# 银行对公客户经理年终总结发言(7篇)

来源：网络 作者：风月无边 更新时间：2024-06-18

*总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结...*

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**银行对公客户经理年终总结发言篇一**

我是xx年7月来到公司，经过几个月的证券知识培训，通过考试，然后入职，在这几个月的学习与工作的时间里，让我学到了很多东西，同时感谢各位领导和同事的帮助，下面我将汇报我入职以来的工作情况。

首先，我觉得证券是一个压力性的工作，特别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非常重要的，如今的市场行情，开发一个新客户真是难上加难，第一个月通过自己的努力，时间紧任务重，尽力克服重重困难，让自己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，现在证券公司很多，竞争压力大，一不小心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非常重要的，而我自己也在不断地学习，学习新的知识来充实自己，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，有压力才会形成动力!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，相信自己可以!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，累积一定的资产，完成转正要求!

xx年12月20日

客户经理：张晓菲

**银行对公客户经理年终总结发言篇二**

本年的各项工作基本告一段落了，在这里我只简要的总结一下我在这一年中的工作情况。

随着年龄的增长和各种工作经验的增多，我对我个人在工作中的要求也在不断的提高。我所在的岗位是银行的服务窗口，我的一言一行都代表着本行的形象。我的工作中不能有一丝的马虎和放松。众所周知，××支行有两个储蓄所是最忙的，我那里就是其中之一。每天每位同志的业务平均就要达到二叁百笔。接待的顾客二百人左右，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按照行里的制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我的努力下，年我个人没有发生一次责任事故。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，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，我心里有一条给自己规定的要求：叁人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

1、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

2、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

3、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

4、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

1、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

2、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

3、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

4、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

**银行对公客户经理年终总结发言篇三**

时光荏苒，在大堂经理岗位实习已有一年。这不平凡的一年，既是机遇，又是挑战。让我从一个懵懂的非银行相关专业的应届大学生，逐步成长为一名合格的银行大堂经理。因为我相信，世上无难事，只怕有心人。期间的困难是磨砺，风雨之后就是彩虹。要想成为一名优秀的大堂经理，优异的业务技能是首要的条件。这些都激励我努力学习专业知识，熟练掌握业务技能，以高度的责任心和使命感，投入到工作中去。

入行后，分行的各级领导都对我十分关心，安排了我到小微金融部和营业部实习，师傅与同事也积极帮助我学习提高，还纷纷把相关专业书籍借给我。通过上网查、看书、向同事请教，大家都不厌其烦的给我讲解，让我的业务水平获得了快速的提升，实现了从量变到质变的升华。因为我知道只有努力提高自己的业务水平，才能在工作中游刃有余，更好的为广大客户提供方便、快捷、高效的服务。回想同事们说，“你现在的水平，都可以带徒弟了”恍如昨日，而现在已然实现了。

大堂经理岗位是银行的名片，是客户所接触到的第一人，其综xx平的高低直接影响到客户对银行的信赖感和美誉度。日常的工作虽然繁忙，中间还可能遇到不甚讲理的客户，但我始终坚持做好“微笑服务”，为客户做耐心细致的讲解，去理解和包容客户，最终赢得了客户的尊重和支持。做到让客户满意，将会留住现有的客户，引来新的客户。

从我第一天到兴业银行永定门支行，到今天我已经工作一个多月了，从开始时的不适应到现在能很好地融入到这个集体中，我的心态有了很大的转变。刚开始时，我觉得日子过得很慢很累，经常觉得很疲惫，每天来上班有种受到煎熬的感觉，常常感到很辛苦，却毫无收获。

但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作，每天坐在大堂经理的位置，为客户答疑解惑就是我的工作，大厅里的人和一切事物都是我的工作范围，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。

