

客户经理述职报告 15 篇

客户经理述职报告 1

20__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己，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，20__年我个人没有发生一次责任事故。完成了各项工作任务，业余揽储 179 万元，营销基金 150 万元，营销国债 110 万元，营销保险 5 万元，营销外汇理财产品——汇财通 22 万元。营销理财金帐户 25 个。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，我能够认真学习各项金融法律法规，积极参加行里组织的各种学习活动，不断提高自己的理论素质和业务技能。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“优质客户识别引导流程”能成功的识别优质客户。如：10 月 21 日，王先生来我行取款，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，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，并留下了联系电话。

我查询了他的存款在 80 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。11 月我做为客户对交通银行、建设银行、招商银行、中兴实业银行等 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。从交通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、中兴实业银行的人民币理财产品、招商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,同时提出了建议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。

二、勤奋务实,为我行事业发展尽职尽责。

一年来,我先后从事储蓄员,客户经理等不同的岗位,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 90 多份。做为客户经理,我的一言一行,都代表我行的形象。所以,我对自己高标准、严要求,积极为客户着想,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,能积极协同所主任搞好所内工作,利用自己所学掌握的知识,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。营业終了，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同看法的时候，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，每次我都会十会细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为此。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。当为他们每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：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

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，王先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我主动和王先生联系，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，我通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。12月2号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

客户经理述职报告 2

时间过得真快，转眼间 20__ 年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也名列前茅，位居三甲。现在想来，能取得这样的成绩，固然同单位领导的关怀、各位同志的帮助不无干系，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面的原因做一下分析：

敬业爱岗，视单位为我家

自从 20__ 年被招入烟草公司至今已过了三年多的时间，作为一名濒临破产企业的下岗职工，我深深知道爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，我对烟草公司招收我是怀着一份深深感

激之情的，也许正是这样，才使我对新的工作充满热情。正所谓隔行如隔山，对于从事烟草公司客户经理一职来说，我以前所学知识和工作经验完全无用武之地，以前的财务工作是对着表格来做。现在要面对的是一个活生生的人，这就要求我重新做起，从头再来。我想尽一切办法，利用业余时间向一些老同志请教，但是由于这项工作在我县起步较晚，也算是一种新生事物，实在是没有太多现成的经验可学，一切几乎全得自己摸索，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新的卷烟品牌，怎样调剂卷烟品种来满足不同的消费地域和群体等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握新的工作要领，满足新的工作要求，使之成为我新的人生起点。

在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与所里的同事们之间保持一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个所就是一个家，所里的同事就是自己的弟兄，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事们之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。

这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

加强沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户，把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为公司的可持续发展提供了充足的络保障。

进入 20__ 年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而

我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多经销户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，直到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转而向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与经销户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价值的需求信息，更有经销户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

乐观自信，养成良好的心态

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信和乐观的心态：别人能完成的我也能完成，他们能做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于

低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，那也没什么，先把它实现了吧，然后再做其他的，这样就是在享受工作了，而不会感到它带给你的压力，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度也是我取得成绩的保证。

态度决定一切，只要你努力了，你终究会得到回报，成绩只代表过去，这点成绩的取得有我的辛勤和汗水，更离不开同志们的协助以及经销户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，但是和先进同志相比还是有很大差距，还有努力的余地。因此，我会在新的一年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

客户经理述职报告 3

年初到大客户部报到的情景还历历在目，转眼已将近有一年的时间了。回顾一年的工作，这 300 多天是在紧张而忙碌、辛劳但充实中渡过的。一年来，我实践了我初到大客户部时的诺言：那就是——以身作则，与大家一起同甘共苦，共同进步。在公司领导的关心帮助下，在兄弟部门的大力支持下，在大客户部全体同仁的共同努力下，大客户部的各项工作都取得了新的进展，年中被大客户部评为营销服务先锋团队，本人也尽心尽职地履行了岗位职责，下面我分三个部分进行述职，请大家批评指正。

一、__年主要工作回顾

1、积极参加各项营销活动，主要发展指标超额完成。

__年，大客户部紧紧围绕业务收入和主要发展指标开展营销、服务和管理工作。1—11 月份业务收入完成 5604.5 万元，流失率 1.09%，为 ww 区大客户部门中最低。固定电话完成 5250 户，完成全年指标的 100.10%；宽带完成全年指标的 173.73%；小灵通完成 5023 只，主要发展指标超额完成。我们还积极参加公司和市场营销部组织的开门红、全家福营销、宽带提升以及节假日设摊宣传等营销活动，特别是小灵通、宽带阶段性团购任务以及季度冲刺竞赛活动，我们都能及时制订详细的部门考核办法和通报制度，保证了每次营销活动的顺利完成。

