

银行客户经理工作总结（精选 27 篇）

银行客户经理工作总结 篇 1

我于 20__ 年 4 月接到省分行的调令，调任__支行客户经理。在__支行 8 个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在 20__ 年三个季度的工作情况总结汇报如下：

20__ 年二季度我在__支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，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。20__ 年 3 月至 6 月，我参加了北京金融培训中心举办的 afp(金融理财师)资格认证培训，取得参加 afp 认证考试资格，并于 20__ 年 7 月顺利通过了 afp 认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对行内业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之支行的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我行业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了支行的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们__银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生

了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户制订理财计划和让客户的资产得到增值就是我的工作范围，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。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今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。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

存在的主要问题：

一、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，银行理财成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户提供专业的金融信息和理财产品，这就需要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；

二、针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销，提高支行中间业务收入；

三、进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，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；

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。

银行客户经理工作总结 篇2

尊敬的各位领导、各位同事：

大家好！

年我在领导的培养帮助、同志们的关心支持下，无论在哪个岗位，我都兢兢业业做好每一件事情，始终遵循为客户服务的原则，将客户的利益放在第一位，尽职尽责，无愧于自己。现将我这一年的学习工作情况总结如下：

一、自觉加强理论学习，提高自身素质。

首先，自觉加强政治理论学习，

提高自身修养。我积极参加各项学习活动，并注重自学，认真学习农业银行新出台的各项政策，学习分、支行的经营分析会议，使自己在一线服务中更好的执行上级行的各项政策，提高了执行力。

其次，在业务学习方面，我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。同时，我还自觉学习商业银行营销策略、个人客户经理培训教材、金融案件分析与防范等与工作相关的政策、法律常识，积累自己的业务知识。

此外，我参加了个人理财师资格的考试。在学习中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次得到了提高，并快速的进入了角色。通过我行提出的“将农业银行打造成区域市场内客户首选银行”，使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了农行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作。

在分理处工作的这一年中我具体参与的工作和取得的成绩主要包括以下几个方面：

(一)在分理处工作期间，拓展了优质客户 123 户，新增存款 300 万元，签约三方存管 26 户，营销贷记卡_张，销售保险 40 万元，在年二季度阶段性考核及储蓄对抗赛中百花分理处取得了较好的成绩，在区行年上半年综合考核中，分理处考核位次大幅度前移。在这里，我也尽自己最大努力贡献了一分力量。

(二)在分理处工作至今，不论在高柜，还是在低柜，都努力做好本职工作。

1、通过对客户的深度挖潜，着力为客户提供人性化服务，“急客户所急，想客户所想”，在我和大家的共同努力下，我们已经成为了客户情感上的朋友、财务管理的顾问、业务发展拓展的源泉、产品发布的渠道。现在以营销为主题、以产品为纽带、以理财为特色，细分服务群体，找准服务定位，加强服务沟通，维护客户关系，真正让客户喜欢农行，喜欢农行的产品及代销产品。在年的下

半年成功销售保险趸交 12 万元，期交 2.5 万元，营销借记卡 300 张，注册个人网银 190 户，电话银行 90 户，手机银行 10 户，签约三方存管 5 户，开通短信通 90 户，销售本利丰 120 万元，销售基金 3 万元，揽存 0 万元，为 y 分理处完成各项计划贡献了自己的一份力量。

2、努力与客户沟通，化解各类矛盾，做好客户的分流工作。

客户经理是对外服务的窗口，是农业银行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，低柜柜员也算作客户经理一类。

因此我始终在努力完善自身的综合素质，给客户提供最优质的服务。然而难免也遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。一天当中大部分时间都在低柜区，直接与客户面对面，还可以引导客户到相应的功能分区最快的办理业务。起到一定的分流客户，减轻高柜压力的作用。

近年来，我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，对公业务知识水平不够高，综合协调能力有待

提高等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导：第一、自觉加强学习，同时向身边的同事学习，进一步提高自己的理论水平和业务能力，特别是对公业务知识，全面提高综合业务知识水平。

第二、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，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。

第三、继续提高自身政治修养，强化为客户服务的宗旨意识，努力使自己成为一名优秀的银行工作人员。

银行客户经理工作总结 篇3

20_年新一年新气象，是充满_的一年，努力总结去年工作中的不足，巩固好团队今年的管理工作，强有力的提高团队的凝聚力、向心力及执行力，促进团队成员之间的感情，用饱满的青春士气，把今年的业绩做的提升，通过进一步优化管理计划、精神文化建设和营销方案，深入推进天琪团队建设，坚定信心、众志一心、扎实完善今年的各项工作。做好今年的工作意义重大。

