

客户经理年度工作总结（通用 13 篇）

客户经理年度工作总结【篇 1】 20__年 7 月，我有幸进入__工作。半年来，在领导的关心与指导下，我不断积极应对挑战，加强适应与学习的进度，以期尽快达到一名合格称职的客户经理要求。现将年度工作小结总结如下：

一、回顾总结

（1）、工作方面

在部门半年度工作会议上，我为自己设定的工作目标围绕老客户维护与新客户开展开，现将半年来的工作总结如下：

老客户维护上，我的主要工作内容是协助主管处理各类基础性事务工作，包括基本的单项交易业务、客户关系维护、贷后管理等。在工作过程中以“干中学”的方式学习技能、积累经验。在这半年，我主要完成以下工作内容：

单项交易：完成单向交易 30 余笔，其中流动资金贷款 5 笔、银行承兑汇票 11 笔、银票贴现 20 多笔，合计人民币 14 亿余元；

续报工作：完成__、__4 家企业续报工作，撰写这几家续报授信报告。

除此之外，我还承担苏北部信贷系统贷后管理的维护工作、客户公司网银维护以及银企沟通、信息维护等等。

新开发客户方面，目前尚未有自行开发，目标客户群体有__等几家客户。协助部门主管走访的新客户有__等。目前与维维达成初步意向，正在撰写维维授信报告。

（2）、思想方面

面对人生第一份职业，我一直怀有感恩之情，也时时提醒自己懂得珍惜与把握机会。我部是一个十分锻炼人的部门，部门对客户经理要求也比较高，我一直有种紧迫感，也深知挑战与机会并存。半年来在市场二部我相对得到了更多的锻炼机会与成长空间，部门老总__从我进入部门第一天就将我定位为正式工，而不是实习生，提醒我不要懈怠；主管__能够放心地托付我许多的工作锻炼机会，并耐心指导我的工作，包容我的过失，帮助我成长。

作为一名新员工，在__银行的“导师式”培养机制中，我给自己设定的第一阶段目标就是在工作过程中赢得“导师”的信任，成为他的左膀右臂。在“干中学”中不断充实自己，同时将自己所学知识迅速转化为“生产力”，尽职尽责的执行、出色的完成领导交代的任务，直至具备分析问题与解决问题的能力，主动与领导一起排忧解难。半年来我都将这一目标作为自己的努力方向，目前也正往这个方向循序渐进。

(3)、收获

因为早在3月份我就开始了在我行的实习工作，因此在适应工作环境与一些基础性的工作上我比同一批新人更快一些。在正式进入我行工作这半年，我逐渐了解了银行内部制度、业务流程，产品知识等；对银行的经营政策、企业文化也有了更深刻的认识；使我之前对银行业务的完全陌生，到现在逐步向一名职业的银行人迈进。通过自己的前期工作以及自己对工作的掌握情况，也使得自己对以后的工作也充满了信心。

除此之外，在做人处事、做事效率以及工作方法上我都有了一些新的认识与提高。在与客户打交道的过程中的谈判艺术与技巧、在出差过程中的时间与行程的安排、在做单向交易过程中各个环节的运筹把握等等，领导在这些方面做出了良好的示范，我也谙熟于心。

另外，在这半年的时间里，我也逐渐的融入了团队，适应了自己的角色。与部门各位同事相处的十分融洽，不管在工作上、生活上还是学习上，都感受到了我们这个部门家庭式的温暖与兄弟般的情谊。可以说自己非常幸运，在毕业后能够得到这样的工作、遇到在这样的集体、找到自己的归属感。

二、不足之处

(1)、风险意识有待提高

从学生到银行从业者的转换过程中，最大的感受就是银行人的对风险的把控意识，而体现在日常工作中还有操作流程的规范意识。任何单向交易的操作看似冗繁枯燥，但是都必须一丝不苟，来不得半点马虎。在一些工作中，我常因粗心犯一些低级错误，或者因不了解规章而忽略一些必要环节的操作，这些常导致工作效率受到影响，甚至可能成为日后风险点的隐患。现在我将出现的差错或者失误都总结下来以免下次再犯，并不断试图找到更好的工作方法来避免不必要的差错。而风险以及合规意识是我在职业道路上需要不断加强的能力。

