

客户经理年度总结（精选34篇）

客户经理年度总结 篇1

20xx年1月，我加入了##支行的客户经理队伍，成为了###支行的一员。时光荏苒，转眼间，我在客户经理这个岗位上已经工作半年有余。在这不算太长也不算太短的日子里，我在领导的指引和同事的帮助下从对这个全新的工作岗位懵懂、不知的状态到慢慢摸清门道，进入角色，渐入佳境。可以说，这半年的工作经历对我的职业生涯意义十分重大，我不仅在专业上得到了提高、工作能力上得到了加强，更重要的是，我对自己的岗位有了更加清晰的认识，对银行工作有了更加深刻的感受。与客户的沟通与交流使我的表达能力、沟通能力、营销能力得到了全面的提升；与同事的合作培养了我良好的团队精神和组织能力；在各种业务培训中我的专业素养和职业面貌得到了快速的提升。下面，我对自己的上半年工作进行一个简要的总结：

一、工作方面

（一）日常工作

由于我的工作技能、营销能力和阅历与资深客户经理都有一定差距，所以我不敢掉以轻心，总在学习总结怎样才可以更好地做好银行工作，不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现之各类问题。在日常工作中，我主要从基础开始学起，积极向老同志学习经验，并且在实践中不断提升自己的营销能力，培养客户关系，努力维护好老客户，挖潜新客户。

首先是用好各种工具，包括pcrm系统的使用，个人客户经理工作日志的总结，基金客户系统的梳理等等。发现问题及时向同事或领导请教，不断总结自己的不足与缺点并加以改进。

再次，由于我行只有一名大堂经理，很多时候我都要扮演大堂经理的角色。又由于我是###的新人，对客户需要一个熟悉的过程，在大堂的经验给我很多接触客户的机会，也在此过程中挖掘了一批潜在客户。杨叔叔就是在大堂的接触中发掘的一名拆迁客户，最终我在同行竞争异常激烈的情况下将其成功地营销成了我行的优质贵宾客户，从##银行转过来200多万。像这样的例子还有很多。

（二）营销业绩

在20xx年上半年，###支行充实了客户经理队伍，达到了三名专职客户经理的配备规模。经过我们团队半年的努力，我们在基金、理财产品和保险理财等方面都取得了一定的成绩。截止3月底，我行共销售基金###万元，完成任务的35%。截止6月底共销售本利丰理财产品###万元。截止3月底共销售代理保险###万元（3月末）。这些数据都是我们团队共同努力的结果，而我本人的贡献度也在慢慢的增加。特别值得一提的是，在个人贷款方面，由于我的细心发现，我行与中国##大学进行了一次个人贷款方面成功的公私联动，最终新增了7笔个人贷款（已经审批完毕，抵押登记后放款）。

我行在半年中还坚持公私联动的活动，成功地举办了走进##公司，走进中国##大学等一系列活动，取得了良好的效果。

二、学习方面

（一）日常学习

在每天早上上班前准备的时间里我都会看看每日财经动态，学习个人部定期下发的理财指引，如果有新产品发行还要看看相关产品信息。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。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。

（二）培训考试

在20xx年上半年，我参加并顺利通过了一些职业技能方面的资格认证考试，包括：基金销售从业资格考试；银行业从业资格考试个人理财、风险管理。此外我还参加了分行组织的个人信贷业务考试。

半年里，我积极参加支行、分行组织的各项培训，包括刚刚结束的分行组织的个人客户经理培训；支行客户经理例会上各种产品和技能方面的培训；总行关于个人理财业务非保本转型和新系统上线的培训等等。此外还有基金公司、期货公司举行的各式各样的培训。在每周一次的培训中，丰富的课程学习使我的知识储备和层次

得到了提高，并快速的进入了客户经理的角色。分行、总行的培训使我对于我行的理财产品有了更深层次的认识，并使我进一步理解了我行出台的各项方针和政策，看到了#行发展的巨大潜力，增加了我们业务发展的紧迫感。

三、存在之问题和今后努力方向。

我虽然能敬业爱岗、积极开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表现在：第一，业绩技能水平还不够熟练，有些很好的客户资源，原本能够很好之合作，但自己却不能很好之有针对性之为客户制定业务方案。第二，现有之客户资源，没有能够很好之深挖细刨；对于自己有目标之客户群体也一直没有找到合适之介入机会。第三，有些工作做之不够过细，一些工作协调不是十分到位。