(一)充分认识完成今年资产量的目标艰巨性。

去年，我们团队业绩量做的离目标太远，营销计划的实施中遇到不少的问题。团队在营销宣传当中，无法拿到相应的礼品实物及模拟品，不能更好的做好宣传计划;银行网点维护方面，因银行业的竞争，对证券公司的客户经理，要求过高，对于信用及、基金及存款方面月度任务较重。导致我们的客户经理都在为维护好网点宣传方面进度迟缓，虽然是团队配合个人完善银行网点维护，可是对于存款难度还是较大;对于银行网点开发我们处于劣势，不能够在为银行提供存款和更好双赢“营销方案”达成双方的合作目的。没有一个很好的渠道开发，营销计划的开展难度就增加了。

(二)充分认识推进优化管理工作的重要性。

团队管理进入了成长阶段，一些深层次的问题可能还会凸显出来，构建完善的团队管理计划尤为重要，综合计划改革今年进入实质性实施阶段，通过对于团队成员间的凝聚力，向心力，执行力及对工作的热情等现状存在的一些问题，作出新的优化计划，及时解决其问题，完善团队管理。

(三)充分认识招聘成员的重要性。

新的成员是团队的新鲜血液，是补充团队发展的重要部分，没有新成员的增加，大家庭的组成也是不可能的，公司对于招聘方面做出好的优化方案，以团队招聘细化。一并实施，善营销目标。

充分的认识形势问题和任务的目标，完善 20_年，团队新景象，新变化完善完成各项任务，好以下 6 个方面的工作。

(一)营销管理制度:

1、日常管理:

①分组管理制度:工作中,将团队分成3个小组,通过把人数落实到分组,由小组长进行管理,提高其团队发展。并通过与小组长沟通,更深入的了解到团队每个成员工作上、生活上的情况,工作上进行良性竞争。

②日常一对一管理:工作中,多与团队成员沟通,了解趋于成员的展业情况及宣传中遇到的问题,及时指导,给予他们鼓励和支持。

③工作效率制度:工作中,要销售人员,熟悉自己的岗位职责:

- 1、千方百计完成区域销售任务;
- 2、努力完成销售中的各项要求;
- 3、负责严格执行客户开户手续流程;
- 4、积极广泛收集市场信息并及时整理上报;
- 5、严格遵守公司各项规章制度;
- 6、对工作具有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感;
- 7、完成领导交办的其它工作。

建立团队高效率的工作精神,团队以每个月15日之前完成当月工作情况,通过高效率模式对新员工进行影响,便于后期团队管理。

2、会议管理

团队会议是团队发展的重要环节,会议是现代管理的一种重要手段,销售人员对公司的指示精神理解不够,销售心态就不稳定,就不会严格按照终端思路开拓客户,工作效率就大大折扣。

①工作内容:通过会议中回顾和总结昨天的工作,进行业绩分析,认识到其不足,对其批评,共同交流,找到好的方法和途径,解决市场遗留问题,恢复市场肌体,提高工作效率。(内容:新增资产,开户数,客户疑问)

②会议精神：一天之际在于晨，周一是当周的关键日子，通过周一开会对上周工作不足进行批评指正，指正的方式决定了其主要意义，营销主要的成功方法，无异于精神支持和鼓励，使人有更高的上进心。周一对大家工作进行鼓励，调动起积极性，致使工作顺利完成。

③会议文化：会议中增加才艺展示，把个人优秀的一面展现出来，彰显其自信和人格魅力，鼓舞其团队士气，增强其团队向心力和凝聚力。

(二) 人员招聘

销售团队组建，人员招聘是重要的部分，不断地补充新力量，团队才能更好的发展。招聘分一下三个方面：

①网站招聘：通过助理在智联网招聘，招募优秀成员。

②人才市场招聘：结合人才大市场，进行招聘。

③校企合作：这个是创新招聘的一中新方式，目前还没有成功，通过与学校领导进行沟通，开办期毕业生校企合作，在毕业生毕业前进行培训，了解其优秀成员，招募到公司(在与深圳职业技术学院进行中)

(三) 区域培训

在公司的组织的培训下，团队内部进行新员工开户培训强化方案。

①新员工开户流程及企业文化代训(A股，B股开，基金，创业板，机构开户)

②销售技巧及话术培训(SWOT分析教材,客户面谈沟通的技巧，银行网点开发维护)