为完成上述目标任务，我们一方面抓好主要业务的发展工作，积极开展主动营销，努力激发增量；另一方面抓好保存量工

作，伺机策反异用户，确保存量不流失和少流失。在激增量、促新量方面，我们切实了解客户通信需求，通过抓发展来激增量促新量。固话方面，进一步开展拆机并工作，跟踪好搬迁单位，做到一个也不丢。我们还重视潜在大客户的培养，与开发区管委会保持了密切联系。

2、数据方面，我们重点做好了长江引航中心和中石油两个全省性数字电路组业务，受到省公司大客户部领导的好评；完成了电子政务一期的客户协议签订工作；与中石化、劳动就业管理中心等签订了全市组业务；在 cc 船厂、职业技术学院等发展了学子 e 行卡。小灵通方面，在职大、自来水公司等单位进行了小灵通团购，在 dj 三公司、yz 局等单位组建了商务灵通。我们还与 yy 电信局共同走访了解××yy 工业园区客户投资及通信需求情况，目前，××进驻 yy 园区的银行、政府部门等单位均已使用我们的数据业务。在保存量方面，一方面我们通过信息反馈、经营分析、客户走访、交付服务和渠道管理等基础工作的落实来保住用户，保住存量。我们坚持每周一期信息和案例汇编，及时向有关部门和领导反映市场竞争动态和客户信息。

坚持每月一次全体员工参与的经营分析工作，有部门总体分析和专题分析，也有客户经理个人分析，帮助和指导客户经理主动进行客户的收入、异等经营情况的分析。我们加强客户走访频次，用心经营客户关系，认真做好交付服务和回访服务，用良好

的服务来取得客户的信任，不让客户有离的借口。我们全面清理了大客户成立以来所签订的合同协议，要求每一个客户经理关注好自己客户的协议执行情况以及有效期情况，避免客户在协议到期后转的风险。我们还加强了渠道管理系统的学习、使用和考核，通过对渠道系统中异情况的分析、跟踪，实行派单营销，同时对一些竞争激烈的用户和显性流失用户，我们部门负责人、班长都能及时上门了解情况，制定应对和反抢计划，我们成功地对 pa 保险、qs 汽车、h1 集团等客户进行了反抢。针对一些客户关系薄弱、异竞争激烈的客户，我们主动释放风险，与用户签订了 ip 业务。我们还与用户签订综合协议，进行固话、长话、数据业务的捆绑优惠销售，提高用户单项业务退的成本。另一方面，我们加强绩效管理工作，发挥绩效杠杆的作用。我们详细制定了绩效管理办 法，业务收入和存量收入占绩效考核 60%，转变了一些客户经理重发展轻收入的现象。

我是大客户部工作岗位上的新兵，为了尽快进入角色，我一方面向担任过大客户部领导的同事们虚心请教，经常与部门的支撑经理、客户经理进行业务技术探讨，另一方面我随同 h 主任、客户经理一起参与项目谈判和与客户的沟通，向他们学习谈判、营销技巧，并从大客户管理系统等渠道努力学习相关知识。通过理论学习、实践参与，业务素质有了较大提高。

在工作中，我严于律己，时时处处以一个党员的标准严格要求自己，要求员工做到的自己先做到。有着强烈的事业心和责任感，工作认真负责。我经常与同事们一起加班加点，与他们同甘共苦；员工工作中生活上有困难，总是千方百计想方设法为他们解决。我坚持做到遵纪守法、廉洁自律，部门重要事情都经过民主管理小组讨论决策，做到不单独设宴，不单独送礼。

3、加强团队建设，营造奋发向上的良好氛围一是加强学习培训，营造浓厚的学习氛围。组织安排参加各种培训学习，同时通过班长和老客户经理的传教帮带，使她们快速进入角色，适应新的岗位。我们还召开客户经理座谈会，交流工作和学习中的困难，学习好的案例。我们组织了三次面试模拟考试，为客户经理参加岗位技能认证考核取得良好的成绩做了精心的准备。二是互帮互助，发挥团队力量。面对激烈的市场竞争，一些客户经理心理准备不足，有畏难情绪。我们部门主任、支撑经理与客户经理共同应对市场竞争，参与客户谈判，采取有效办法，阻止了其他运营商一次又一次的进攻。针对客户的大型通信需求，我们还成立项目小组；客户经理碰到困难，从部门领导、支撑经理、班长以及其他班组的客户经理都会予以支持和帮助。我们还得到了后端部门的支撑，组建了虚拟团队，共同走访用户，充分体现了部门、公司团队的力量。