（2）、学习效率有待提高

虽然自己在这半年里对业务了解有了较大的进步，但是学习进度以及效率并不如自己想象中的快，尤其是对银行业务理论的学习。这主要是自己在时间安排上的问题，因为部门平时出差较多，自余时间比较零碎，没有做好合理的时间运筹，也没有制定完善的学习计划，日后将要加快业务理论的学习进度，使自己更快实现专业化与职业化。

（3）、成长速度仍需加快

虽然与同一批进入我行的员工相比，我得到了更多的锻炼机会，成长的相对也比较快。但就目前来说，感觉自己对部门的贡献有限，成长的步伐仍需加快，我部人数较少，每个人都需承担起自己的责任。拿新客户开发来说，我部今年在新开发客户进度上比较缓慢，排除客观因素，这也与我部门今年以来人员流动频繁、新员工尚未能做出有效贡献有关。所以我将努力使自己能够迅速成长起来，壮大客户开发队伍，完成自己与部门各项分行下达的任务指标。

三、未来工作思路

（1）、继续做好现有客户的维护工作

扎实做好各项基础性的事务工作仍是我的目前的工作重心，通过这些基础性的工作加深学习，并逐步达到能够独立做好客户关系维护各项工作的能力。

（2）、做好开发新客户的准备工作

今年在新客户开发上没有建树，分析原因，主要还是自身的业务能力尚未达到水平，不熟悉整个流程，也不了解与客户磋商内容细节与技巧。现在与部门主管跟过大洋与维维两个较为全面的案子之后，对整个客户开发的流程有了初

步的了解。在明年上半段，我将做好一些客户开发的准备工作，与潜在客户对象保持联络，并在政策及条件许可的情况下出击，争取能够自主开发新客户。

(3)、加强自身的学习建设

这半年来，因为自身水平有限，还没有能够在绩效方面做出自己的贡献，尤其在开发新客户方面尚未体现出作用。因此，各种业务能力的学习是自己最有待加强的。一是业务理论的学习：在授信报告撰写、企业财务分析、投行业务、国际业务以及不断更新的我行金融产品知识等方面都亟待加强。二是业务能力的学习：银行业务的流程、制度还需更进一步的熟悉与掌握；与客户打交道的能力包括一些社交礼仪、谈判技巧等，以及一些社会经验等都需要多加积累。

客户经理年度工作总结【篇2】 转眼间到西塘区域工作已经四个月了，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自己各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围。感觉到了同事们热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习客户经理业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧，业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步。我不断坚持着自己的信仰和追求在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助，使我能够很快地适应新岗位的管理与运作程序。

刚接手大舜片区的时候看到 100 多家在网单位觉得这是一个比较有挑战的片区，我清楚的明白大部分集团规模都不大，但是量多，按照渔夫撒网的经验我清楚的明白自己首先需要做的是跑遍所有的集团建立人脉，由于大舜片区门牌及街道比较错综复杂，此项工作的开展并不易，通过百度地图及各种询问我踏上了拜访之路。在拜访期间通过对集团关键人物进行优惠政策营销捆绑及服务中得到了客户的肯定及认可，在与客户建立初步良好关系的基础下再对客户单位进行集团成员收集及集团产品的营销工作。

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，从自身做起，不断增强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展

示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面。

在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

一、自觉加强理论学习，提高个人素质。

在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交流沟通，使自己能尽快进入角色，担负起自己的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自己所需要的知识，达到不断积累自己的业务知识储备。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础；认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度；上门走访调查，了解客户的通信需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务；特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传；整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：

业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精！

客户经理年度工作总结【篇3】 20年我的工作发生变化的一年。前2个月担任营业中心副主任，3-5月份担任原营销中心副主任，6月至今在__营销中心担任经理职务。无论在分公司还是在营销中心，我都一直保持着敬业的精神、认真的态度、踏实的作风，尽心尽力地作好工作。临近年终，自己有必要对工作做一下回顾，目的在于吸取教训，提高自己，以使把工作做得更好，自己也有信心和决心，在新的一年里把营销中心的工作做得更出色。

