# 客户经理年终工作总结简短(二十篇)

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-10-08

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

**客户经理年终工作总结简短篇一**

客户在第一，存款是中心。

由于客户政策变化因素和内部的不正当恶性竞争，致使我的存款有了很大的减少，截至现在，我存款任务仍然日均16000万元，完成个人揽储250万元。

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。

“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各阶段的改革得到了更新和进步。为了不辱使命，尽力完成上级下达的各项工作任务，我作为客户的客户经理，面对同业竞争不断加剧的困难局面，在部门的帮助下，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，努力为客户提供质的金融服务，自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作。

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。我认为作为一个客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在我的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都留在我行帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转出商业银行情况下，积极的上门联系，成功留住该客户在我行的资金。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年9月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在xx年的工作中，尽管由于行内的不正当不公平的竞争，结果不尽如人意，但我尽了我的所能！明年争取更大突破！

**客户经理年终工作总结简短篇二**

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。

20xx年3月，xx大兴商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原xx大酒店由于费用问题将所有电话撤除，仇老板委托赵律师全权负责业务谈判，赵律师与联通、移动、铁通、网通等运营商全面接触，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xx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20xx年12月31日后不再使用窄带拨号刷卡业务，应全部到xx公司登记、签订宽带刷卡业务，如不与xx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，xx市是第一个，现在xx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。

**客户经理年终工作总结简短篇三**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20xx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20xx年工作情况汇报如下：

一、20xx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。

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。20xx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。

**客户经理年终工作总结简短篇四**

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍---客户经理队伍。但是否客户经理队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知客户经理的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己在学习中所学到的如何做一名合格客户经理，谈谈个人的一点想法：

一、客户经理必须具备应有的素质

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。

2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。

3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。

4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

二、客户经理要善于把握市场信息，及时满足客户需求

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重;同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

三、客户经理应做好客户营销与客户维护工作

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合;其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用情况;并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金;必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

四、客户经理应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢”

思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。

针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要做一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自已的形象，做出信用社自已品牌，从而最终实现我们的利润最大化。

**客户经理年终工作总结简短篇五**

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：

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

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、业务属性、规模属性，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。

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。

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。

**客户经理年终工作总结简短篇六**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20xx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20xx年工作情况汇报如下：

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，ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

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。20xx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。

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。

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”的工作解实际工作中遇到的种种困难。

**客户经理年终工作总结简短篇七**

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xx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xx银行信贷风险控制措施，作为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\'方案范文。库。整理~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。

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，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20xx年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。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，与对私客户经理一起，全方位服务客户。

20xx年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

**客户经理年终工作总结简短篇八**

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x万元，完成计划的x%，办理承兑汇票贴现笔，金额x万元，完成中间业务收入x万元，完成个人揽储x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。

一、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，但向那样细致的人却不多。

二、“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”。

三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作

随着我国经济体制改革和金融体制的改革，客户选择银行的趋势已经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，我中有你，你中有我，在竞争中求生存，求发展，如何服务好重点客户对我行的业务发展起着举足轻重的作用。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款万元，成功转入我行。

我对待工作有强烈的事业心和责任感，任劳任怨、积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，放弃双休和假期，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我通过不懈的努力，在年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

**客户经理年终工作总结简短篇九**

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]方案-范文’库。整理。利息收入160多万元，实现]方案-范文’库。整理。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’方案范文。库。整理~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。

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，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。

20xx年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。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，与对私客户经理一起，全方位服务客户。

20xx年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

**客户经理年终工作总结简短篇十**

时间总是转瞬即逝，在本公司工作的五个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和售后内勤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。现将五个月来的学习、工作情况总结如下：

一、在实践中学习，努力适应工作。

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助，让我在较短的时间内熟悉了售后内勤的工作内容还有公司各个部门的职能所在。

二、学习公司企业文化，提升自我。

加入到这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个的，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，我也以这十个为准则来要求自己，以积极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。这也一直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。

五个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在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，在处理各种问题时考虑得更全面，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，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!

**客户经理年终工作总结简短篇十一**

首先，我认为电话里的沟通和面对面的交流都需要技巧，但是面对面交流更有难度，更有挑战性。虽然很有挑战性，难度较大，但我喜欢挑战，所以我会努力学习，用技巧同时也用真诚和客户沟通交流，以期达到的效果。在沟通时我认为最重要的是眼睛，因为眼睛是心灵的窗口，我们必须让客户从这里感受到你的真诚和你的热情。而这些天的努力也粗见成效，工作业绩在提高，同时让我每天有所进步，有所收获。

同时，作为客户经理，我们要做得是让用户感受到他的服务跟普通客户是有区别的，让他们体会到享受的待遇跟普通客户是不同的。所以我们不仅实现了一对一的服务，且提供上门服务，节省客户的保贵时间，最终目的是让客户信任我们，把我们变成他们的朋友。在服务中，尤其重要的是客户交待我们的事，所咨询的信息，一定要给客户及时的令他们满意的回复。对于客户的反馈，我们也必须认识到会有快慢，所以我们要学会耐心，学会观察，学会试探。而作为客户经理还必须保持清醒的头脑，分清主次，利用自己手上的资源，去关爱最需要的客户。