三是开展丰富多彩的活动，提高凝聚力。经常开展一些散心活动、联谊活动，有意缓解员工思想压力。我们参加了大客户部组织的拓展训练，利用休息日组织外游，举办员工家属联谊会，与其他客户群开展才艺比赛，为客户经理提供舞台，多层次、多方位地进行了员工与员工之间、员工与家属之间的沟通和交流。

四是在员工敏感的绩效考核问题上，我们不仅将考核结果公开，还与客户经理进行沟通，帮助分析原因，寻找目标市场。

目前，员工思想稳定，同事间互相关心帮助，关系融洽和睦，共同营造了一个良好的工作环境。

二、存在问题

1、员工的业务素质还需要进一步提高。特别是要在组合营销策略、主动规划客户通信需求等方面下功夫。

2、在保存量工作上还需要制定有效的针对性营销措施。

我们将进一步加强业务培训，探讨有效的营销和反抢措施，发展我们的业务，留住我们的客户。

三、__年工作思路

__年，大客户部将以客户需求为中心，紧抓客户现实需求，挖掘潜在需求，树立合作共赢和拓展营销的观念，提升客户价值，为大客户提供个性化、差异化服务以及定制化方案，加强业务知

识的培训，全面提升大客户服务水平，提高大客户满意度和忠诚度，努力保持××大客户市场的持续发展。

业务收入方面：要尽力控制因竞争性因素造成的流失；要通过组合营销保存量、发展新业务促增量、反抢对方业务量；制定老用户 ip 化计划，逐步释放风险。要以保存量为重点工作，有针对性实施组合营销、合作捆绑、增量优惠等多种营销策略。

营销工作方面：我们要大力发展宽带业务，要抓行业龙头，通过党政军行业的电子政务、烟草连锁、社保 e 通、道路监控，金融保险证券业的银行络升级、备份提速等来做好宽带的营销工作。我们还要抓好拆机并工作、大力发展虚拟，关注拆迁和新建企业。

队伍建设和基础工作方面：要着重做好员工队伍素质的提升工作。加强培训和考试，要加快提高客户经理应对市场竞争的水平和能力。要加强团队和班组建设，开展班组竞赛活动，调动每一个员工的积极性，经常为客户经理提供学习交流沟通的平台。要加强绩效管理，加强对业务收入、存量收入、流失率、及用户满意度的考核，不断完善绩效考核办法，并加强与员工的沟通。要加强渠道建设管理，进行有针对性的派单式营销，并进行详细的分析和效果评估。

__即将到来，虽然我们面临着更加严峻的挑战，但我和我的同事们将在公司领导班子的正确领导下，坚定信念，团结拼搏，开拓创新，为创造××电信新的辉煌业绩贡献自己的力量。

客户经理述职报告 4

20__年部门经理个人述职报告一忙碌中，不觉来包头公司已近两月。回顾此期间工作，在营销部张经理的带领及各位同仁的大力帮助下，开展了一些协助性的工作。现将有关情况、自我之不足及今后工作方向简要说明如下：

一、主要工作完成情况

1、跟进、协助张经理与客户的谈判，带领客户现场考察土地。

2、前往昆区、九原区与东河区的部分楼盘进行调查摸底。取得了第一手包头市目前房地产销售信息资料，并将所做总结方案移交于吴经理，由其负责市场调查报告的编写。

3、协助、落实办公区域上墙资料与项目介绍手册的设计、制作、安装等，该内容已经全面完成。

4、按照经理的指示负责制定土地转让流程、地块确认流程、地块价格确定流程以及下一步开发公司运作所需要的各项流程。该流程经过总部企划部的专业指导已经进行优化，目前严格执行中。

