

C、做好部门员工的全年考核工作。

回顾过去的一年，昨日工作情景还历历在目，很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的“情绪”；在过去的一年，深刻的认识到我们的沟通能力不足，专业知识不强。但我们也明白，这也是我们奋斗的起点，我们将通过吸取教训，总结经验，借鉴学习的方法，不断创新；作为客服的我们，服务意识是最关键之一，不仅仅要能做到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能够在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，如何提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化、系统化、条理化。 新的一年即将来到，我决心在岗位上，投入更多的时间，以更大的热情，完成上级布臵的各项工作，不辜负上级领导的期望。从今以后，我要改进我们的工作流程，提高工作效率，减少人员闲臵，提高员工素质，将服务理念渗透到每个员工心中，组织员工要认真学习法律、规章、相关业务的物业管理知识，开拓工作思路，在实践中提高综合知识的运用能力。希望我们的每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好地发挥团队精神;始终围绕以“专业、及时、真诚”为工作宗旨，让我们公司的服务随着新年悄然而至的脚步百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创申浦“微物业”新的篇章。

**和客户对接工作总结21**

客户经理是银行资产业务对公服务的一张名片，是客户直接了解银行的窗口，起着沟通客户与支行的桥梁的作用，作为一名客户经理，我深知自己工作的重要性，在社会主义市场经济的条件下，要想服务好客户，不断适应复杂多变的金融市场，为客户提供优质的金融产品和理财产品，都离不开长足的学习。

在业务上，我认真学习和了解金融政策和法律知识，学习我行现行金融指导政策和有关规章制度的要求，努力提高自身合规操作的意识，积极参加行里组织的各种培训和学习活动，通过在岗培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强自身的业务素质，以及业务营销能力。

既要熟悉传统业务，又要及时掌握新型业务，既要学有所专，学有所得，又要学有所广，学有所用，努力具备综合运用多种知识为客户提供多种可选择投资理财方案的能力。

在思想上，我认真学习贯彻的党的路线方针、法律政策，严谨的学习银行服务理念以及发展方向，树立以客户为中心的思想，增强自身服务意识和责任意识，始终心系顾客，心系本行，在工作的过程中不断纠正自己错误的思想，主动了解客户的需求建议，并针对不同的客户采用不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，做好与客户的情感维系工作，把满足客户的需求，维护客户利益，作为自己工作的第一要义。

**和客户对接工作总结22**

>一、 通过学习和积累对所从事的事业认识加深

进步越快、所做的事情越多，为国家、社会贡献的力量就越大。这是我的一些理解。我来自一个偏远的农村，深知我们服务对象——“农民工”的劳动环境的恶劣和生活的艰辛，而中国社会正缺乏组织尤其是企业为这个广大的群体提供帮助，为他们谋福利。通过在。的工作和学习，我深刻的认识到我们从事的是一个多么高尚的事业！

或许一开始直到现在我们都不能得到足够的认同和理解，我们取得的成绩也不足以让我们骄傲。然而，我们正欣喜地看到，越来越多的有志于为农民工服务的青年已经加入到我们的行列中来，我们做的许多事情也得到了政府的认可和越来越多机构——尤其是广大农民工的支持和理解，我为能从事这样一份事业而骄傲。

当然，作为一个发展中的企业还有诸多的不完善；制度不健全，市场开拓能力和部门协调能力的不足仍旧困扰着我们，离目标团队的建设还有一定的距离。我们需要进行革新甚至革命来改善自身，这也许要付出很大的代价，需要勇气。