举一个简单的例子吧。~~~`号码的客户，已经是五年以上的脱绑客户了，打他电话的时候反映我们手机信号不好，带来了很多不便，我告诉他有预存话费送手机活动，却被告知这个号码不想要了，很明白的说你们送我手机不就是想绑定我嘛，要分24个月返回，然后没有说再见就挂机了。第二次跟客户又联系了，用户态度还是很强烈，这个号码我不要了，有空会来营业厅办理。但是我没有放弃，还是决定对这个客户追踪服务。终于有一天客户在三楼等着我了，我很开心，觉得事情有了进展，见到客户后我对客户微微一笑，客户也不好意思的真诚的回了一个微笑给我，我可以感觉到我的气质和外形没有让客户反感，我轻舒了一口气，同时我能感受到客户之前在电话里的对话还是表示一点不好意思，所以我很有信心可以说服这个客户打消他之前的想法。后来在跟客户沟通过程中，我先认真去倾听客户这些年的使用情况，耐心听他讲诉不满的地方，然后我跟客户描述了cdma的前景，同时我也告之客户预存话费送手机活动也是我们电信回馈vip客户一种方式，并不是完全为了绑定，而是考虑你们手机也旧了或不好使用了，对于你们来说也是机会，最终还是希望得到你们的支持，更何况这个号码必竟用了那么多年，我想你肯定还是想继续使用的，而且您可以放心套餐不会给你改变，您还可以继续使用老套餐。最后我建议他要不要先看一下手机，而且手机随他挑，也没有限制指定型号。最后，客户被我的诚恳打动，参加了这次活动，再次成为cdma的绑定vip客户。

还有一位脱绑五年的客户，象山人，因为我自己也是象山人，所以我有信心在最短时间让彼此拉近距离。他是来降套餐的，这说明这个号码肯定是要用的，只是已不怎么使用了，所以我要了解为什么现使用少了，少的原因又是什么，这是我要思考的。联系多次，用户都表示很忙，在我电话再三邀请下，用户终于来营业厅了，说自己也有移动号码，想办理打一个算一个，在与客户的沟通中我了解到此号码曾在某银行办理业务时在单子上留过，那就说明客户很注重这个号码的话费。所以我必须从他的优惠活动着手，我要让他了解这个套餐，在这次的沟通中我用了象山话，告诉他这是联通的老套餐，是很优惠的，你取消再想办理，那是决不可能，此套餐也没有了，现还是全国接听免费的，客户对这些原先应该不是很了解，一听到，马上有了兴趣，我就趁火打铁，跟他说在不改套餐的情况下，您还可以享受预存话费送手机活动，预存话费还可以分24个月返回，到时候可以抵扣您的月费，相当于月费也可少交了，手机也送给您了，您可以继续使用起来，手机随您挑，现手机款式很多，用户表示很满意。最后决定不降套餐，继续绑定vip客户。

因为面对面的沟通毕竟需要花费较多的时间，比较不方便，所以我们在日常工作中不得不大量借助电话营销。电话营销是很单一的，只能通过电话线连线客户，这时自信心的表现就在语速语调里。运用自己的语速语调，我们也可以通过电话线，把热情、真诚、耐心传达给我们的客户。不断的营销实践中，我知道了一条经验：虽然我们有针对性的方案，有完善的脚本，但是我们的客户是多样化的，每个人的需求、每个人的追求都各不相同，所以要适合的学会因人而异，学会不同客户不同问题区别对待。

人与人之间的沟通其实是心智与心智的较量，态度、知识和技巧都很重要。而人与人之间感情的维系，在一定的程度上是为了更好地提高客户的忠诚度和增进客户保有率奠定良好的基础。谈起营销的经验，我想说：在沟通时，持互让互谅而非对立抗拒的态度很重要，要留心“聆听”，要设身处地，将心比心，把握客户的心理与需求。营销能否成功，取决于如何成功把握客户心理;提高营销成功率，前期准备工作是关键;职业气质的塑造，自我的努力提升与改善是必备的条件;业务学习+经验积累+真诚服务是成功的三大基础;成功的营销承袭着企业文化的内涵。

在客户服务的岗位上，我对自己的工作提出了全新的要求。营销，让客户接受，让客户满意;服务，为客户解决问题，为客户提供保障;加上站在客户角度考虑问题的工作思路，才能带来服务工作的成功。在营销工作中只有注重细节，针对性地去把握客户心理，合理运用营销技巧，才是成功的基础!

**客户经理年终工作总结简短篇十二**

20xx年我作为客户经理，主要负责\*\*高速公路项目的贷款管理和信贷营销，回顾这已过去的一年，为实现早投入、早见效的营销目标，我总是积极发挥自己的主观能动性，始终讲究一个“勤”字,像一棵小草在自己的工作岗位上默默无闻，踏踏实实地工作着。经过我们的不懈努力，\*\*高速公路项目自20xx年11月份开工以来，截止今年9月底，公司在我行项目贷款余额为1700x元，比年初净增900x元，存款余额为181x元(日均存款达487x元)，实现了项目营销的初步胜利，具体工作总结：

一、积极努力搞营销，坚持不懈抓存款

\*\*高速公路项目是各家银行贷款营销的重点，由于该贷款的营销，有利于稳定并增加银行存款，实现银企双赢;有利于提高银行信贷资产质量、优化信贷结构、加快发展步伐;也有利于提高银行整体竞争实力。因此，各家银行十分重视，通过各种营销方式，积极与\*\*公司联系，要求增加\*\*公司贷款投入。我部在20xx年取得800x元贷款营销后，今年根据\*\*项目进展情况和公司资金使用计划，及时抓住锲机，积极与\*\*公司联系，通过不懈的努力工作，在激烈竞争的情况下，向\*\*公司发放项目贷款900x元，既满足了公司资金需求，又实现了我行贷款早投入，早见效的双赢目标，也为我行实现经营目标，提高经营效益打下了坚实的基础。主要表现为：