5、在吴经理的要求下负责项目活动纪念册、内部走廊上墙资料等宣传推广内容的策划与设计。目前，活动册的制作将近完成，内部走廊上墙资料的收集正在待济南办公室给予提供。

6、团购住房需求信息收集表、住房需求信息收集表的内容设计，以便于科学收集报头市民的住房需求，该表已经初步完成，待经理审核。

6、完成领导所给予的其它临时性工作，比如：制定单项工作总结表、对__年下阶段的部门工作做总体布局、收集包头市房地产政策等。

二、自我之不足

1、关于性格，我无法对其定论优劣，山东企业一般倡导儒家礼的文化，山东人相处尽管内心有斗角，表面却都是好的，这一点在山东的官僚里面表现的淋漓尽致。但作为一个现代化的企业，要有突破性的发展必须消除此种心态，八仙过海，各显神通，且处处以整体利益最大化为原则。相比之下，我工作过的两家大型南方企业，并没有复杂的内杠，能够充分体现个性与能力，自我开始接触创新思维要求比较灵活的推广工作，更明显感觉到了个性与创新思维的提高，作为温州第二大服装企业推广部(即企划部)的负责人由于每天面临复杂的对外推广及客户交际，锻炼了我由原来的做事小心翼翼到后来的有较大魄力。目前给同事

留下有歧视他人感觉的原因可能源于此，但相信大家随着时间的推移会理解我的，因为我不想成为做事缺乏魄力的人。

2、社交方面，可能由于之前与南方发达地区人相处时间比较长，形成了只注重工作而不注重交际的处世方式。自进入冠鲁后，深感有些不习惯，喜欢与人有水平的交谈，尤其不愿在领导面前表现自己，自认为给客人留下较好的职业素养胜过对其夸夸其谈的演说。但北方人豪爽的性子决定了许多，下一步注意改进。

3、可能由于成长经历的原因，对一些话语比较敏感。在与人相处上，一直以比自己优秀者为榜样，从中享受知识增长的乐趣，这既源于性格本性，也有前期领导的影响。它在帮我提高自我能力的同时，也淡化了一些友谊，今后需要逐步调整。

4、在工作细节上缺乏细致，往往细节成就输赢，这一点在今后工作方向加以修正。

5、欠缺房地产行业实践经历，通过近来阅读一些房地产书籍及有关资料，对行业通路有了方向性的理解，但细节还有待实践。

三、今后工作方向

1、手续办理在张经理的规划下，由本人与收储中心共同合作操作对土地各项手续的办理，由于之前没有此方面从事经历，因此，在做的过程中要处处留意并记录各项细节，做好下一步工

作计划，与收储中心高经理通力合作，并及时就工作进展状况向张经理汇报。制作一些如可行性报告等重要的文件时要站在营销和市场的角度及总负责人的高度统筹策划，决策度伸张有弛。

2、形象推广尽管之前在法派集团时就开始接触并负责品牌推广工作，但由于房地产行业投入资金巨大，操作细节与服装品牌推广有一定不同，相信在大方向上应该是一致的。因此，必须坚持谨慎乐观的态度，谨慎决定细节，乐观把握尺度。近期推广思路：a. 选择几家广告策划企业作为战略合作伙伴，该策划单位不分地域限制(做实地考察)，以较强的策划、平面表现实力及成本最优为原则。b. 广告制作尽量完全本地化，选择并备案几家实力强的广告制作合作公司，作为战略伙伴并及时优化。c. 年前完成对各类广告公司按照业务内容不同进行分类，每类业务的公司储备至少三家，以保持竞争和防范风险。d. 下一步广告策划公司考察内容：总人数、主要策划人员简历极其成功策划案例、公司主要策划方案、工作流程内容、创意水平、平面设计水平、信息情报收集和分析能力、房地产行业策划经验、合作态度、工作流程内容、收费情况、企业规划等。e. 下阶段工作计划及11年工作计划方案确定后，根据工作计划方案制定推广方案。软性先行，硬性跟进。最好销售前五个月做一次以新都市区、与政府合作或企业形象等为主题的软性推广，可以考虑报纸、电视、电台等，方案待定。

3、日常工作 a. 协助张经理对土地销售的跟进。b. 整合下一步开发公司运做的各项流程，并请总部企化部改进，以更加符合企业实际。c. 协助吴经理完成对包头市房地产市场调查方案的整合。d. 完成未完成的各类宣传资料的设计和制作。e. 加强并调整学习方向，让 how 大于 what (因为通路略有所知)。f. 其他临时性工作作为营销部一员，做好本职工作是我对自己最基本的要求，我也深知领导对本人工作的期望，能在戴总、阎总及张经理的指导下做出些许成绩或对企业有所贡献，是我努力的方向和初衷。