当客户坐到我的面前我不再心虚或是紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对，因为我已经不再是对工作和同事一无所知了，在我们开始对外正式营业的前夕，我花了大量的时间在熟悉业务上面，我学习了很多基础的业务，如何储蓄，开户对公或者对个人，怎样密码找回，挂失补办，如何销户，需要带哪些资料，各种汇款手续费，基金，网银等业务，我都有了一定的了解并从中总结出一些要点，向不熟悉兴业银行业务的客户解说，例如，在兴业银行办卡的好处：atm跨行取款不收手续费、储蓄卡没有年费和小额管理费、新推出的兴业通达卡可以代订火车票、汇款便宜、若成为金卡vip还可以享受vip室，先到先办、手续费打折或全免的优惠待遇。当我这样向客户作出解释和说明的时候，他们都对我们的业务有了一个大体的了解，并且愿意在我行办理业务，每当这个时候我都觉得很有收获，并且十分高兴。

如今客户的咨询我基本上都能解答，也能适当的安抚客户，做好自己的工作。通过日常工作中我也与同事慢慢的相互熟识起来，当我在业务上遇到什么不懂的问题请教他们时，他们都会悉心帮我解答，使我大大提高了对银行业务的熟悉程度，而且通过这一个月的过渡，我深深的融入了支行的企业文化中，融入了这个集体里。

我发自内心的热爱我的岗位，因为这个岗位非常适合我，由于我的性格比较热情而温和，所以当顾客提出问题时，我能很耐心的听完顾客的疑问，这样我就能很快的知道客户需要的到底是什么?在这样的情况下，我能够快速、清晰的向客户传达他所想了解的信息，大部分的顾客都能与我良好的沟通，在解答问题的过程中，我的业务知识量也得到了提高而且也起到了分担营业员压力的重要作用。

**银行对公客户经理年终总结发言篇四**

一年来的工作已经结束，在联社领导的指导和同事们的积极协助、配合下，我顺利完成了20xx年风险合规部的各项工作任务。在岗期间，我能够认真履行自己的职责，积极做好本职工作，较好地完成了自己负责的各项工作任务。现从以下几个方面将我一年以来的工作情况述职如下。

(一)为了尽快进入角色，保证风险合规工作的规范性、有效性和针对性，我严格要求自己，从一个新学员做起，注重加强知识积累和业务学习，夯实风险审查岗位的理论基础。首先，我认真学习银监局下发的各类合规、风险控制方面的文件，以及我社信贷管理和授信业务审批流程、《银行业从业人员职业操守指引》《三个“办法”》，一个“指引”、合规文化建设及案件防控治理等规章制度。其次，在系统操作上，学习并熟练操作了信贷业务信息管理系统、统计报表等相关查询系统。另外，积极参加银行业协会举办的银行业从业人员资格考试。

通过学习培训，不仅逐步提高了个人专业职能理论水平，提升了自身的业务素质，增进了对风险合规管理重要性的认识，同时也提高了个人的业务操作技能，使自己在业务操作上能够规范熟练，在工作上做到有的放矢。

(二)在实际本职工作中，我主要做好了以下几个方面：

一是对风险合规工作进行安排部署。在全年的工作安排中，就辖内的风险管理组织体系、风险管理政策和程序、风险管理运行机制、考核问责、风险管理文化、监督与评价等工作进行了安排部署，进一步明确了全年的风险合规工作方向和工作计划。

二是制定风险合规工作计划。在年初，根据市办《xx市农村信用社20xx年风险合规指导意见》制定了20xx年度风险与合规工作计划，明确了全年制度建设、合规培训、合规审核、合规检查、品创新评估和风险与合规、普法提示等一系列工作目标。为使合规工作顺利开展按时完成，制定了合规部工作考核办法。通过出台制度，制定办法，为确保全年合规管理工作取得成效奠定了基础。