1、行长挂帅，全面出击。为抓住营销机遇，实现及时投入，行长亲自挂帅并到\*\*公司进行公关，采用多种方式与业主商榷、座谈，用我们的诚心和优质的服务赢得\*\*公司的理解与支持。

2、客户经理全身心投入，全方位服务。我经常深入企业，了解并掌握\*\*项目的工程进展情况、资本金到位情况及公司的资金需求情况，及时与\*\*公司沟通，根据我行贷款申报审批要求上报贷款核准审批材料，适时进行贷款投入。

3、留住存款，就是留住效益。\*\*公司目前尚在建设期，无营运收入，公司存款主要是项目资本金和银行贷款形成，为了能够更多的争取存款，我们在\*\*县无工行营业机构的不利情况下，经常放弃休息时间，经过无数次的同\*\*公司协商，公司多次从其他银行转入我行资金共计860x万元。同时，为了能够稳住存款，在\*\*公司每次支付工程款时，尽量要求公司先从其他行支付，以限度的保留我行存款。

二、积极收集资料，搞好贷后管理

\*\*高速公路项目是我行信贷营销大户，贷款发放后，为保证我行信贷资产安全，我对贷后管理非常重视，并积极加强对贷款进行管理。具体为：

1、根据贷款管理要求，积极收集资料，完善贷款手续。目前，我已收集到项目科研报告、初步设计、项目批复、环保批复及开工报告等贷款所需的所有资料，为我行贷款安全提供了保障。

2、督促企业按借款用途专款专用，将借款资金用于\*\*高速公路建设。目前，我部已建立\*\*公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况进行登记，并同\*\*公司协商一致，我行贷款在工行系统内封闭使用。

3、经常深入施工现场了解施工进度，根据施工进度用款，保证资金按计划、按进度用在工程项目上。

4、及时做好贷后检查工作，并对贷后资料及时入档管理。开工一年来，我多次深入施工现场进行检查，并形成贷后检查材料8份，特别检查材料2份，大户分析材料4份，各种情况调查材料7份及报表资料上报若干份等，为保证我行贷款安全和领导决策提供了依据。

三、关注招投标，开立结算户

\*\*高速公路项目一期土建项目招投标结束后，1标段中，仅\*\*县就有，由于我行在\*\*县无营业机构网点，施工单位无法在我行进行业务结算。为了能够限度的留住存款，我们对在我行开户的标段及其施工单位的资金实行封闭式管理，并将项目公司监理单位的所有帐户开立到我行。目前，\*\*项目在我行共开立结算帐户，是我行对公存款和利润的又一增长点。

四、搞好服务，加强联系，积极推行电子银行，促进业务全面发展

电子金融业务是工商银行发展的后动力，为了充分运用先进的结算工具，作为\*\*高速公路的客户经理，我充分发挥我行结算系统优势，重点抓好网上银行、金融e通道、汇款直通车、手机银行、电话银行等电子银行业务新产品的推介、营销，增强电子银行服务功能，并与湖北\*\*高速公路经营有限公司及\*高速公路中铁大桥局项经部建立全面的网上银行合作关系，为其提供高附加值的资金结算、清算和账户管理服务，为吸收更多的结算资金奠定了较好基础。目前，我部已同以上单位签订了网上银行及代发工资协议，不仅方便了企业，对我行业务发展也起到积极的促进作用。

五、积极做好其他项目营销和存款工作

在搞好\*\*项目工作的同时，我也积极做好其他项目的营销和存款工作。\*\*市奥昌工贸公司是一家民营企业，年销售收入500x元，每月现金流量达40x万元，经过做工作，该单位将基本帐户开到我行，目前，我们已对该单位上了网上银行和电话银行，下一步，我将为其营销一定的贷款，如此之类的企业，我今年开立帐户。同时，我通过朋友关系，组织储蓄存款达12x元。

六、今后工作

过去的一年，各项工作虽然取得了一定成绩，但为了实现我行贷款早投入、早见效的营销目标，打好二次营销的攻坚战等仍需要做大量的工作。故而，在今后应做好以下几方面工作：

1、加大同\*\*公司的联系和公关力度，消除前期事件的不良影响，尽早建立更加良好的关系。因为，贷款进入时间和额度及资本金存款一致是各家银行激烈的竞争焦点，营销手段不断变化，从工作到人情，都要做到面面俱到。

2、加强贷后管理工作，积极关注\*高速公路项目进展情况、资本金到位情况和公司自己需求及资金使用情况，及时收集和反馈信息，保证我行信贷资产的安全。

3、全行整体联动，加强对\*公司的全方位服务。职场英语从这里开始!这里有面的职场干货、英语表达、商业资讯、人际关系内容……选择一门课，开启你的职场修炼之路吧!