20__年部门经理个人述职报告二尊敬的各位领导、各位同事：大家好！对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的一年、是感恩的一年；首先要感谢敦敦教诲的领导，感谢团结上进的同事帮助鼓励，感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的同事，感谢那些给我微笑，接纳我和五洲产品的合作者，因为他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加热衷于我的工作，更加热爱我的工作。

客户经理述职报告 5

20__年，对身处改革浪潮中心的银行员工来讲有很多值得回味的东西，特别是工作在客户经理岗位上的同道，感慨就更大。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，出乎预感差点落选。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

已较上了劲，一定要勤奋努力，幸不辱命，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，用聪明和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，忘我奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务 2415 万元，完成计划的 241.5%，办理承兑汇票贴现 3 笔，金额 460 万元，完成中间业务收入 1 万元，完成个人揽储 61 万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

客户在第一，存款是中心。

我在工作中始终建立客户第一思想，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。

客户的需求就是我的工作

我在银行从事信贷、存款工作十几个年龄,具有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进步,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。为了幸不辱命,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重的困难局面,在支行领导和部分同事的帮助下,大胆开辟思想,建立客户第一的思想,征对不同客户,采取不同的工作方式,努力为客户提供最优良的金融服务,用他自己对工作的理解就是客户的需求就是我的工作。

开辟思路,勇于创新,创造性的展开工作。

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构成,同业竞争日剧烈,在业务展开上,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。

我以为作为一个好的客户经理，时时刻刻地重视研究市场，留意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在掌控客观环境的条件下，研究客户，通过对客户的研究从而到达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，以优良的服务赢得该单位的信任，逐渐摸清该单位的下游单位，通过量次上门联系，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贸易银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以展开有益健康的健身活动为线索，与客户展开乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深进，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干职员进行友好商讨球技的同时，得悉客户欲对其部份房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款500万元，成功转进我行。

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，对待每项工作都能尽心尽力，按时保质地完成。在平常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、保全大局、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。

客户经理述职报告 6

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间，20__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 20__年工作情况汇报如下：

一、日常工作

20__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、__市电力实业公司、__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、工作体会

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。20__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）是进一步克服年轻气躁，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 在新的一年里，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、

客户经理述职报告 7

一份耕耘一份收获，对我来说 20__ 是播种的季节，这一年来要克服很多困难来证明自己。银行工作并没有想象的那么简单，要掌握的也不仅仅是业务。我们要把自己当做诸葛亮，每个行业都必须“略懂”。因此这一年是充实且忙碌着奋斗的一年。

今年工作平分成两个阶段，对我来说也是重要的分水岭。6 月 30 日之前的半年，也是承前启后的 6 个月，和去年一样默默耕种着自己的一亩三分地，每天重复着紧张繁琐的业务。交行一

年半的柜面工作，像是个紧箍咒，牢牢紧拴着我们一举一动。人是被逼出来的，一点不假，再奇葩的坏小子也会接收良性改造。业务越办越熟练，技能越练越迅速，服务越做越规范，半年时间虽有过失但在战友们的尽心帮助下未出差错，日均业务量也保持领先。

上半年对我是个深刻反省的过程，由于自己服务的松懈，连续几月的监控检查扣分给支行造成了不好的影响，深表愧疚。这个阶段由心态出现了较大变化导致：高桥商圈营销活动的开展，为我的首次客户经理竞聘摩拳擦掌。全心全力的准备，占尽天时地利人和，都认为志在必得，却反被聪明误，最终事与愿违。感谢在我最低谷时候，鼓励批评教育我的良师益友，认清环境认清自己。我没有放弃，调整心态，振作精神，戒骄戒躁，重新回到起点。

下半年，伴随着女儿的出生，幸运也因此而降临。感谢行长室和战友们的支持，让我迈出了准客户经理的第一步。人民东路支行受了伤，底子薄，很多业务没做过，或很久没开展。分行业务更新快，体系流程越来越成熟，要求更加严格，操作越来越规范。从无系统到有系统，从纸质到扫描，从额度松到额度紧等等，对客户经理的综合素质有了更高要求，我将接受更大的挑战。

7月份是紧张的高桥商圈营销，走街串巷，挨家挨户，再热的天一天也要拜访4，5家。8月后开始着手楼盘授信与按揭，

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/176125124240010114>