下半年已经步入，针对以上突出之问题，我将争取最大努力做到以下几点：第一，加强学习，提升技能，只有具备完善之业务技能水平，开展业务才可以得心应手，游刃有余。第二，在做好本职工作之同时，积极营销，更新观念，争取以良好之心态和责任心，做出较好之业绩回报招行。第三，细节决定成败，今后我将努力完善工作细节，增强部门、同事、银企之间等合作意识，加强团结，不断改进，力争做好银行工作。

自20xx年8月加入联通公司，已有整整X个年头了。在这四年中，我深爱这个集体，深爱这个岗位，与广大同仁共事的每一天都是我学习的时刻，在此感谢在座各位。在这四年中，从未满足，我不断努力，我知道我不是最优秀的，但是我强烈愿望我是最优秀的，在公司领导的指点下，我发现了自己的不足，不断向前辈请教，这才有我今天微薄的成绩。我的工作是渠道经营，我的工作目标是巩固既有客户，发展新客户。因此，常常我得去走访合作经营者，与他们协商，发展成为联通的新客户。我深知，我这个工作虽然是公司业务的一部分，但是关系到公司的源头，因此我决不能懈怠，失败了继续努力，成功了继续发展。渠道外勤工作，的确不是一件轻松的工作，虽然不敢说艰苦，但是在拜访的阶段还是会遇到预想不到的挫败感。对于自己本职的工作，即使再累再苦，当然都应该义无反顾前进，不能有半点抱怨。

我负责的区域，很多是市区的大卖场、合作厅、骨干专营店，这些重要的代理商时常给工作带来很大的压力，我知道只有代理商完全理解我们的政策，我们的工作才能顺利进行，因此我十分注重和代理商及时沟通公司政策，公司许多新政策，新规定，我都尽量第一时间传达到每一个代理商，如果哪个代理商对政策不明确，我可以上门进行讲解。我这个工作，沟通非常重要，尤其和代理商的沟通更要耐心和细心。

当然，和代理商沟通，光有耐心和细心是不够的，我们还得坚守自己的原则。有一次，我发现一家代理商在经营联通业务的同时还兼营其他通信运营商的产品。这种情况，公司规定是坚决不允许的。我知道这个问题不能马虎，在与代理商交涉时，他的态度非常不配合，咄咄逼人，百般刁难，还说：我也不是光明正大的卖，你就假装没看见不就行了么？不都是为了多赚点钱么，都是好兄弟咱以后来日方长，多多关照嘛！。我知道讲道理他肯定是听不进去的，对于他们来说，目标就是为了盈利，只要让他们感觉到利益所在，工作才能更好的做下去。因此向代理商讲解公司规定的同时，保证把他的合作厅纳入自己的重点维护用户中，在不违反公司规定前提下尽可能多的为其提供便利条件。经过一下午的说服工作，最后这位代理商终于保证今后不再经营联通以外的业务了。在以后的走访中，我为其服务解决了一些问题，逐渐的建立起了良好的关系。

在20xx年中，在各位的同仁支持下，我发展了6家卖场，3家合作厅和12家专营店，其中移动密集的重点区域有青年路世界风手机卖场、中星合作厅、海港路合作厅、西大街光发专营店。我希望在20xx年通过我的努力，取得更大的成绩。

如果说我的种种努力得到了肯定，那肯定离不开公司的这个大家庭氛围，更离不开领导耐心的指导，以及广大同仁朋友的无私支持和帮助，如果没有这些，我将一事无成，我取得的成绩也是空中楼阁。因此，我觉得我拼搏努力的20xx年，也是公司不断腾飞的一年，我们深信，通过大家互助协作，新的一年，我们会取得更辉煌的成绩。愿烟台联通公司更加兴旺！谢谢！

客户经理年度总结 篇2

尊敬的领导：

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xx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。但是，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；个人职业发展的愿景：

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

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。第2篇：银行客户经理个人的年度考核工作总结

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”。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，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xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

客户经理年度总结 篇3

以下是我学习和工作中的一些感悟，与大家分享：

一、知道≠理解，知道≠会做，作为总经理有必要寻根问底；

再谈怎么做好总经理都是纸上谈兵，知道不等于会做。作为总经理要不耻下问，多向同事、同行、甚至竞争对手讨教。很多的理论要落实到工作实际，需要有许多具体的技巧，你也可能会去发明一些技巧，但讨来的技巧往往比你自己的实用得多。