一、机构改革，机遇与挑战并存。

规模要做大做强的前提是工作要做细，移动的机构设路已不能满足庞大客户群体对移动服务的需求，在公司进行大改革的前提下我很荣幸的能成为__营销中心经理，与此同时，我及我们__营销中心都面临着同样的机遇与挑战。

1、构建一支高水平的战斗队伍是成立营销中心的当务之急，而农村面临着人才稀缺的局面，虽然前来报名的人不少，但是真正能够有能力做好工作的却相当少，部分有能力的人又嫌工作太累、工资太少，不过经过半年的逐步竞争、淘汰和合理安排，__营销中心目前已经建立了一支具有战斗力的团队。

2、营造人性化管理氛围是团队成长的必要条件，管理就是管人、管事、管自己。要想做好人性化管理，首先要实施强制化管理，如果没有强制化管理在先，人性化管理将无法实施。强制化管理是要让我负责的辖区内，每一件事情都有人在做；人性化管理是为了让我手下的员工能把每一件事情做好，不给公司摆摊子。__营销中心在06年里建立了《员工行为规范》、《岗位职责管理》、《考勤管理》、《投诉处理规范》、《渠道规范》等一系列规章制度，为__营销中心制定了标准，制定了模范。对个别能力有提升空间的同事特别加强了沟通和培训，从人的角度让员工愿意学习，愿意进步，这样不但提高了员工能力而且提高了员工的忠诚度。

3、机构改革导致我们必须重新合理定位代理商的角色。成立片区以来，不少片区的代理商对营销中心的成立不予理解，对平时开展工作不予配合。__片区也不例外，个别代理商为了利益和其他代理商斗、和片区经理斗、和公司政策斗，给我们开展工作带来了不少难度，__营销中心为了避免矛盾的蔓延，在平时的管理过程中加强了同代理商的沟通和培训，且在公司率先对辖区代理商发资源，为代理商节约了时间，节约了成本；对公司的效率管理提高了一个层面；对公司提高效益奠定了基础。同时缓解了代理商同公司的矛盾。

二、创造销售业绩、提高人员素质。

在__营销中心成立以来，作为__营销中心经理我做到了以公司领导的指导方针为核心，围绕市场部所下发的 KPI 指标开展工作。尽管公司指标多、指标重，但是公司领导层多次到__营销中心指导工作，让我有了明确的目标和方向感，为更好的做好片区工作做好了铺垫。从 6 月份开始，我们就实行压力层层传递，指标分解到人，让员工明确自己的工作目标和方向。

06 年 6 月以来，累计完成收入 183.5 万，完成全年基本目标；大力开展“70 工程”工作，10 月份就提前完成全年挑战目标；着力发展村级客户服务店，实行渠道到村，建设二级渠道 53 个，解决了农民缴费难的局面，降低了存量换号的比率，提高了业务宣传效果，有价值净增用户 324 户，离目标还有很大差距，所以 07 年我们将调整工作思路，把工作重点放到壮大用户上来；新增全球通作为一把手工程，陶总也曾亲自为此来到__营销中心指导工作，尽管在乡镇是以神州行品牌为主流的局面，__营销中心全体员工还是超额完成了挑战目标；在农村推广农信通产品上，__营销中心率先以同政府合作的模式开展工作，不但__营销中心取得很好的效果，而且也为其他片区提供了经验；服务与销售并行，在庞大的客户下必定有大量的投诉需要及时妥善的处理，__营销中心认真贯彻公司的“首我责任制度”，做到有投诉必处理、有投诉先处理、有投诉优处理，__营销中心成立以来无一件投诉升级事件发生，无一次因投诉扣分事件。