**客户经理年终工作总结简短篇十三**

20xx年各项工作基本告一段落了，一年来我能始终如一的严格要求自我，严格按照行里制定的各项规章制度来进行实际操作。在我的努力下，20xx年没有发生一次职责事故。完成了各项工作任务，业余揽储xx万元，营销基金xx万元，营销国债xx万元，营销保险x万元，营销外汇理财产品xx万元。营销理财金帐户xx个。在那里我总结一下我在这一年中的工作状况。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，用心参加行里组织的各种学习活动，不断提高自我的理论素质和业务技能。特别是之后到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，透过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：xx月xx日，x先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是我行的老客户，每一天都要来银行办理业务，并诚恳的请他为我行提意见，同时还推荐他开理财金帐户，能够享受x行优质客户的服务，他很高兴的理解了我的推荐，并留下了联系电话。我查询了他的存款在xx万元左右。过了几天我打电话约他来我行开了理财金帐户。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。x月我做为客户对xx银行、xx银行、xx银行、xx银行等4家商业银行进行了走访，看看他们的金融产品和服务质量，回来后深有感慨。从xx银行醒目的基金牌价表和各种金融产品的宣传资料、大堂经理和客户经理的优质服务、xx银行的人民币理财产品、xx银行为优质客户设置的绿色通道，我看到了我们行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习业务知识和理论知识的计划，同时提出了推荐把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又起到好的营销效果。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不一样的岗位，无论在哪一个岗位工作，我都能够立足本职、敬业爱岗、无私奉献，为我行事业发展鞠躬尽瘁。在做客户经理时能主动收集优质客户资料，补登优质客户信息记录表份。做为客户经理，我的一言一行，都代表我行的形象。所以，我对自我高标准、严要求，用心为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新业务，新政策，扩大我行的知名度。在储蓄所工作时，能用心协同所主任搞好所内工作，利用自我所学掌握的知识，做好所内机具的保养和维修，保障业务的正常进行，营业前全面打扫所内卫生。

营业终了，逐项检查好各项安全措施，关好水电等再离所。从没受到过一次外面顾客的投诉。在平时有顾客对我们的工作有不一样看法的时候，我也能把客户不明白的事情解释清楚，最终使顾客满意而归。所里经常会有外地来的工人和学生办理个人汇款，有的人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十分细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。临走时还要叮嘱他们收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当为他们办理完汇款业务的时候，他们都会不断的向我表示感谢。

在我做好自我工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮忙其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向老同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自我规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

只有不断开发优质客户，扩展业务，增加存款，才能提高效益。从朋友那里得知，x先生是大客户，但公司帐户却开在x行，明白我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和x先生联系，介绍我行的各项金融业务，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下，第二天就来我行会计处开了一个一般帐户，说等资金一到位就办理理财金帐户，以后慢慢把资金转到我行来。为搞好营销，扩大宣传力度，我透过电话发短消息联络客户，介绍我行的新产品，并上门送宣传资料宣传我行新产品的功能和特点。收到了好的效果。x月x日利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了理财产品和保险业务，老师们争先询问理财产品利率状况，有个客户来我行购买了几千元美元的理财产品。

做为客户经理在品德、职责感等方面务必要有较高的道德修养，强烈的事业心，作风正派，自律严格，洁身自爱。

客户经理心理要成熟、健康。经受过磨炼，能理智地对待挫折和失败。还要有用心主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通潜力，语言、举止、形体、气质富有魅力。在性格上要热情开朗，在语言上要风趣幽默，在处理棘手问题上要灵活变通，在业务操作上要谨慎负责。

客户经理要有系统、扎实的业务知识。首先要熟悉银行的贷款、存款、结算、中间业务知识。既要掌握主要业务知识，又要熟悉较为冷门的业务知识。既要有较高的政策理论水平，又要能具体介绍各种业务的操作流程。既要熟悉传统业务，又要及时掌握新兴业务。另外，客户经理还要具备法律知识、经济知识，个性是要具备综合运用多种知识为客户带给多种可供选取的投资理财方案的潜力。

客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，用心参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

**客户经理年终工作总结简短篇十四**

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20xx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20xx年工作情况汇报如下：

一、在工作中

20xx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。

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。20xx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”的工作实际工作中遇到的种种困难。

**客户经理年终工作总结简短篇十五**

时光飞逝如白驹过隙，转瞬即逝，弹指一挥间，20xx年已经离我们远去，崭新的20xx年在向我们招手问候。我和众和顺担保这个大家庭已经经历了一年的时光。在和大家共处的一年时间里，我勤奋努力，不断进取，在公司领导的指导下和同事的相互鼓励，相互帮助下，我自身的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。

担保行业是高风险行业，在面对高风险客户时，除了要有较高的风险意识外，还必须要有丰富的业务知识和实际业务操作能力。因此，我认真学习各项金融法律法规及担保业务规章制度，积极了解各行业的相关知识，把握各行业的政策变化，准确判断各行业客户存在的风险及防范措施，不断提高自身的理论素质和业务技能。积极参加业务培训，提高业务技能。

过去的一年里，在公司领导的关爱以及各位同事的帮助下，我虚心请教，认真聆听各位领导及同事的意见和建议，不断强化岗位专业技能和业务处理能力，使我的业务知识水平和工作能力有了极大的提高。

在工作中，我一直严格要求自己，遵守公司各方面的规章制度，认真及时做好领导布置的每一项任务。作为客户经理，我们是控制风险的重要环节，必须保持坚持不懈的原则，多渠道，多方面的收集信息，努力做好本职工作。在处理业务过程中，我知道客户资质对我公司稳定持续经营有着举足轻重的影响，在客户风险把控方面，必须严格遵守规章制度，不能有丝毫的马虎。我对每一笔业务都一丝不苟地认真审查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经营项目的现状与前景、还款能力，到反担保人的资格、担保能力，抵、质押物的合法有效性，每一个环节我都是仔细审查，没有一丝一毫的懈怠。