首先，不要以为你已经懂了。比如：告诉你五种客源市场的开发方法，是否你以百倍的努力就必然可以取胜？其实不然，别人主动告诉你的往往只是大概，而决定成败的是细节。

比如你知道了要去发单片，可你知道在哪里发最有效吗？你知道员工不在你的监控之下如何控制吗？

我曾经为给酒店挂指路牌奔波周旋了数月，后来才发现，我的同行只是到路边的广告公司，花不到60块钱做个板往墙上一贴就完成了。

作为酒店的总经理我们所缺往往的不是做什么的理论，而是如何做的方法。很多事情的成败，往往就是我们不知道一些很简单的细节；往往是因为以为知道了其实不知道，所以我们不知道败在哪里。

二、还事于民才能做好管理；

2.1 正确理解亲力亲为

从进入公司以来，我一直听到公司领导和同事谈亲力亲为的管理，我当时的认为是，亲力亲为的管理就是所有的事情都亲自去做。我想，亲力亲为就是，总经理要对所有的事情负责任，交给别人去做不放心，所以要总理事必躬亲。

但随着工作的逐步开展，我发现自己越来越忙，而手下的一些人工作越来越慢，甚至越来越空。曾经有一度，我对亲力亲为的管理产生了怀疑，因为我发现，我竟然没有时间去做一些重要的事情，没有时间思考，没有时间为明天要召开的重要会议做准备，更没有时间去和顾客和员工说话。我发现自己对酒店的掌握，随着自己越来越忙，而越来越弱。

在本次培训的过程中，我读了《服务精神——马里奥特之路》一书，我完全惊醒了，我发现自己所谓的亲力亲为的管理和老马里奥特的亲力亲为的管理有本质的不同。老马里奥特亲力亲为是为了管理，而我曾经亲力亲为而放弃了管理。

我确定自己必须从事务堆里脱身，而把时间用在和员工和客户在一起，而不是处理很多急迫的事。我总结出亲力亲为的管理的目的不是代替员工做事，而是：让员工感受到我对他们工作的重视，让顾客感受到我对他们诉求的认真，同时让自己也更加了解自己的员工和顾客。

2.2 逐步还事于民，支持员工成长

总经理要从事务堆里逐步脱离出来，取决于你的员工的成长。还事于民的过程绝不是一个轻松的过程。总经理要教会你的管理层学会如何执行，还要在一段时间监控他们真正会做和在按你的要求做事。

在千头万绪的日常事务堆里，总经理往往会更加关注事情本身，要把事情做完，要把指标完成，但往往忽略了关注执行这些事情的人。

其实，完成任务和指标只是结果，结果导向是以指标来评价和衡量你的过程，但执行的过程和执行过程中人的成长才是保证结果的关键。

总经理的要务不是完成任务和指标，而是通过完成任务和指标的过程支持下属成长。

你的下属是否掌握了他在其岗位上的技能？是否了解了你对他们的要求？他们是否能自觉自发地工作？他的成长方向是什么？他们是否和你同心协力？他们都有哪些优点和不足需要你来引导？所有这些问题是一名总经理真正需要关心的。

2.3看人之大，才能培养人才

总经理还事于民的程度也取决于总经理是否看人之大。往往，面对指标和工作任务的压力，总经理往往不放心将一些事情放手让下属去做，这样一来员工得不到任何成长的机会。

而且，较少有员工愿意主动承担，而总经理又不将压力下放，长期以来就形成一种压力向上推的风气。员工一有困难，就将工作推给总经理，总经理渐渐被员工所领导。

在一个优秀的总经理眼睛里，所有的下属都有无限的发展潜力和空间。相信下属能承担更大的压力和掌握更多的技能，总经理就会把工作下放给他们去做，而总经理更多观察他们工作的效果和在此过程中能力的提高。

任何工作我们都把它看成一场全员的培训，让员工最大限度发挥他们的才能，并从中学习和提升。比如我们倡导全员销售，实际上意义非常深远。全员销售的过程是让更多的员工成为有销售意识和服务意识的人才的过程，是统一全店上下目标的过程。总经理在此过程中是在打造一支无敌团队。