>二、 认真学习岗位职能，工作能力进一步提高

当然我也认识到自身存在的许多不足；活动策划经验欠缺、计算机水平差、做一些事情考虑不周等，因此我业余时间正在阅读大量的书籍，听许多讲座，并不断的自我反省以求进步，工作方法有所改进，能力得到提高。路遥方知马力，岁寒可见后凋——相信通过不断的调整和学习，我能更加胜任未来的工作，得到足够的认可和理解；我也会努力改进，争取在适当的时候提出一些较为成熟的方案，为公司发展建设添砖加瓦。

xx年对我个人是十分关键的一年。我将努力克服自身的不足，提高综合素质，以更加饱满的热情投入到工作中来。我坚信“xx”这面和谐的旗帜一定会高高飘扬于祖国的大江南北，期待着有所作为，期待着和…一起跃上潮头！

**和客户对接工作总结23**

在这一年中，各项工作使我的工作能力有了一定的提高，各项工作都在有条不紊地推进当中。年末总结一年来的得失对明年工作更有效的开展起着积极作用。今年我的工作主要分为五个方面，具体工作总结如下：

>一、年初开园准备工作

自集团20XX年接手后仍存在历史遗留问题尚未解决，年初积极配合领导进行梳理，把握问题关键，破除瓶颈，解决了一部分问题，保证后续开园工作正常进行。同时在春节前完成logo上墙、自行车棚垃圾箱房及绿化改造，助力园区招商及物业工作。

>二、标准化、信息化工作

作为新项目纳入集团统一管理后，根据领导要求，对照集团标准化文件和信息化文件同时结合园区自身特点，对标准化13项具体标准进行了制定并予以细化。全面建立并完善供方标准、保安保洁停车管理管理制度、房屋租赁及二次装修流程、报修投诉满意度调查流程、园区设施设备及安全生产制度等。

>三、安全生产工作

年内根据集团安全生产的具体要求，从无到有逐步建立安全生产管理制度，制定年度安全生产目标和计划，推进安全标准化工作。同时积极响应集团定期的联合大检查工作，分时段做好防暑降温、防汛防台、冬春火灾防控工作，确保园区安全可靠运行。空间入驻后做好二次装修监管工作，保证装修施工期间安全可控。

>四、招商及客户对接工作

自20XX年下半年开始对外招商，积极联系进行客户带看，同时配合集团园区办做好对外招商宣传工作。年初为推进集团及招商工作，协助园区办举办集团招商沙龙，年中配合维客空间做好开业仪式。上下一心，在集团领导及相关部门的大力支持下在上半年完成了园区的招商工作。下半年继续和对接后续交房、物业管理、停车管理等相关园区运营工作。

>五、物业管理、客户服务工作

自竣工后经历两年多时间空置，部分设备设施有老化故障现象。年内梳理原有维保单位，优胜劣汰，在保留原有优质维保单位的同时引入集团长期合作的供应商，更换已经老化失效的设备，对现有设备做好全面排查，保证各项设备设施有效运作。同时针对客户提出的物业需求在相关制度上予以完善优化，保证园区提供优质的客户服务。

随着工作经验的不断积累，我越加觉得自己所了解的知识和具备的能力特别还存在着很多不足，我会继续加强工作中的理论知识，并结合自己手中的实际工作，举一反三，认真总结，为明年工作的开展打下坚实基础。

新的一年即将来临，明年的工作充满挑战，任务依然艰巨，要确保园区运营、安全生产工作、客户服务等各项工作顺利开展，取得比上一年更佳的工作成绩。

**和客户对接工作总结24**

服务态度是反映服务质量的基础，优质的服务是从优良的服务态度开始的。良好的服务态度，会使客人产生亲切感、热情感、朴实感、真诚感，优良的服务态度主要表此刻以下几点：

1、认真负责。就是要急顾客所需，想顾客之所求，认认真真地为宾客办好每件事，无论事情大小，均要给顾客一个圆满的结果或答复，即使顾客提出的服务要求不属于自我岗位的服务，也主动与有关部门联系，切实解决顾客疑难问题，把解决顾客之需当作工作中最重要的事，按顾客要求认真办好。