到担保公司做一名客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我公司对客户的一张名片，是联系客户和银行的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我公司的形象。因此，我平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以饱满的工作热情和良好的服务态度面对每一位客户，针对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。

在过去的一年里，有成绩也有不足。第一，在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，和复杂性，我还需要不断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。第二，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。

时代在变、环境在变，担保的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的员工，更好地规划自己的职业生涯，是我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己。

**客户经理年终工作总结简短篇十六**

201x已成为过去，在201x这新的一年里，我决心百尺竿头，更进一步，立足本职，以严格要求为准则，锐意进取，为公司作出更大的贡献。

今年是我公司团委提出“一年打基础，两年求发展，三上台阶”工作目标进行具体实施的第三年，各项工作以邓小平理论为指导，以xx大精神为指针，紧紧围绕公司党政工作的中心任务，按照机关党委提出的“双创优工程”保障“双领先战略”的要求，年初下发对全年工作进行了安排部署，以青年文明号创建活动为主线统揽全局，重点抓好“青年岗位能手”、“青年志愿者”、“青年足球队”三项“青”字号品牌工作，积极开展各种文体活动，带领团员青年发挥突击队和生力军作用，为确保公司圆满完成各项任务做出应有的贡献。

一、思想建设创优，提高团员青年的政治理论水平和思想觉悟

思想是行动的先导。各级团组织把邓小平理论学习活动同贯彻落实“三个代表”的重要思想结合起来，利用“五四”、“七一”、“十一”等重大节日，在团员青年中进行爱国主义、集体主义、社会主义和民族团结宣传教育;通过板报比赛、观看爱国主义影片、参观爱国主义教育基地和定期组织团员青年访问公司的党团网站，在团员青年中广泛开展理想信念、团员意识和无神论教育。为了真实地了解新形势下公司团员青年的思想道德文化状况，并向各级领导、相关部门如实地反映大家的愿望与呼声，为公司“以人为本”的企业文化建设提供有关信息，团委与机关党委联合，以问卷调查的形式对改革时期员工的思想状况进行了调查。自治区团委第十次团员代表大会胜利闭幕和共青团第十五次团员代表大会召开之前，团委利用自己的网站—青年之家以动态画面的形式进行了专题宣传。

为认真贯彻xx大精神，组织党员团员探索企业生产、经营和管理的新思路、新方法，团委与机关党委发联合发出通知，号召广大党团员为企业的发展出谋划策贡献金点子。各级团组织大力宣传，广泛动员，层层征集筛选，将创意新颖、主题突出、特色鲜明、操作性强并具有较强实效性的近百个案例上报参加了“金点子大赛”的评选。

今年，是我党建党\*周年。七一前夕，团委配合机关党委紧紧围绕这一主题，结合全国人民齐心协力、众志成城抗击非典型肺炎取得全面胜利的新形势，举办了“‘深入贯彻xx大精神，喜迎党的\*岁生日’板报比赛”、“xx大知识网上答题”、“庆七一‘党团建设杯’xx大知识竞赛”和“烈士墓前向党表决心”系列庆祝活动，广大团员青年积极(20xx年度编办工作总结)踊跃地参与了各种庆祝活动。

根据“团员喜欢、团力能及”的原则，团委为所有团干部购买了企业管理畅销书籍，要求大家利用业余时间进行研读，一些团干部写了感想，其中客服中心团支部副书记姚鸿云写的被杂志刊登;共青团xx大召开后，团委为团干部购买了,组织团干部进行了学习讨论;营销中心团总支、设计院团支部都先后组织团员青年观看了、等电影佳作，数据中心团支部学习美国著名哲学家罗曼。皮尔所著，开展了读书大讨论。

进入第四季度，公司做出了开展系列劳动竞赛的决策，团委联合机关党向各级党团组织和广大党员团员发出“决战百天，让党旗团旗在劳动竞赛中高高飘扬”的倡议，各级党团组织纷纷响应，进行了相应的宣传动员，先后开展了“业务技能大赛”、“岗位练兵”和“计算机操作比赛”等为劳动竞赛造声势、打基础的活动。同时团委还与机关党委联合创办及时报道劳动竞赛中党团组织、党团员的动态，截止目前已出了三期，其中、等文章对团员青年起到了很大的号召、激励、促进作用。

客服中心团支部将中心的简报作为青年员工的思想阵地，团小组长及时将员工中的好思想、好做法、好事迹形成短文投稿，形成了中心简报从不间断的稿源。x月x日，客服中心团支部组织了“缅怀革命先烈、学唱一首歌”活动。通过向先烈、向团旗宣读献身移动通信事业的誓词，学唱革命歌曲，青年员工的工作责任心普遍增强。七一前夕，众信公司团支部组织团员青年到人民广场观看升国旗仪式，接受了爱国主义教育。

二、组织建设创优，建立健全团的各级组织，为共青团的各项工作提供了组织保障

团的基层组织是团的全部工作和战斗力的基础，各级团组织始终坚持“围绕改革抓团建，抓好团建促党建”的指导思想，根据行政机构的调整，同时调整了团组织的设置;新建行政机构，同时建立了团的组织。各级团组织坚持党建带团建的成功经验，从优化团的组织设置入手，营建了充满吸引力、凝聚力、战斗力的团的基层组织。今年，团委基层组织建设的重点是加强新建部门共青团组织的组建、外聘员工中团员的组织管理和机构变动部门团组织的调整，及时批复营销中心团总支召开成立大会的申请，指导该团总支于x月份完成了的选举工作;根据数据中心成立团支部的申请，指导该中心选举成立了团支部;计费中心团支部、邮电设计院团支部先后对支委进行了改选，团委及时进行了批复。日常工作中注意将新招聘员工中的团员编入各级团组织，并在入企教育中对他们进行了市民文明教育，保证他们能够文明从业，按时参加团组织的活动，同时还允许他们参与年终团内各种先进的评选和年度推优，使他们在政治上享受到同等待遇，增强他们对企业的责任感和忠诚度。