三、有胆有识才能搞好销售

3.1先做侦察兵、再做军师

我们需要如狼似虎的勇气，但面对恶劣的市场和指标的压力，我们也需要静下心来看看自己是否在做正确的事情。

作为有限服务酒店的总经理，没有那么多职能部门和助手来帮你出谋划策，所以要求你自己就要成为一名有谋略的人。

要成为一名有谋略的总经理，事前你必须成为一名侦察兵，销售决策的关键在于你对地区和市场的了解程度；

首先要了解地区，你和你的团队必须踏遍酒店四周的大街小巷，逐一考察周边的公司、商家和居民区，不要放过任何一条小路和深巷；你要画一张战略地图，清晰标明每一条路上的商务楼，每一个居民区的位置和二手房价，每一个娱乐场所的消费水平和客源；

其次要了解竞争对手，逐一拜访你的竞争对手，不仅仅要了解竞争对手的一些资料，更重要的是要和竞争对手交朋友，成为长期的伙伴。他们可以教会你很多东西。

最终要了解你的客人，向你的客人学习。不仅仅听听他们对产品、对销售、对服务的看法；更重要的是了解他们从何来，为何来，何时来。

3.2深谋远虑，计划长远

今天的销售是为明天做的，今天的努力是为明天打基础。明天我们希望什么样的客源结构、出租率和平均房价，与今天我们在做什么工作息息相关。

作为总经理面对指标的压力，应该时刻保持清醒。有些客源只是一时的热闹，不能保证酒店长期的收益。

我们学了收益管理和常旅客计划，总经理应该更能理解自己应该做什么。生意不好的时候，我们把工作的重点放在哪里？开发团队、还是拜访公司？生意好的时候，如何加强管理，让你的客源结构优化，让酒店的收益增加？

你的下属会急功近利，但作为总经理要始终站高一线，清晰地认识到，什么才是正确的做事方法。

3.3排兵布阵，严明军纪，做好指挥官

有限服务酒店没有销售部经理，因此总经理必须亲临销售一线，亲自督战和指挥。

全员销售要求总经理把所有能利用的资源 and 力量调动起来，往往总经理会面临一些来自内部的压力，这时候总经理需要坚定和勇气。

要向员工灌输全员销售的理念，让员工和你一起感受指标的压力，而不要让员

工感到你让他做销售工作是慌不择路的无奈选择。

指挥销售和指挥战役一样，总经理需要有严明的军纪和果敢。下属面对困难产生惰性和寻找借口，是他们在成长过程中所需要突破的弱点。作为总经理不能轻易退让。

明确下达指标，以及指标的检视标准，奖罚的程序和标准；不折不扣地执行。

有时候下属会提出虚假的解决方案，总经理更要寸步不让。比如：有时候你不能允许下属拿只签字没盖章或只有传真没有原件的协议充数。

四、敢于正视自己，向自己学习

4.1 不给自己找理由

不给自己找任何理由，因为作为总经理，你不可能改变环境，能改变的只有自己。作为总经理，要正视自己的错误和软肋，才能“操之在我”。如果怀着“无能为力”的心态，是肯定不可能有决战的胜算的。

就向马里奥特一样，不断从错误中学习，自己才能不断成长和提升。上司和同事的批评以及对自身的思考，让我们更加清醒。

面对挫折，有情绪是正常的，但目标是把酒店经营好，并不是让自己的情绪好。面对竞争，许多判断是无益的，比如淡季的影响、产品的问题、或者对自身能力的怀疑。这些判断帮不到总经理达成其目标。作为总经理，把追求目标作为生活的态度，才能随时区分出什么才是对自己真正有益的观念、心态和讯息。

4.2 自我修炼，不容苟且马虎

我想，战战兢兢、如履薄冰确实是一名有限服务酒店总经理的真实写照。作为总经理对自己的高要求，促使我们不断总结自己。事业的过程是自我修炼的过程。

敢于承认自己的错误、敢于面对自己的弱点，需要极大的勇气。我们需要不断突破，不容任何松懈和马虎。

总之，做好一名有限服务酒店的总经理，最重要的是善于学习，不仅仅在课堂中学习，而且还要在实践中学习，更重要的是向自己学习。总结自己的经验和教训，我们会一次比一次做得更好。

客户经理年度总结 篇4

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。

客户经理年度总结 篇5

转眼间我到xx银行工作已经六年了，在领导的培养帮助和同事们的支持下，我从一个法学专业出生的学生成长为一个能够熟练掌握大部分业务的银行员工。20xx年x月我从分理处调至支行从事客户经理岗们工作，静心回顾这一年的工作生活，我感觉收获颇丰，现将这一年的学习工作情况总结如下：