三是加强内控管理，建立健全内控制度体系。结合工作实际，在年初及时梳理现有的各项规章制度，整理业务流程和环节的合规风险点，制定了xx联社20xx年度规范性文件—各项内控制度废止、修订、订立建设规划。20xx年以来，规范性文件共废止了x个，修订了x个，实际订立了x个制度(办法)和操作流程。目前，我社现有各项规章制度x个，其中：信贷方面x个、财务方面x个、信息科技方面x个、风险合规方面x个、人力资源方面x个、稽核审计方面x个、安全保卫方面x个、党务工作方面x个、纪检监察方面x个，其他综合制度x个。通过废止、修订和订立各项规章制度，对制度中存在的风险漏洞进行了补充和完善，内控制度基本覆盖所开展的各项业务。但在风险预警方面规范性文件还不全面，如：计算机运行故障处理办法、计算机突发事件应急预案等。

四是对各级制定的登记簿(台账)进行了整理、规范。在修订、废止内控制度的`同时，于去年x月份对所有的登记簿(台账)进行了整理、规范。通过对内控制度的认真疏理和修订完善，目前已经基本形成了一套能够覆盖现有业务全过程的管理制度，各种登记簿(台账)也得到了进一步规范和统一。

五是加强风险管理工作。为确保风险管理工作上一个新的台阶，有效遏制各类风险发生，制定了《xx县农村信用合作联社风险机制建设管理办法》。在办法中进一步明确了包括：信用风险、市场风险、流动性风险、操作风险、信息科技风险、合规风险、银行卡业务风险、声誉风险等八类风险各业务条线职能部门的职责范围和主要工作措施。同时，根据联社安排，参与了我社信贷业务等专项检查。

六是按时完成风险管理机制建设初步规划。根据制定的《风险管理机制建设初步规划》中的工作计划措施，初步建立了风险管理组织体系，确立了风险管理战略和政策，搭建了风险管理制度体系，完成了授信、会计、投资等主要业务流程再造与风险管理运行机制建设，着手开展了风险管理文化建设工作，建立完善了考核问责制和薪酬激励机制，信用风险内部评级已应用于信贷工作中。目前，正在全面改造股权结构，完成

风险管理组织体系建设；尝试引入经济资本管理，完善操作风险管理机制；建立在压力测试情景模式，进一步完善管理信息系统建设。

七是开展诉讼(仲裁)工作。去年累计办理诉讼案件x起，x起诉讼案件中，涉及金融借款合同纠纷x起，涉及劳动争议x起，涉及债权纠纷x起，其中x起已结案，另3起正在审理中，通过诉讼收回贷款x万元。

八是开展风险合规教育培训。在20xx年初，制定了《xx县农村信用合作联社20xx年度案件防控知识培训实施方案》，具体负责制定全辖金融相关法律法规知识学习计划，并组织学习和进行阶段性测试。去年共开展全员性警示教育x期，分别是《再现真相》x期、防抢案例x期，参加人数为x人次，培训面人均xx次。同时开展党风廉政教育学习。学习期数x期，参加人数为x人次，学习面达x%。

在过去的一年，我以“提升能力、严谨履职”为标准，严格要求自己，力求高质量的完成风险合规管理工作。但部分问题依然存在，主要表现在：

一是对部分工作计划未能有序完成；

二是对相关操作系统还挖的不深不透，未能熟练操作相关系统；

三是对相关业务的理论知识学习还需要再系统归纳，吃透，在实际业务操作上更需要再实践再提高；四是工作的积极性主动性有待进一步提高，并加强和同事、部门之间的工作协调与配合。

在今年的工作中，我将在去年工作的基础上，扬长避短，主动改进，扎实工作，全面做好风险识别、风险分析、风险监测和风险化解控制工作。主要做好以下三个方面：

(一)加强理论学习，进一步提高自身素质，争取能通过“银行业从业资格考试”。

(二)积极做好本职工作的同时，主动加强与各部门的协调与沟通，取得支持，与同事们通力合作，共同提高，并努力完成各项业务指标。

(三)增强大局观念，转变工作作风，克服自己偶尔的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们，把工作做得更好，在努力锻炼提高自己的同时，为我社美好的明天尽我绵薄之力!