③从业资格考试培训(证券基础知识，证券交易知识)

(四) 网点开发及维护

目前有岗厦交通银行和网点，建业小区网点，通过网点巡查和银行行长了解其客户经理工作情况，加强其维护和业绩促成。

通过完成上述工作，使我认识到一个优秀团队应当具有优秀的管理能力，不断强化的团队服务意识，遇事养成个人经常换位思考的能力，良好的协调、沟通能力，及时发现、解决问题的能力，准确分析、判断、预测市场的能力，对于管理者保持管理信息及时、对称的能力，良好的语言表达能力，较强的创新能力。以提高团队工作效率和工作质量为标准，这样才能不断增强团队工作的号召力、凝聚力和战斗力。

银行客户经理工作总结 篇4

20__年对于我来说，应该是忙碌、学习、领悟和庆幸的一年。

这一年来，几乎每天都处于紧张和忙碌之中，先是年初由于经济危机的影响，很多客户采取保守、观望的态度，需要调整投资产品配置，选择与之匹配的投资产品，重新分析制定规划，尽量选择较为保守的品种，比如货币基金、债券等；

然后春节前后，宏观经济略有回暖迹象，一些以往操作频繁的客户又有些按捺不住，要继续进行股票和权证的短线操作，在对市场进行了综合分析后，对各种股票板块和证券品种进行了对比，建议这些客户可以选择一些防御类行业的股票或者资源类的上市公司，尽量回避权证类的高风险品种，对于保守的客户，也建议可以适当尝试etf产品的二级市场投资，这样可以在保证资本安全的前提下，把握打盘上涨的幅度，收益较为稳妥，这段时间的工作既繁重有辛苦，既要参考很多资料和数据，反复研究，又要向客户耐心的介绍各品种的特点，得出的结论的理由，以及一些品种在操作上的简单技巧和注意事项并随时与客户进行沟通，交流彼此对市场的看法；接着是创业板的上市，身处证券行业，这段时间的工作非常紧张和繁重，而且让我在一次陷入矛盾之中：创业板开通手续，公司是下达了任务指标的，采取了很多联系和通知客户的措施，而通过对学习各国创业板市场的资料，特别是参加了天津地区持证人继续教育活动，听了老师对风险投资和创业板市场的分析后，觉得大多数客户非常不适合参与创业板市场的投资，因此对前几批发行的创业板股票的资料进行了非常深入的分析并及时传达各客户；

第四季度，市场通胀预期愈演愈烈，大盘也已逐渐显示了上涨乏力的迹象，但个股依然活跃，新入市的客户依然满仓操作，并们有及时地调整仓位，一旦大盘调整会有风险很大，建议客户要控制好仓位，保留较大比例的帐户资金，等待时机。以上这些行为包含着大量的查阅资料，分析对比，思考总结和交流沟通的工作，怎一个忙字了得？

也正是因为这一年来不同以往的忙碌，积累了更多的经验，督促自己去学习更多的知识，了解更多类型的投资品种和市场，提升了自己适应更多不同变化的能力。

通过在证券行业十几年的工作，考取了 cfp 资格两年多以来，渐渐领悟出很多老师和前辈们常常教诲的道理：

谦虚：只有保持谦虚的态度，才能让自己学习到更多的东西，使自己的知识和意念常新。>严谨：对各种产品和市场要认真研究和分析，对不同客户也要有更多的了解，才能给他们提供更加适合的投资建议。

圆通：面对公司任务和客户利益，要积极对待，既不能逃避也不能推脱，尽量运用自己的知识和经验寻找二者的平衡点，只要肯花心思，是可以做到双赢的。

诚恳：无论如何，只用诚心诚意为客户着想，站在客户的角度，作出的投资规划才是正真适合客户本身的，也才是最能让他们接受和认可的。

长期以来我都是以这样的态度在工作，也正因为如此，与很多客户成为了知心朋友，今年的市场变化更为丰富，很庆幸自己几年前就参加了金融理财师的培训和学习，较早的对国际金融市场有了些了解，在进行分析和规划时等到了充分的运用，被客户非常认可和赞同，使他们对这一年来的投资成绩非常满意，我们之间的友情加深了，对我也更加信赖，因此，让我非常感激，相信自己应该有能力为更多的人提供更好的服务！

银行客户经理工作总结 篇 5

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、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、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、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。

银行客户经理工作总结 篇6

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__年没有发生一次职责事故。完成了各项工作任务，业余揽储几十万元。营销理财金帐户几百个。在那里我总结一下我在这一年中的工作状况。