一、加强学习、提高素质

我今年二月份从分理处调到支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。作为一名客户经理，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客户经理是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。作为一名中国民主建国会会员，我时时刻刻严格要求自己，作为参政党成员，我积极拥护中国共产党的领导，并积极参与建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，认真践行党的群众路线。

二、脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

三、存在不足

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，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。我还需要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。

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，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

客户经理年度总结 篇6

20xx年2月我从西岗分理处调至支行从事客户经理岗位工作，静心回忆这一年的工作生活，我感觉收获颇丰，现将这一年的学习工作情况总结如下：

一、加强学习、进步素养

我今年二月份从西岗分理处调到栖霞山支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比拟少，并且各项业务变化比拟多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务学问，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论学问学习，进步自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟识信贷业务，在指导和师傅们的关心下，很快就上手了。我想只有自己对业务把握透彻后才能更好的为客户供给效劳。

作为一名客户经理，我深入体会和感受到该岗位的职责，客户经理是我行资产业务对公众效劳的一张名片，是客户与我行联络的枢纽，怎样更好地效劳好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟识自己行里的业务产品，明白自己可以给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的效劳客户。

在加强业务学习的同时，我还乐观仔细学习政治理论，进步自身政治素养。作为一名中国民主建国会会员，我时时刻刻严格要求自己，作为参政党成员，我乐观拥护中国共产党的指导，并乐观参加建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，仔细践行党的群众路线。

二、脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位制造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的忽略给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观看要认真，调查要属实，报告要仔细，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理力量来满意客户的需求，在优先猎取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的平安。

三、存在缺乏

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，进步客户数量和质量，提升客户对我行更大的奉献度和忠诚度还有待加强。我还需要进一步克制年轻气躁，做到脚踏实地，进步工作主动性，多干少说，在理论中完善进步自己。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注意对新的规章、新的业务、新的学问的学习专研，改良工作方式方法，乐观努力工作，增加效劳意识，争取在各个方面获得进步，成为一名优秀客户经理。

客户经理年度总结 篇7

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我，感触就更大了。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，是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟部门领导班子的步伐，围绕部门工作重点，尽力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。

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！

客户经理年度总结 篇8

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。

如：10月21日，x先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中了解到，他是本行的老客户，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90多份。

做为客户经理，我的一言一行，都代表本行的形象。所以，我对自我高标准、严要求，用心为客户着想，向客户宣传本行的新产品，新业务，新政策，扩大本行

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，要千方百计的把自我不会的学会。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。从朋友那里得知，x先生是大客户，但公司帐户却开在建行，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。

客户经理年度总结 篇9

如果在一年前有人问我：你喜不喜欢做客户经理？我的答案应该是否定的！面对形形色色的人所心生的胆怯，帮零售户陈列维护时被怀疑的尴尬，都让我避之不及。但是今天你若再次问我，我的答案绝对是肯定的！因为通过一年的时间，从粗心服务，向用心服务，到精心服务，我已经适应了客户经理的工作，溶入了这个角色之中。

在没有加入之前，我干过几种周围人无法想象的工作，从1月550元起早摸黑在餐馆端盘子的传菜员，到三一重工在油污刺鼻的下水道连接线路的技术员，所经历的职业都充满不同压力和需要更多毅力。而在这些工作付出的背后，收获了精湛厨艺和电路焊接等技巧。再次回到客户经理岗位的话题，每个人都向往着平平坦坦、轻轻松松的工作，这也是我所追求的，做客户经理并不是我自愿，因为工作需要，它才选择了我，所以我就得踏踏实实的做。但自己也些私心，不想这样碌碌无为的过一生，也不想依靠父亲走康庄大道，那就必须想办法提升自己的素质，如何提升，还是应该从服务做起：

我所服务的和片区，现有卷烟零售户共计x户，相比其他客户经理来说，只有1/2甚至1/3，所以我要求自己对片区零售客户服务强度到达其他人的x倍。从一个角度来说，我是辛苦的，从另一个角度看，我也是幸运的，客户经理这个职业给我施展才华的平台，而我回报了我的努力及热情。20xx年片区完成销量共计x件，实现销售收入x万元，较去年同期上升分别为x%和x%。其中省产卷烟x件，省外卷烟1620件，省外卷烟占片区销量的x%。另外，20xx年**地区重点培育的尚品蓝、1906、印象云烟，紫云烟、8mg精白沙、软经典双喜，新版利群、软玉溪、经典x红塔山x种规格占销量x%，这些数据的背后，也隐藏着我心态的转变。