**银行对公客户经理年终总结发言篇五**

时光荏苒，一年的时间转瞬即逝。回顾即将过去的，我在银行领导的关心和同事的帮助下，经过自己不断努力，迎难而上，较好地完成了各项工作任务。现将我一年来的工作情况及下步打算汇报如下：

一年来，我始终坚持“工作第一”的原则，认真执行所里的各项规章制度，工作上兢兢业业、任劳任怨，以用户满意为宗旨，想客户之所想，急客户之所急，努力为储户提供规范化和优质的服务，取得好的成绩。

（一）我在不耻下问中收获了成长。

我作为银行刚入道的新兵，有着初生牛犊不畏虎的精神，和对未来职业的茫然与憧憬。为尽快适应新的工作环境，胜任本职工作，我不耻下问，不断向单位同事虚心请教学习，努力让自己迅速融入角色，尽早成为银行的称职员工。一年来，在单位领导的关怀指导和单位同事的关心帮助下，经过自己的不懈努力学习和刻苦钻研，已经熟练撑握了各项业务技能、办理程序。功夫不负有心人，通过自己不断向书本学习、向实践学习、向同事学习，使我终于从一名新入行的新手正式成长为一名轻车熟路、应对自如的熟手，真正成长为一名能胜任本职工作的银行新职员。

（二）我在辛劳付出中得到了回报。

尽管我是刚进入银行的新职员，但在短时间内却获得了领导、同事们的认可和信任，这是我莫大的荣誉。我常常以此为动力，不断鞭策自己。要在工作中肯于吃苦，甘当老黄牛，我是这样想的，也是这样做的。当前，面对银行市场竞争日趋激烈的新形势，如何在激烈的市场竞争中赢得一席之地，是摆在我们银行业面前一道难题，尤其银行与其它银行相比没有太大优势的前提下，更是困难重重。为完成工作目标任务，我毅然弃“小”家而顾“大”家，将小孩交由自己父母带养，全身投入到工作当中，利用自己是本地人的人际社会优势，牺牲个人休息时间，夜间深入拆迁对象家中，主动向客户营销我行产品，耐心解释分析银行为他们服务中带来的利弊以及他们所关心的利益问题，赢得了拆迁对象的理解与支持，圆满完成了在拆迁对象中接纳储蓄3000万的工作任务。虽然无暇顾家，也搭进了休息时间，但通过自己的艰辛付出却得到了回报。

（三）我在竭诚服务中赢得了笑容。

优质的银行源于优质的服务。文明规范服务是社会发展对服务行业提出的要求，也是银行自身生存和发展的需要。我心中始终奉行“心想客户，心系客户，想客户所想”的服务理念，认真遵守《员工行为守则》，做到行为规范、语言规范、操作规范，努力为客户提供实实在在的方便。服务无止境，只有不断超越自己、挑战自己才能给客户提供更加满意的服务。通过自己的努力，不断提升服务水平，促进了业务发展。我始终把银行当成自己的家，把客户当成自己亲人，凭着自己满腔的工作热情和脚踏实地的工作作风，把一颗真诚的心传递给客户，赢得客户的信赖与笑容。在我看来，客户满意就是我最大的幸福和快乐。

（四）我从敬业守道中感受了快乐。

我坚信只有与自己的职业紧密结合，立足本职，脚踏实地，才能实现自己的人生价值与目标。我坚持从自身做起，从点滴做起，从本职工作做起，就像雷锋同志说的那样“做一颗永不生锈的镙丝钉，拧在那里就在那里发光”。我热爱这份工作，总是以务实求真、一丝不苟的态度处理每一笔业务；总是以自然豁达、亲切真诚的心境接待每一位客户；总是以全身投入，尽心而为的工作作风完成交办的每一项任务。在工作中，我常常不断提醒自己要善待别人，在遇到不讲理的客户时，总是试着去包容和理解他人，在得到客户的理解和尊重时，我总是满脸的幸福和快乐。虽说银行柜员的工作是一份枯燥无味的反复工作，但在这简单的反复中却能收获到工作的快乐。