\*年x月，在一年一度的党团工作总结表彰大会上，团委对\*年的工作进行了总结同时对\*年工作进行安排部署，表彰了\*名优秀共青团员，\*名优秀共青团干部和x地厅级青年文明号。今年我们将结合企业生产经营的实际情况，改变以往年度先进的评选办法，尝试性地评选一批团岗先锋进行表彰，同时，评选“标杆青年文明号”进一步促进青年文明号创建活动深入开展。截止\*年\*月份，团委下属二级团委x个、团总支x个、团支部x个;有在册团员\*x人，其中，劳动合同制团员\*x人，劳务合同制团员\*x人。初步评出团岗先锋\*人，推荐团员青年作党的发展对象\*人;全年团费收入\*元，开支\*元，节余\*元。

三、提高青年文明号的品牌效应，开创了青年文明号创建活动的新局面

“争创青年文明号”活动作为公司共青团组织管理的一项长线工作自开展以来，以“青年文明号一助一扶贫帮困”、“青年文明号爱心助学”、“情系夕阳敬老行动”等多种活动为载体，引导青年员工立足岗位，争创一流业绩，形成“青年集体争创青年文明号，青年文明号促进服务水平不断提高”的良好局面;各级青年文明号还采取“请进来走出去”的办法，邀请外单位的青年文明号来公司现场指导、交流座谈，并主动到外单位参观学习，加强横向交流，共谋纵深发展，通过青年文明号联手合作，为公司对外拓展业务起到桥梁纽带作用，满足了业务大客户单位提出的在企业文化建设方面也进行交流的要求，产生了良好的社会效益、经济效益，已经成为“青”字号品牌，受到党政领导的高度重视。

1、今年x月x日，为了纪念毛泽东同志题词“向雷锋同志学习”\*周年，自治区团委宣传部在人民广场举办了大型的志愿者便民咨询活动，团委从各青年文明号抽人组成志愿者服务队，打出“诚信在移动”的横幅进行了业务咨询，为市民提供了便民服务。同时，客服中心青年文明号也在x月x日邀请海关、宏景通信的青年文明号联合举办了“纪念向雷锋同志学习四十周年演讲比赛”。

2、组织原有国家级青年文明号参加复查并推荐一个自治区级青年文明号参加国家级青年文明号的评选，根据信息产业部、共青团中央联合下发的，公司计费中心综合业务部、营销中心人民路综合业务中心南门营业厅双双榜上有名，分别为公司保持和新获得了一项国家级荣誉。随后，由自治区团委、通信管理局和公司相关部门联合为南门营业厅颁发了牌匾。

3、自治区团委组织“人人参与、共建美好家园”春季义务植树活动。计费中心国家级青年文明号作为整体，早早申请要参加几乎全家出动，打出了自己的标语横幅，展示了青年文明号独特的风采;

4、六月份，公司人力资源部举办老少同乐趣味运动会，国家级青年文明号南门营业厅派出成员身披“青年文明号”绶带，头顶烈日，扶老携幼进行了志愿服务，受到老同志和领导们的好评。

5、客服中心\*班组申报自治区级青年文明号，获得批准，被授予\*年度自治区级“青年文明号”称号，当x月\*日刊登出\*被批准为自治区级青年文明号并进行社会公示时，中心团支部及时将剪报贴在生产现场，喜讯顿时增添了团员青年的集体荣誉感，在新年伊始便对客服工作充满了信心。同时，中心将青年文明号自查的基本内容纳入到中心生产工作月绩效考评中，使青年文明号的争创工作与行政管理工作有机的结合，确保了创建青年文明号在制度上的创新和有效性。

6、最近，国家级青年文明号计费中心综合业务部结合公司开展“争先创优”劳动竞赛的实际情况，对青年文明号组织机构进行调整，推出了青年文明号为劳动竞赛助力活动，分工为所有员工完成短信发送任务提供短信来源，引起公司各级领导和各族员工的关注。

四、主题活动创优，以形式多样的文体活动陶冶情操，丰富了团员青年的业余文化生活

生命在于运动，共青团工作在于活动。开展丰富多彩的文体活动，是团组织带领团员青年参与精神文明建设，促进企业文化建设的有效载体。团委在继承传统基础上力推新项目，根据公司生产经营的实际情况适时开展了团员青年喜闻乐见的文体活动。

一是举办了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”捐款活动。巴楚—伽师发生x。x级地震后，公司团委及时发出通知，倡议全体团员青年发扬中华民族“一方有难八方支援”的传统美德，缴纳一次特别团费，支援灾区重建家园。广大团员青年响应号召，纷纷伸出援助之手，在刚刚捐赠了衣物之后，又积极缴纳了特别团费。公司三百多名团员青年缴纳特别团费一万多元，向灾区人民表达了拳拳爱心。在特别团费收缴过程中，各级团组织大力宣传，广泛动员，一些非党非团青年也踊跃参与了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”的捐款活动;尤其是国家级青年文明号——计费中心技术部，在号长带头作用的感召下，号员全体参与缴纳特别团费活动。同时，在该中心施工宏智公司员工受到感动自发捐款\*元委托我们团委进行了捐赠。