营业厅也是实行一流的标准化服务，__营销中心营业员的性格都比较内向，在沟通能力上较弱，针对这一现象，我加重了她们的全球通指标，让她们对目

标客户进行外呼，这样以来，不但为全球通指标的完成找到了方法，而且让她们从不敢说话到说话，从不敢在客户面前说话到主动为用户推荐业务。

三、加强学习，自律自重。

一年以来，自觉搞好政治学习，注重思想品德修养，努力提高自身思想素质，时时提醒自己要堂堂正正做人，认认真真做事。特别是在和代理商打交道的时候，不搞以权谋私，不贪图小便宜，没有出现任何违反廉政规定和公司制度的行为。在工作上，保持高度的责任感和敬业精神，坚持原则，能自觉发挥领导带头作用，主动学习企业管理和销售技巧方面的知识，并运用到自己的管理工作当中去。把事业和工作放在首位，认真负责，扎实肯干，努力将自己从经验管理提高到科学管理的层面上去。

四、安全无小事，细节做安全。

安全工作是企业生存和发展的保障，成立中心以来，__营销中心就树立了安全防范意识。对窗户安装防盗网；对大门加了链条锁；要求员工养成人走断电的安全用电习惯；大多客户经理的交通工具都是摩托车，所以我们在中心开会的时间我们一般都定在中午车辆通过较少的时段，大大降低了交通安全事故的发生；对于中心车辆__营销中心要求驾驶人员限速驾驶，严禁酒后驾车，在路况不好的危险地段要求驾驶员必须有 100%的把握才能通过，不能抱有“试一试”的态度；营业厅严格按照 SOx 要求对现金及资源进行管理；客户经理外出做营销工作的时候尽量不要带大量手机和卡品，防止意外事故发生；工号做到专人专用，工号和微机都定期的进行密码变更，防止无意泄露密码。严格要求员工对公司相关政策保密并签订保密协议，防止商业机密泄露事件发生。

五、存在的不足。

销售工作虽说有了突破，但距分公司要求还有很大差距，还要付出更大的努力。对营销中心的管理还需进一步加强。进行严格的、全面的现代企业管理，提高整体战斗能力，有一个很长的、艰难的过程。今年我虽然作了一些尝试，但深度、力度都还显不够。对员工队伍建设方面努力还不足。少数员工观念陈旧，经营意识、服务态度、服务质量等都亟待转变、改善和提高。进一步提高员工队伍整体素质还有大

客户经理年度工作总结【篇 4】 客户经理，一普通的职业。它是__公司对外服务的一个重要窗口，直接面对的是客户，是巨大的市场。两年的工作，使我真正地了解了它的含义，我的工作就是从“心”开始的——用诚心赢得客户，

用细心服务客户，用爱心关心客户。

__公司是一家股份制企业，每月在通信费用上人均消费__多元。但是初期我们的品牌在该厂使用的仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造__公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和__公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑拿房，等我赶到__送卡品时，已是大汗淋漓，陈总急忙倒了一杯水递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷暑、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊！我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪！我在平时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。我分管的__分局对天气预报有较大需求。因为在行业中，天气的变化对安全运输是非常重要的。在手机杂志业务推广期，我并没有急于向用户介绍此项业务，自己预先订制了天气预报及其他各项手机杂志，每天早上起床的手机品牌的说明书进行研究。记得在走访一位客户时，了解到这位客户忙于公务，奔波于全国各地，手机从不离身，但只是简单的接打电话，手机其它功能都不了解，我就一遍一遍地、不厌其烦地、手把手地教他手机上网、阅读新闻、发送短信等等，使他掌握了不少__新功能，也在小小的手机上领略了一个博大的世界。他竟亲切地称我为：“__小专家。”

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

__年x月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝毫进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中拿到拥有__多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对我说了这么一句话：“小李，我们相信你！”当时我的心

情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

如今，我分管着大大小小__多个集团单位，仅__分局下属就有__个站段，__多个小单位，遍布__市各个角落。由于自己对工作全身心地投入，这些单位的基本情况均历历在目、了如指掌。