依稀记得，刚刚接触指导客户订烟，因为一条黄金叶（软大金圆）的误订，被客户骂的狗血淋头。当时想再也不指导她了，省得被骂，但这时也会有另一种声音出现：如果此时不在哪跌倒在哪站起，那就以残疾的心态活下去。片区是我服务的特例，订货方式仍以电话通讯为主，由于北路的拓宽，对电话接听有所影响，且客户群也偏向老龄化，听觉和记忆力衰退，通过电话指导的效率不高，常常客户接到电话手头没有记录工具，只能忽悠两声以示答谢，或是周围修路环境嘈杂对其影响较高。于是我开始有针对性的开展工作：一是，每周货源信息打印成纸条在报烟前分发到户，二是根据收集的卷烟市场行情信息，指导客户利润汇总订烟，三是根据公司促销政策，号召客户积极参与。经过一年的时间，终于赢到零售户的认可和信赖。

客户经理的工作，需要不停的摸索和创新，这是一个很重要的环节。我通过领导的耐心指导，同事间的细心交流，客户们的经验移植，尝试着完成各种各样的工作：如争先创优资料图标和品牌档案的设计，尚品蓝品吸会和婚宴现场抽奖的主持，尚品蓝百日竞赛活动内容的策划等，这些都是全新的挑战，同时也吸纳了更多的工作经验。

20xx年，对于我来说是忙碌的一年，虽说是取得一定的成绩，但与领导的要求相比，仍存在一定的差距。这也是我20xx年要实现的目标：一是，加强写作能力，使分析报告和信息汇报能够得心应手；二是，合理安排工作时间，增加为客户服务的时间，控制公司作业时间，压缩在途时间，提高为客户服务的工作效率，实现范围时间内的利益贡献。三是，腾出时间学习营销理论，使实际经营指导工作更科学。

客户经理年度总结 篇10

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，在新的一年内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。

客户经理年度总结 篇11

一、工作方面

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，用心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、营销技能等都存在必须的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就务必先增加客户群体。

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，在较短的时间内透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、个人体会

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，每一天对不一样的客户进行日常维护，哪怕是一条信息祝福与问候，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，从容地用简单地姿态和亲切的微笑来应对客户，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必须的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，应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我，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，改善工作方式方法，用心努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自我的业务基础，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。

客户经理年度总结 篇12

我作为一名中国电信的客服人员已经三年了。在这三年里，有苦有累，有欢笑也有感动。有收获有疑问，有成熟更有对客服未来的不断探索。

做客服，人说“这是在做吃力不讨好的事”。确实，客服需要处理的事有时是那么琐碎，每天忙忙碌碌，每天都会碰到各种各样的客户，礼貌的，粗鲁的，感谢的，生气的，讲理的，不讲理的，打错电话的……刚开始的时候，每天的情绪也会随着碰到的事情，碰到的客户而改变。被客户骂了两句，心情变得沉重，笑不出来；被客户表扬了，马上轻快起来，热情而周到。想想这是很不成熟的表现。所幸我得到周围很多同事们的帮助，使我慢慢成熟起来。用户真诚的道谢和满意的笑声使我体会到了自己的价值。在初接电话，对客户所提出的问题，我不敢轻易做出回应。但很快，我便意识到除了有热情的态度之外更应该有丰富而扎实的业务知识，才不致以使自己没有足够信心来正确回答客户的问题。于是，我养成了利用工作之余的时间来熟悉业务知识与做疑难问题记录的习惯。

记得当初接线时，我遭遇很多困难，不止一次没有完全回答好客户提出的问题，甚至遭遇到客户的投诉，我的心情在很长一段时间内都处于最低谷。但是，我没有因此而放弃自己，而是一直在寻找弊端，不耻下问，加强业务积累和学习，还主动利用业余时间多听了一些优秀的录音。经过一年的努力，我终于没令自己失望，荣获“优秀话务员”的称号，得到大家的认可和赞许。