在即将到来的一年里，我将坚持不懈，努力做得更好。紧紧围绕“以客户为中心、以账户为基础，抓大不放小”的目标，采取“确保稳住大客户，努力争取小客户，积极拓展新客户”策略，为银行做出新的贡献，我着力做好以下“四个服务”。

（一）做好诚信服务吸引客户。

在激烈市场竞争中，树立银行诚信品牌形象。首先，从我做起，做到诚信服务，诚信待客，诚信纳储。通过诚信服务来提高我行的信誉和声誉，以吸纳更多的储蓄户，尤其要争取个体经营户、机关事业单位成为我行的重要客户。

（二）做好精细服务留住客户。

用心服务，客户至上，注重细节，追求完美，一直是我追求的目标。我要通过细致化、个性化、专业化服务，帮助储户理财，想储户所想，急储户所急，让储户真正感受到我们服务的无微不至，让客户自觉留在我行，并且争取新的储户转入我行。

（三）做好真诚服务打动客户。

我要紧紧抓住大开发、大发展的历史机遇和我行所处的地缘优势，针对特殊群体、特定人群制定点对点的服务策略，用真心、用真情、用真意去服务客户、感化客户。让客户真切地感到我们的服务是实实在在的、是设身处地为他着想的，让客户真正被我们的服务所打动而留在我行。

（四）做好创新服务招纳客户。

我深知，惟有服务创新才能在激烈的市场竞争中立于不败之地，作为银行员工，要做到心系银行发展，更要做到心系客户利益。要在服务过程中不断总结创新、不断探索求变，通过各种不同方式和手段，不断推陈出新，来满足不同群体、不同客户理财需求。要自觉将自己的创新服务理念融为银行的一种企业文化和品牌，通过创新服务和品牌化影响，更多地招纳客户。

**银行对公客户经理年终总结发言篇六**

从去年到今年，我在工商银行担任见习大堂经理也要一年了。在这一年当中我学到了很多金融方面的知识，也逐渐体会到了在一个营业网点，大堂经理的作用有多么重要。

首先，大堂经理是一个营业网点的形象大使。当客户来办理业务时，关注的不仅仅是室内的环境卫生，业务办理和等候的时间长短，还包括是否能够及时且详尽的得到自己想要咨询的答案，有没有得到更优质更全面的服务。而最早直接面对客户、最早知道客户的需求、最早能帮助到客户的人是我。所以，微笑面对客户，认真倾听客户的需求，及时高效地帮客户解决问题就显得很重要了，因为此时，我的任何言谈举止都将代表工行的形象。

另外，我们的柜员做的都是与金钱有关的细致工作，容不得一点差错。他们每天都要办很多笔业务，工作压力一定极大。如果有些顾客在他们办理业务时插进来进行咨询，不但影响了他们的工作，还极易因此出现失误，导致操作风险。此时，如果停下来为客户解答，就影响了正在办理的业务；如果不予理睬，又会得罪客户。两者都会导致投诉或者客户的流失的风险。

作为大堂经理，多向柜员学习业务知识、多与柜员沟通了解业务流程，对每个柜员办理业务的流程、习惯有所掌握，才能更好的在客户与柜员之间建立更有效的沟通平台，只有将这些辅助工作做在前面，我才能尽自己所能为他们分担压力，同时为客户提供更好、更全面、更优质的服务。

一、分流、引导客户。根据客户的需求，引导客户到相关的业务区域办理业务，向客户推荐使用自助设备办理业务，指导客户了解和使用各种电子机具和电子服务渠道，并鼓励客户逐渐以电子银行服务渠道作为进行日常的非现金类交易操作的主要渠道，节省客户在银行等待及填写表格的时间，更可以足不出户轻松办理业务。