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，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。

作为一名客户经理，我认为不但要善于学习，还要勤于思考。我做为对客户对银行、银行、银行、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、银行的人民币理财产品、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。

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几百份。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。

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。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。

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

一、道德方面

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。

二、心理方面

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。

三、业务方面

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。

四、营销方面

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。

20__年，对于身处改革浪潮中心的银行员工来说有许多值得回味的东西，尤其是工作在客户经理岗位上的同志，感触就更大了。年初的竞聘上岗，用自我的话说“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，我在心里和自我较上了劲，必须要勤奋努力，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。

截至此刻，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我的事来办，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 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。

在服务客户的过程中，我用心细致，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，必须会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的信息趣言，也必须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，但向陈刚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潜力，随着银行改革的需要，我的工作潜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，应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忙下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不一样客户，采取不一样的工作方式，努力为客户带给质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“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，客户选取银行的趋势已经构成，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，透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，透过多次上门联系，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状况下，他用心的上门联系，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，在工作中收到了十分好的效果。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，他用心的工作，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职责感，任劳任怨、用心工作，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，他始终坚持对自我高标准、严要求、顾全大局、不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时光，放下双休和假期，利用一切时光和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，我透过不懈的努力，在 20__年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

银行客户经理工作总结 篇 8

20__年即将过去，在支行领导的关心下，在同事们的帮忙中，透过自己的努力工作，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，成功主办了支行转型以来第一笔授信业务，截至 20__年末，总授信额度 20 亿元。

其次，透过向领导学习、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，透过一年的学习，我基本掌握了银行大部分授信产品的要素，能够透过跟客户交流，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，我积极学习银行信贷风险控制措施，作为唯一一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，明白自我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。

20__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最大化。其次是，紧紧抓住区域特色，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。

20__年即将来临，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。

银行客户经理工作总结 篇9

一、强化理论学习，提升自身综合素质

一年来，我坚持做到按照党和国家的金融方针、政策和有关规章制度的要求，不断规范经营行为;认真学习和贯彻上级文件精神，在管理中求生存，在竞争中求发展。同时，为不断提高自身的理论水平和管理水平，制定了详细的学习计划，坚持学习金融理论和农村信用社改革的有关政策、文件，使理论水平、领导能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，做到了学有所用，正确应用科学发展观知道业务工作开展。一是积极进取，把出色地完成本职工作作为检验自己思想作风的具体要求，把工作成果的好与差作为检验自己对理论理解和认知程度的标准;二是努力提高业务水平和操作能力。我不断的总结经验，并积极与身边的同事交流沟通，努力使自己在尽短的时间内熟悉新的工作环境和内容。在20__-20__年之间从__万存款增加到__多万元，其中还有各项考核如中间业务、信用卡、保险、不良贷款催收等，都超额完成在各项考核，在全行的业绩排名名列前茅，我连续__年当选优秀客户经理。

二、坚持求实创新，做好各项业务工作

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，以良好的大局意识、创新意识和责任意识，投入到工作当中去；以优质的服务，面对客户；以努力的工作来汇报领导对我的信任。坚持科学的态度和脚踏实地的精神，兢兢业业地做好各项工作。

1、建立客户档案信息。我经常深入了解自己负责的镇海炼化公司的客户，掌握客户第一手资料，搜集、整理客户信息，建立和维护完整的客户档案信息。例如：有一次客户在交流中，我了解到镇海炼化公司将对员工进行集资的信息后，我及时介入，通过对外公关、对内协调、克服种种困难，终于在_年_月份，成功发放个人贷款_余万元。

2、建立重点企业和个人信用服务体系。我经常与企业重点客户人员保持良好的个人关系。例如在_年年底，我一次与_公司某领导的闲谈中了解到企业资金有点紧张，正在想通过向发电公司延迟付购电费的方式来缓解资金困难，我了解到这个信息后，他一边向上级行了解银行是否还有票据发放规模，一边动员企业领导可使用他支行票据来解决资金困难，通过自己不懈努力，为支行增加了_亿元的票据业务。

3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下，配合网点主任把存贷业务及中间业务做好，在营业活动中，我把服务基层、服务客户放在首位，与网点、客户交流处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解。我们客户部与机关保障部门相比，多了经营的职能，与营业网点相比，多了管理的职能，既要管理、又要经营，上对上级支行所有的业务部门，下对所有网点，外对重点客户，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。客户是商业银行发展的基础，在挖掘客户源上狠下功失，确保任务的实现。一是充分利用我行结算的优势，面向城镇寻找开户单位，可以从中挖掘不少优质客户。二是挖他行存款，瞄准单位找关系，全面出击。主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我们分理处的优越性。现在取得如下的工作业绩：国际业务方面，去年结算量为 5000 多万美元，处于支行地位；贷款存量_