二是举办了“全球通杯”乒乓球邀请赛。为庆祝五四运动\*周年，x月\*日，团委邀请乌鲁木齐海关、中国银行新疆分行、新疆电力公司、新疆地矿局、农行新疆兵团分行五家业务大客户单位举办了“全球通杯”庆祝五四青年节乒乓球邀请赛。公司杨怡华等领导参加了开幕式，对比赛的举办给予了高度评价，充分肯定了这项赛事对增进行业间团员青年的沟通交流，拉近公司与业务大客户单位之间的关系起到的积极作用。

三是依托青年足球队，开展各种友谊比赛和联谊活动，满足业务大客户单位和通信建设合作伙伴提出的在企业文化建设方面增强交流的要求，为企业内部青年员工强身健体、增进友谊创造条件。为带领广大团员青年强身健体，以良好的精神面貌投身工作，进一步提升企业的团队精神，团委举了直属机关首届“仲夏杯”七人制足球联赛。联赛每周一轮，每轮三场，历时一个多月，进行了五轮十五场比赛。联赛应运而生，客观、公正、及时评论每场赛事、反映员工心声、报道球员动态，把场内场外、赛前赛后有机相连，既效仿国际国内重大比赛，又具有鲜明的企业特色，出现了球迷盼着看、队员等着看、领导要着看的喜人局面;工作之余关心赛事、茶余饭后议论赛事、感动之下参与赛事，文化氛围渲染体育赛事大获成功，获得双赢。

四是组织团员青年参与预备役各项活动。今年五月底六月初，乌鲁木齐陆军预备役通信团为了迎接解放军总参组织西部民兵预备役工作现场会急需建设局域网。在团委的组织下，团员青年冒着酷暑，从拉机架、筹集设备，到打孔穿线、设备调试，先后七八次前往\*公里以外的预备役通信团开展工作。七月底，预备役通信团组织官兵集中训练，团委又协调\*名官兵按时参加。

**客户经理年终工作总结简短篇十七**

20xx年即将划上句号，在这一年还没有成为过去的时候，我们十分希望时间放慢脚步，让我们有充足的时间好好地梳理一下那些过往。从初出茅庐的青涩应届毕业生，到在银行工作的企业金融业务助理，这一个角色的转变使我渡过了成长的阵痛期，迎来了一个接一个的挑战，也对明天总是充满了期待。半年来，我在工作中紧跟步伐， 紧紧地团结在以领导为核心的中央周围， 基本完成各项工作任务，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，为本行的发展壮大贡献微薄之力。

通过向领导同事学习、向书本学习，我大致的了解了银行信贷业务知识。从人们需要借货开始，银行业的始祖们就营造出两个神，一个是父神叫信贷，一个是母神叫筹资

其次，在工作过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名准客户经理，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。客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合;其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。

第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。

第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用情况;并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金;必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

最后，在过去半年里，虽然有很多进步，但是也有很多的不足及犯下一些错误，尤其是在维护存量客户，挖掘客户资源方面，我做的还不足，这也正是我将来需要努力的。作为一名准客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。另外在工作中不够细心，会犯一些低级错误。拖延症导致一些工作不能保质保量完成，也是症结所在。

**客户经理年终工作总结简短篇十八**

回首x年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业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。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一、 深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上，x年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

二、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

在物业公司的多次亲自指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

三、日常报修的处理

据《每日工作记录》记录业主来电来访投诉及服务事项，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。

全年客服处理报修电话累计达14346个，解决各类故障14346个，排除原施工问题、报修故障解决率为100%;共接收投诉电话984个，及时处理、反馈984个。

四、信息发布工作

共计向客户发放各类书面通知23次。运用短信群发器发送通知累计1386条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

五、物业费的收缴工作

根据公司下达的收费通知，积极开展物业费的解释、通知工作，做好催缴工作。

六、水电费的收缴工作

做好首次入户抄表工作。按期完成每月水电表抄表工作的同时，及时完成每月水电费数据录入、出账。打印缴费通知单后，按时张贴缴费通知单到每户。对未按时缴费的用户进行催缴，对逾期的采取停水处理。

七、建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案256份，并持续补充整理业主电子档案。门禁卡办理累计159人次，公寓入住人员登记累计245人次。公寓入住证明(办暂住证需要)累计26人次。

八、工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难：

1、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

2、部分报修工作的跟进、反馈不够及时。

3、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善。

4、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

5、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。

x年我们满怀信心与希望，在新的一年里我们一定加强学习，在物业公司的直接领导下，提供规范、快捷、有效的服务，认真做好接待工作，提升物业的服务品质。

**客户经理年终工作总结简短篇十九**

20xx年的工作已经结束，回首一年的工作，作为银行客户经理，在工作中认真学习贯彻落实党的十九大精神，不断提高自身的思想政治素质和综合素质，切实充实自我，提高自身的工作业务能力，得到了我行领导和同事们的一致好评与赞扬，当然也有很多需要改进和提升的地方。现将本年度工作情况总结汇报如下：

一、各项任务指标、学习和工作情况

1、任务指标

基金个人任务指标万，完成万，完成率%。 理财产品个人任务指标万，完成万，完成率%。 理财客户新增xx户，完成%。 贵金属任务指标万，销售万，完成率%。 白金卡任务指标张，完成张，完成率%。贷记卡个人任务指标张，完成张，完成率%。