客户经理年度工作总结【篇 5】 一、认真学习，提高自身修养

俗话说，学无止境。书到用时方恨少。现在是信息发达的 21 世纪，各行业都面临着日趋激烈的竞争。我作为公司的客户经理，我有责任，加强学习，提高自己的思想觉悟和业务水平。平时，我积极利用空余时间了解学习科学发展观和十八大精神，提高自己的政治思想觉悟，在思想上与公司保持一致，坚定理想信念，树立正确的世界观、人生观和价值观，树立全心全意为公司服务的思想。另外，我除了学习政治理论外，重点是学习公司的各项制度规定、工作纪律及业务知识，做到学深学透，掌握在脑海中，运用到实际工作中，为自己做好各项本职工作打下坚实的基础。

二、矜矜业业，做好本职工作

(一) 取得的工作业绩

近一年来，我认真努力，工作业绩上取得了一定成绩。全年累计发生业务笔，累计发放贷款万元，累计实现业务收入万元，其中，贷款利息收入万元，其它收入万元。上缴各项税费万元，成本支出万元，年末实现净利润万元，截止年末贷款余额万元，到期贷款率%，利息收回率为%。

(二) 加强内部管理，确保工作顺利开展

不以规矩不成方圆。一个好的企业都有一套相应的、健全的制度作为保障，确保各项工作能够持续、稳定、健康发展。因此，我在工作中严格落实公司的规章制度，明确目标，层层分解任务，做到责任到岗，细化到人，并制定了切实可行的奖罚办法，激励大家努力完成工作任务。平时，也加强对员工的培训力度。使他们能够尽快适应工作需要，做好本职工作。一是抓好业务知识的培训，特别是对新员工，有针对性的开展信贷知识、财务知识以及相关法律知识的培训工作。二是组织大家学习公司制定的各项规章制度，熟悉相关的业务流程，更好地开展工作。

(三) 求真务实，树立良好的工作作风

一年来在业务工作中，我始终坚持勤奋、务实、高效的工作作风，认真做好工作。工作中我一直以高标准、严要求、从大局出发，不计较个人得失，积极工作，尽心尽力做好每项工作。尊重领导，团结同事，以诚待客。对工作上的事，只讲轻重缓急，不分厚薄彼此，不讲条件、不计得失，为人正直、谦虚、严谨。耐心、诚恳地接受客户意见，有委屈也不在客户面前表露；我们接不到业务自己心急，接到业务要认真调查，从发放贷款到合同制定，以及贷款后的结清工作都要一丝不苟的做好。不能放过任何一个细节，确保我经手的贷款业务都能顺利完成，避免对公司造成损失。虽然工作时时都有压力，但这一切，我都当作是对自己的一种磨炼，一种考验。只有直面对待，才能锻炼自己，才能使自己日益成熟，成为一个优秀的工作人员。

三、工作中存在的不足

尽管工作中我取得了一定的成绩，但从中我也看到自身所存在的不足。由于分管业务较多，有时考虑问题不够深入细致，深入客户不够，有时工作急于求成，和同事们沟通交流较少、经验不足等。面对日益激烈的市场形势，队伍管理、业务发展任务十分艰巨，希望和大家一起并肩作战，共同努力，把我公司业务发展推向更高层次。

四、明年的工作打算

成绩属于过去，今后我们的工作将面临更大的挑战和困难。明年我们的工作重心是开拓发展微贷业务。我主要想从以下几个方面入手：一是确定市场定位，根据调研、考察，制定出针对目标客户的微贷产品。二是积极开拓市场，主动深入市场进行营销为主，再辅之系统的品牌宣传，扩大影响力。三是做好相应的风险管理工作。对每个客户的信用风险识别、还款能力等做好评估、处理工作。四是做好信贷人员的管理、培训工作。通过建立相应的绩效考核机制，激发大家工作的积极性。

以上是我个人的一些拙见，有什么意见，请大家及时提出。我相信，有我们大家的共同努力，我们明年会再创佳绩。

客户经理年度工作总结【篇6】

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以下分析：

一、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，一切几乎全靠自己摸索，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。

二、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网络保障。

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，真到他们满意为止，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。

三、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，我会在新的年里以此为新的起点，去开拓更灿烂辉煌的局面。

客户经理年度工作总结【篇7】 一、加强学习，提高自身素质。

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。

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/468136045005007003>