客户经理年度总结 篇13

截止至20xx年12月，我担任分公司客户经理工作岗位一职已满四年。在此期间本人十分荣幸的连续第四年获得“分公司年度销售能手”的殊荣。回顾这一年的工作，作为哈分公司蓝天油库营业室客户经理团队一员，我们在分公司领导的关心和指导下，在市公司、蓝天油库各部室的积极配合下，开发市场、发掘客户，较好的完成了本年度的直、分销个人任务，在此要感谢领导及同事们的鼓励与信任。现将本人今年工作总结汇报如下：

一，销售方面：

1，上半年销售情况：

截止至20xx年12月，本人总销售量为吨，其中直销量为吨，分销量为吨。本人共计开发用户x户，其中批发客户为x户，直销客户为x户。，客户开发排名哈分公司之首。在客户开发方面我认为，首先要经营好现有客户，老客户是我们的主要消

费群体，建立良好的口碑，并实施老客户家介绍新客户一起优惠活动，把小客户聚在一起享受团购政策，拉动客户与销量的增长。

2，顺利开展承兑业务，促成与中煤集团再次合作。

由于近期全国的煤矿业不景气，导致本年度中煤集团与我方的合作在付款方式上产生分歧，原因是对方想向我方通过承兑汇票付油款，而我方暂时无法接收，致使双方合作经历了半年的停滞时期。由于是我公司从未开展此业务，各部门都无从下手，在此期间我多次往返于中煤集团，省、市公司与银行之间。经过半年多的努力，在各部门的配合下，20xx年6月19日，我取回了哈分公司第一张承兑汇票万，并第一时间为其配送油品。得到中煤集团认可。本年度中煤共计使用承兑汇票万，提油吨。

二，下半年工作计划：

1，避免客户流失。

本年度流失大客户为：发动机集团。XX集团从20xx年初与我方合作，双方始终进展顺利，但从今年5月份起，由于对方的进口发电机器零件与我方油品型号产生冲突，最终导致合作终止。对此我很难过，针对大客户流失情况我认为20xx年首当其冲必须全方位的掌握客户信息，对客户所提到的各种问题逐一理清，准确的把握客户的需要。总结工作经验，切实提高自身素质与经营能力。通过高品质服务，创造高利润的销售业绩。

2，借助网络新媒体，掌握调价新机制，拓宽服务新渠道。

从今年开始国内成品油调价窗口采用新的调价机制，大约每半个月调价一次，比如这两个月来的十连跌，对销售很不利，因为客户不再大规模囤油，都采取了观望态势。给客户搭建一个了解中国石化、学习油品常识、掌握成品油动态的平台。积极创新产品营销方式，利用微信平台拓宽服务新渠道，增进客户经理与客户之间的情感交流。用户只需将咨询的事项通过微信发送到文字到相关的公共账号，在线智能客服根据客户输入的文字内容就会作出回复。采用较低的营销成本，让客户得到良好的客户体验，提高中国石化品牌影响力。

哈市成品油市场达到了前所未有的开放，且哈市各家成品油市场销售销售工作各有千秋：有的可货到付款；有的负责免费配送；有的价格优势明显。同等商品比价格，同等价格比质量，同等质量比服务，我认为还要再加一条，那就是同等服务比态度！因为客户经理一定要留住客户的心，通过高品质服务，推动销售工作，创造高利润的销售业绩。将继续以销售工作为重点，听从上级领导指示，结合自己以往经验，和同事积极配合发扬团队精神，用自己的行动和销售成绩来表达对这份工作的珍惜和热爱，为新一年的销售任务做好铺垫，为客户创造价值，为企业创造效益，为公司销售工作贡献力量！

客户经理年度总结 篇14

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11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，及时抓住契机，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，用我们的诚意和优质的服务

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，以最大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，我已收集到项目可行性研究报告、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，我已建立**公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况登记，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。为了能够最大限度的留住存款，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。二〇〇五年十二月五日
客户经理年度总结 篇15

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xx万元，完成计划的%，办理承兑汇票贴现笔，金额万元，完成中间业务收入万元，完成个人揽储万元，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。

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”，勤动脑、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。

客户经理年度总结 篇16

在x年x月我从分理处调至支行从事客户经理岗们工作，静心回顾这一年的工作生活，我感觉收获颇丰，现将这一年的学习工作情况总结如下：

一、加强学习、提高素质

我今年x月份从x分理处调到支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。

作为一名客户经理，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客户经理是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我需要学习和进步的地方，