2、学习上

20xx年9月通过了cfp(国际金融理财师)考试，目前已经具备了afp、 cfp、保险、基金、等从业资格。

3、工作上

(1)、积极营销新客户

有一次，一个客户向我咨询我行办vip卡的条件，我按经验推断该客户有一 定潜力。接下我耐心营销，在通过几次接触后，得知客户近期要从外地汇过来几笔资金，目前已经走了几家银行，我主动向其介绍了我行。后来我为其办理了vip卡，客户从外地汇过来x万元;

(2)、细心维护老客户

定期给老客户打电话，介绍我行新产品，把合适的产品卖给合适的客户。一个老客户，不愿意进行风险投资，即使是低风险的理财产品也不愿意买，就买国债或存到银行。后来我得知他本人爱好收藏，我以此为切入点，向其推荐贵金属，该客户对此非常感兴趣，我先后陪其去市行多次，先后买了多万元的贵金 属，为我行增加了万多元的中间业务手续费;

(3)、耐心解答客户问题

经常会有客户向我咨询基金方面的问题，每个客户我都进行详细讲解。在遇 到股市大幅波动时，客户的电话随时都有可能打进来，所以我基本保持24 小时 开机。记得有一次，周末我在家接到一个客户的电话，在我解答完之后，该客户说还是你们单位有责任心，刚才给某银行客户经理打电话一直不接。做理财经理将近三年了，虽然谈不上什么经验，但我知道客户给我打电话就是对我的信任;

(4)协助行领导积极营销

在做好本岗的同时，协助行领导营销了多个单位的的电子结算业务。

二、工作中存在的不足

1、部分大客户资料信息不全，无法进行全面有效维护，维护率需要进一步 提高。

2、营销力度有待提高。

三、明年的工作打算

1、业务方面：对理财业务进行全面梳理，充分利用好银掌柜系统，重点开 发大客户，提高大客户对我行的忠诚度。

2、营销方面：要多学一些营销技巧，加强自己的交际沟通能力，在处理棘 手问题上能够灵活变通。

**客户经理年终工作总结简短篇二十**

20xx年即将过去，作为建行的普通员工，我深感到这一年是紧张忙碌而充实的。下面我对自己一年的工作表现作一下总结，既是对过去的自我评价，也为来年作一个良好的开端。

一年的工作中，我不断加强思想道德方面的自我学习与教育，树立了正确的世界观、人生观和价值观。在领导的指引下，在同事的帮助下，我进一步增强工作责任心、改进工作作风、提高工作效率，充分贯彻科学发展观和创新精神，理论联系实际积极投身到建行的各项改革中去。

一年来，在领导的关心帮助下，在同事们真诚密切的配合中，我的工作得以顺利展开。我的岗位是个贷经理，主要考核个人类贷款的新增。这就要求我不断地营销开拓新客户。在平时的客户营销及业务拓展中，我注重开拓思路，创新求变。在一手房市场，针对我行有开发贷款的项目，我积极跟进作好项目的个人按揭服务工作。我尽可能多地拜访开发公司，了解他们的新楼盘、新项目，和财务经理、销售经理作朋友、多沟通。此外我行的存款客户也会有个人信贷方面的需求，我在工作中将客户的需求一一记下，适时为他们提供合适的金融产品和服务。既得到了客户的好评又拓展了多项建行业务。针对二手房市场，我注重与无锡大型中介机构的联系，同时不断磨合与金融服务公司的流程，在二手房贷款市场争取到更多的份额。逐步构建出一手房按揭为主，二手房贷款为辅，两项业务相互补充、共同增长的格局。

近一年来，房地产经济的形式相当复杂，一方面楼市销售火爆，一方面国家房贷新政频出，贷款办理应接不暇，政策也多有转变。我放弃了休息天和节假日，跑楼盘，跑中介公司，认真办好每一笔贷款。由于宏观调控的增多，很多政策的出台对个人资产业务的拓展影响很大。我也迷茫过、急躁过，但是我认定客户经理必须站在市场的最前沿，也必须承担市场所带来责任与风险。在工作中我注意领会政策精神，积极与客户沟通，坚持做到拓展业务的同时，严格把控政策。截止20xx年12月，我行个人住房贷款新增1.71亿元，完成率100%。个人贷款业务的发展也带来了良好的产品覆盖率，20xx年我行累计投放贷款735笔，共开办储蓄卡620张，并相应办理了电子银行、贷记卡、个人存款业务。

在工作中，我努力完成各项任务，力求尽善尽美。很感谢领导的支持和同事门的配合，使我能够很好的开展繁忙的个贷工作。在今后，我需要进一步做好各项工作的平衡，确保各项业务更全面的开展。我要把个人贷款作为营销工具，在做好个人贷款的同时，积极展开个人负债业务、个人资产业务、公司业务、战略性业务全方位的营销拓展。我认定一个优秀的客户经理必然是全能综合营销的高手，这也是我努力的目标。

一年中，我时时处处受到了来自支行领导和同事们的关心和帮助。我感到梁溪支行是一个特别具有创造力、凝聚力、战斗力的集体。同事们丰富的业务知识和领导果断正确的决策力为我的工作提供了强而有力的支持，为我的发展提供了一个广阔的平台。我会将个人的热情、追求、力量和智慧凝聚到建设银行的各项工作当中，求真务实，开拓创新，为建行事业贡献自己的最大力量。

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