二、为客户提供基本的咨询服务，解决客户遇到的业务问题。并根据客户需求，主动推荐各种新型、高回报的理财产品和分行新一期的特色优惠服务。

三、识别优质客户。根据分层次服务的原则，给予其特别关注和优先服务，依据客户的星级及资金闲置情况，向客户经理推荐有潜力的优质客户。

四、遵守大堂经理服务标准。及时、耐心、高效地处理客户意见、批评和误会，保障网点现场及时、高质和高效率的服务，提高客户满意度。

一、我在接待客户时虽然很熟练但很多时候流于表面，没有更深层次地挖掘客户的需求，推荐产品主动性有待加强。

二、在日常工作中需要处理的杂务较多，占用了较多时间，以致于对优质客户的关注度不够。

三、有时只单纯为了解决问题而解决问题，没有认真的思考问题产生的源头，没能杜绝问题的再次发生。

四、在与客户交往和关系维护时手段简单，营销效果并不明显，营销技巧有待提高。

结合我这一年来的所得，我非常庆幸自己得到了在这个岗位上见习的机会，也很感谢工行的帮助。无论将来我从事哪一行，做什么工作，重视团队合作；耐心、细致、热情的服务态度；更加专业的知识积累；以及一颗好奇且不断进取的心，都能为我带来更加光明的前途。

**银行对公客户经理年终总结发言篇七**

作为大堂经理其中很难的就是处理客户投诉，可以称之为一种艺术吧，在这里我想谈谈心态。

我从事这个岗位的时间也不算短了，据我的经验，客户纯粹来找茬的案例几乎是很少，当然也存在(如敲诈银行)，绝大部分的客户实际上并不想来找气受，也就是说我们首先要反思的是自己，而不能认为客户是在无理取闹，只有抱这样的心态才能真正的解决问题。

如果客户找到你把你当成救命稻草，来向你反映我们的工作人员某某存在什么问题，不要急于去辩解什么，无论谁对谁错，这本身并不重要，因为这不是法庭，就算你驳倒了客户也许带来的是更糟的结果。首先要真诚的向客户道歉，因为你代表的不是你自己，你首先要取得客户对你的好感，这样才可能很好的进行以下的沟通，其次，要弄清楚客户他的需求是什么，要尽快帮客户解决他的问题，如果这个问题的确与制度冲突，要耐心的聆听客户为什么如此的为难，要给他发泄的渠道，不要插嘴，因为有些客户他可能并不是真的就要逆着我们的制度办事，他需要的是一种宣泄，也可能他是在其他方面生气来到你这发泄，而我们要想解决问题能做的就是一种理解，你可能觉得做到这一点太委屈也太难，的确，这就需要一个良好的心态。

这是你的工作，不要对某个客户一直耿耿于怀，过去的就当作一次经验，而已。

你可以坚持记工作日记，只要遇到客户投诉便记录下来，加之自己的总结。下一次的客户投诉也许是重复的，那么你可以轻松的把以前总结的拿来就用，如果又是一个新的投诉，这对你来说又多了一次经验的积累，你会发现你的心态可能由最初的抵触客户投诉到最后的平静应对。

客户着急的时候，你做事不要乱，但一定要和客户一样急，让他能感觉到你是真的全力以赴的为他办事，尤其是有些问题涉及到了另外一个部门，客户在抱怨的时候，你要顺着他的意思，同时也可以一起来埋怨某个部门的确存在问题，让客户觉得你们是一个战线上的。

客户无论怎样态度不好，我们的态度一定要好，这是重中之重，这也是摘除自己责任的最基本的原则，因为有时客户并不时冲你来得，但你要态度恶劣的与

客户辩驳，他的矛头很可能指向了你，所以，保护好自己十分重要。

无论上班时遇到什么样的客户，下了班，就全都忘了吧，或者当作笑谈和朋友调侃一下，记住的是经验，但不要对这样的不愉快念念不忘。

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