一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，

另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。我时时刻刻严格要求自己，作为参政党成员，我积极拥护中国共产党的领导，并积极参与建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，认真践行党的群众路线。

二、脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

三、存在不足

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，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。我还需要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。

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，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

客户经理年度总结 篇17

xx年，在县联社党委的正确领导下，在各级党委政府的关心支持，在联社信贷部等各部门的指导，在全体同事的帮助下，我认真学习银行业务知识和业务技能，积极主动的履行年度工作职责，较好的完成了本年度的年度工作任务，在思想觉悟、业务素质、操作技能、优质服务方面都有了一定的提高。本年度，个人年度工作总结如下：

一、理清年度工作思路

一项年度工作首先要有一个年度工作计划，今年初，我计划在年度工作和学习上两不误，学习方面，我加强金融理论的学习，学习现代银行经营之道，学习银行管理模式，在信贷上尤其学习贷款新规。在年度工作方面，年初我就将存款、贷款、四五级不良贷款、财务收入、110和108科目等各项指标任务认真分析。通过分析，针对性地作出一些决策，例如在不良贷款方面，我将全年的到期贷款和不良贷款以表的形式列出来，然后按时间顺序排列出来，再合规合理地降低不良贷款。又如将所有欠息大户导出来，在平时的年度工作中有所重点地盘活信贷资金，同时也增加财务收入。

二、服从社主任的安排、团结同事

一年来我服从社主任的年度工作安排，团结同事，同时为社主任积极计谋献策，配合同事积极完成各项日常年度工作，我想以自己的年度工作责任感来获得领导和同事的认可，所以我努力培养自己的耐心、责任心、所以也从来没有向上级领导唠叨过，也没有议论是是非非，我觉得作好自己，让别人去说吧。

三、爱岗敬业，踏踏实实的做好本职年度工作

我热爱自己的本职年度工作，信贷年度工作一年来，我能够认真的去对待每一笔贷款，我能够态度温和地对待每一个客户，对于贷款条件不符合客户、不良贷款户和欠息户，我也能和气的作出解释和劝说，所以我得到每个客户的尊重和好评。在信贷年度工作方面，我认为信贷年度工作的最高境界是“莫愁前路无知己，天下谁人不识君”，一年来，我在信贷年度工作上的深入，在我社贷款管辖区域内的市场有了很深的了解。

客户经理年度总结 篇18

回想过去一年的工作，在总行领导的正确领导下，在支行行长的指导关心下，在柜员、大堂经理和其他客户经理等单位同事的支持帮助下，我在各个方面均有了不同程度的提高，综合素质、业务技能、营销能力、风险防范、优质服务等有了长足的进步，现将一年来的工作向各位领导、同事和关心支持我的朋友、客户总结汇报如下：

一、20xx年工作总结与回顾

理论学习方面

学习是客户经理必备技能。在过去的一年中，我自觉加强对国家宏观经济形势和金融形势的掌握，特别是对涉及农村金融有关的法律法规，尤其是系统内印发的新政策、新办法、新制度，重点学，认真学，不断提升自身的整体综合素质。

作为农商银行的一名普通客户经理，我利用工作的间隙，将制度文件 and 操作流程制作成小册子，条条背，条条加以解读，并与实际进行结合，做到在实践中学习，在学习中改进，使自己的理论水平有了很大的提升，对于日常工作中客户的咨询也能够及时全面有效的解答。

同时，在总行的安排下，我抓住每次外出学习和培训的机会，注重向其他兄弟行社学习，向其他客户经理学习，不断改进自己工作中的不足。

工作实践方面

立足岗位需要，在积极学习的同时，踏踏实实做好本职工作。

一是积极营销贷款。贷款放得出、管得好、收得回，是对客户经理日常工作的最真实写照，作为一名客户经理，我始终将“主动营销”放在首位，主动走出办公室，走进农户的家中，了解客户的资金需求，和客户一起解决工作、生活中的难题。

二是吸收存款也是客户经理的重要工作。存款需要全员营销，作为客户经理也不例外，在营销贷款的过程中，我始终绷紧揽储这根弦，利用一切机会吸收存款，有时甚至呼吁七大姑八大姨二舅妈三奶奶来存款，帮助我完成存款任务指标。

三是努力做好风险防控。20xx年，日益严峻的经济金融形势持续向县域传导，

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/658007056044007011>