2、进取的主动。就是要掌握服务工作的规律，自觉把服务工作做在顾客提出要求之前，要有主动“自找麻烦”、力求客人完全满意的思想，作到处处主动，事事想深，助人为乐，事事处处为顾客供给方便。

3、热情耐心。就是要待客如亲人，初见如故，面带笑容，态度和蔼，语言亲切，热情诚恳。在川流不息的顾客面前，不管服务工作多繁忙，压力多大，都坚持不急躁、不厌烦，镇静自如地对待顾客。顾客有意见，虚心听取，顾客有情绪尽量解释，决不与顾客争吵，发生矛盾要严于律己，恭敬谦让。

4、细致周到。就是要善于观察和分析顾客的心理特点，懂得从顾客的神情、举止发现顾客的需要，正确把握服务的时机，服务于顾客开口之前，效果超乎顾客的期望之上，力求服务工作完善妥当，体贴入微，面面俱到。

5、礼貌礼貌。就是要有较高的文化修养，语言健康，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄，待人接物不卑不亢，尊重不一样国家、不一样民族的风俗习惯、宗教信仰和忌讳，事事处处注意表现出良好的精神风貌。

**和客户对接工作总结25**

时间过得飞快，10月份就要结束了。我在这一段的客服工作也将结束。在这一个月里，我在工作中收获了很多，这让我在客服这个岗位上有了新的感觉。现在我想对我10月份的工作做如下总结:

>一、认真接听客户电话。

这个月，我每天接到xxx个电话，打xxx个电话。对于这些电话，我每天都会认真接听每一个客户的电话，回电也是礼貌的。我会很好的回答客户的问题，让客户感受到我们客服的真诚和我们工作的认真。有时候客户会问一些比较难的问题，我会认真询问后给出比较规范的答案，尽量给客户一个满意的答案。这是我们必须忠实支持的上帝。我们认真负责的为他们提供客户服务。

>第二，学习客服知识，提高能力。

这个月参加了公司举办的客服培训会，会上认真做笔记，跟着培训师学习客服知识，不断补充客服知识，不断提升自己的客服能力，让自己吸收更多的客服专业知识和技能，更好的帮助工作。同时也不断向前辈学习，吸收好的经验，寻找自己的不足，努力改正，进一步提高自己的工作能力。在客服岗位学以致用，让工作更便捷。

>第三，回访老客户，保持联系。

10月份做了一份老客户电话联系单，对名单上的每一位老客户进行电话回访，跟踪老客户的最新动态，认真记录老客户的近期信息，及时更新他们的信息。单个客户的联系方式也在表格上做了更改，以便我回访时记录联系方式，更新客户的联系方式，方便我下次与客户联系。这一个月来，我们与每一位老客户都保持着联系，并努力维护他们的感情，为公司与他们的合作提供了更大的便利。

当然，这一个月的工作会有一些不好的方面，但是在这个过程中，我慢慢的发现，然后一点一点的改进。虽然还有不足，但是发现还不晚。下个月我会纠正他们让客服工作更顺畅吗？这个月工作的经验教训将成为我下个月的经验。我相信我能对自己的工作感到满意，并为公司的所有客户服务好。

**和客户对接工作总结26**

我在工作中始终建立客户第一思想，把客户的事情当做自己的事来办，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，他从某公司财务职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，终究使近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。

在服务客户的进程中，我专心细致，把兄弟情、朋友意注进工作中，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，一定会在欣喜中留下感动。假如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……虽然说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却未几。

**和客户对接工作总结27**

20xx年XX月底，转正刚满一年。在这一年里，是一个新员工到老员工的转变，同时也是一个菜鸟到成熟客户经理的转变。

今年年初，我个人贷款余额月XX万，管户XX户。到今年年底，我个人贷款余额约XX万，同比增加XX万元，管户XX户，同比增加XX户。从我成为客户经理那天开始，我的目标就很明确，坚持小额分散，以农村为发展基点，尽量不做大户，以小额为主，以量的积累达到贷款规模的增长。

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