亿元，其中包括短期_亿元，住房和中长期_亿元，现有的管户数_多户，当前贷款存量还是管户数都是全市第一名。

4、积极开展贷款营销。为适应新时期农民和农村经济发展的需要，解决农民贷款难、促进农民增加收入、改进农业银行业务经营，我根据省分行深入开展“支农惠民行动计划”的工作要求，积极推广农户小额信用贷款，宣传农业银行的惠农政策、服务承诺。本着“惠农富民、支农富社、诚实守信、区别对待、快捷高效、方便农户、信用户优先”的原则，创新工作思路、增强营销理念，大力推广“扶持青年创业工程”、“信用建设工程”等。为保证支农惠民工作的顺利开展，我经常走入到农户中了解农户的需求和想法，还与乡镇党委干部一起参与现场评定信用户、现场发放贷款，公开信贷操作流程，增强群众对“惠农卡”的了解和信任，保证了农行的“惠农卡”顺利开展。20_年，我累放各项贷款_亿元，有效地促进了农业产业化结构调整和中小企业的转型发展。

三、切实严于律己，树立自身良好形象

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济_。面对这些，我都巧妙地化解开来，洁身自好，保持了一名优秀客户经理的本色，树立了行业典范。通过专业诚信的优质服务，越来越多的个人客户使自己的资产得到了更合理的配置，达到更有效的增值保值。许多客户曾经多次表示送给我礼品或现金以表达感激之情，有的甚至直接把礼品或购物卡送到了我手里。面对这种情况，我没有直接回绝客户的好意，但我与客户另外单独约了见面时间，将礼品不露声色地，原封不动地归还给客户，然后耐心地向客户解释了我行的政策制度，并对客户对自己的赞赏表示衷心的感谢。经过我妥善的处理，这些客户不但都主动收回了自己的礼品，而且对我比以前更加信任，更加尊敬了。这些小小的“插曲”没有影响到我与客户之间的感情，反而使我与客户的关系更加和谐了。许多客户都会真诚地说，我是他们可信赖的人！

四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1、强化团队意识，树立集体观念。团队精神是一个集体凝聚力、战斗力的集中体现。任何一件事情的完成都需要集体智慧的结合，拥有一支强有力的团队，就没有克服不了的艰难险阻。一只筷子是很容易被折断的，但十只筷子就很难被折断，毕竟一个人的力量是有限的。所以，作为一名客户经理一定要团结一心，以百倍的努力，高昂的_，积极投身农行改革发展中去，重塑农行员工队伍的崭新形象，打造一流的员工队伍。

2、努力精益求精，全面服务客户。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，我们要进一步提高服务质量，争创服务品牌，用优质服务吸引广大客户，有效提高了顾客满意度。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

五、

1、在维护好老客户的同时，要挖掘新资源，如黄金客户镇海炼化公司、海达公司、检安公司等，在贷款方面找到新的突破口。做好新鹏公司，发展国际业务、中间业务、全额保证金的押汇业务，以提高存款业务。

2、加强临俞工业园区企业的营销力度。借助今年信贷资金较紧的情况，更大程度上利用好信贷资源。经常到园区走访，获取信息，及时了解企业的需求，进行全方面的服务，做到双赢互利。

3、克服年轻气燥，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，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。

20__年，我担任支行对公客户经理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助支持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达__亿千万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

一、不断加强学习，强化主动服务意识

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中，我始终坚持虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。

作为银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳就业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的服务理念，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

二、创新营销方式，提高客户营销水平

20__

年，营业部坚持不断创新，每个季度都搞了不同的营销活动，分别是：春雷计划、夏季攻势、秋季争霸、取得了较理想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一坚持优质服务，才能赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行利益的前提下，多为客户谋利益，耐心办好每一笔业务。今年，支行相继推出了一系列服务举措，在实际办理业务时，我都冲锋在第一线，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供方便，灵活、个性化、快捷的服务。为了稳定和争取更多的客户，经常将服务延伸到客户单位。节假日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有困难时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

三、耐心周到服务，提升票据贴现实绩

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

银行客户经理工作总结 篇 11

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__年工作总结如下：

一、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”

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/46511333033012002>