

# 2023年金融办全面工作总结及工作计划

## 金融工作计划(优质7篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

### 金融办全面工作总结及工作计划 金融工作计划篇一

20xx第一篇年，是“十四五”开局之年，非常时期金融“活水”将承担起更多支持实体经济发展的责任和担当。区地方金融监管局将在区委、区政府的领导下，进一步做大做强金融业，让资本的力量流通在“双循环”格局下，推动我区金融业在新起点上实现新跨越。

做好建立常态化沟通联络机制。加强金融机构及企业走访力度和沟通联系，搭建“政金”沟通交流平台，围绕企业最关心、最直接、最现实的利益问题，多方联动妥善解决企业发展过程中的实际困难。定期举办金融企业沙龙、银企对接会等主题活动，筑牢“政金企”沟通纽带。修订《市南区金融业发展政策》、《市南区金融高端人才管理办法》，简化政策兑现条目、材料，及时兑现政策，坚定企业在市南兴业发展的信心和决心。促进金融与实体产业协同发展。依托青岛市软件园和航运贸易优势，发挥好辖区银行、保险机构和基金、创投风投机构集聚的优势，引导金融资源导向数字经济、工业设计、航运贸易等产业，实现实体产业及产业链与金融业互动发展，形成良好的协同发展效应。

积极跟进再谈项目。梳理金融业招商目录，面向金融业发达的国家和地区，重点跟进意才合资证券、招金期货等项目，

采取“一对一服务”，实行全程跟踪，保障项目顺利落地。发挥会计、法律、券商等金融专业服务机构集聚的优势，吸引更多优质金融机构落户；大力招引新兴金融业态。开展定向招商、以商引商、产业与金融联动招商等形式，重点引进培育创新发展融资租赁、保付代理、税收筹划、家族办公室等新金融业态，加强对上期所、浙江国际油气交易中心和中钢期货的招引服务，及时对接驻外招商团队，建立长效联络机制，争取更多非银行机构和新兴金融业态落户我区。

完善企业上市培育机制。加强与区发改局、科技局、民营经济局、文旅局等各行业主管部门以及各街道办事处的对接力度，全年组织开展资本市场专题培训10场以上，进一步扩充拟上市资源。根据企业发展阶段和经营实际，进行分级分类培育，综合运用各交易所、券商、投资机构及各类专家资源，为企业提供定制化服务，形成层次有序的上市培育梯队，全年推动1—2家企业上市、1家以上企业进入上市申报程序。提升青岛资本市场服务基地影响力。加强与市级部门的沟通协调力度，导入全市上市企业、拟上市企业名录，以及各类基金公司、财富管理机构、金融智库人才等资源，建成不少于1000家的企业资源库。带领企业赴上海、深圳等经济发达、资本聚集的城市交流学习、或参加全国性高端论坛，为企业搭建一个获取知识、对接资源的平台，进一步提升企业对基地的认可度，打造企业上市发展热潮。搭建融资服务平台。依托青岛资本市场服务基地，打造服务范围更广、针对性更强的融资服务平台，全年开展5场以上项目路演、金企对接等投融资活动，采取线上互动与线下交流相结合的方式，搭建融资对接桥梁，帮助更多企业利用资本市场拓宽融资渠道，争取年底实现区内直接融资规模突破200亿元。

要继续加大排查力度，联合公安、市场监管、属地街道办事处等对辖区内商务楼宇进行全面排查，督促企业依法合规经营，挤压涉众型经济犯罪活动的生存空间。要健全多部门联合的金融风险防范机制，发挥在法院、检察院专业部门、公安经侦及市场监督等多方联动的优势，不断强化信息通报协

调机制和对风险企业快速反应处置机制，形成整体工作合力，有效打击金融违法犯罪行为。强化宣传引导，重点开展防范非法集资进社区活动，联合金融机构组织不少于第二篇00次金融知识讲座，最大限度扩展受众面，形成浓厚的金融风险防范氛围。

推动中山路区域金融复兴工程。以中山路为核心的西部老城区发挥航运产业、外贸企业和文化企业集聚的优势，引进和培育船舶融资租赁、海洋保险等以海洋经济为特色的金融业态，探索供应链金融、航运金融、文化金融等创新金融产品和业务，促进产融结合，打造金融业发展“新引擎”。发展高端楼宇经济。以海航万邦、海信创业中心、远雄大厦、泛海名人广场等区域内高端楼宇为重点，培育具有系统重要性的新兴独立财富管理机构，配套一批关联高端中介服务机构，优化金融产业链条，建设“高端财富管理综合服务示范区”，印记现代高端金融机构，发挥集聚优势，促进金融业发展模式由机构数量累积型向产业效益集聚型转变。

区地方金融监督管理局

20xx年12月

## 金融办全面工作总结及工作计划 金融工作计划篇二

### 一、\*\*年重点工作完成情况

#### （一）主要指标完成情况

##### 1. 信贷工作

\*\*年全市各银行业金融机构本外币各项贷款余额为\*\*亿元，同比增长18.1%，比年初增加\*亿元，同比多增\*\*亿元，完成省政府下达新增170亿元任务的104%，在全省各市中排名第2位。

## 上市工作

金辰机械经过引入战略投资者、确定中介机构、完成企业改制、进入辅导报备过程后，预计于\*\*年一季度申报材料。中镁股份、风光化工已启动上市准备工作，津大肥业、卓异科技等均与券商密切洽谈。

## 3. 基金融资工作

卓异装备制造、巨成教学科技、丰华实业、风光化工等企业与基金公司进行了谈判，拟引进的基金规模共计5.4亿元；光大麦格理大中华基础设施基金有意向控股或参股污水处理、供热、供气等公用事业。

## 4. 多渠道融资工作

通过拓展融资渠道，促进表外业务、融资租赁、信托等多途径融资，全年多渠道融资超过260亿元，完成省政府下达的`170亿元指标计划。

\*\*年我市已批准开业小额贷款公司51家、注册资本金额为26.8亿元，当年累计为中小企业和“三农”发放贷款20xx笔、金额\*亿元，贷款余额为20.3亿元。我市已批准开业的融资担保公司22家、注册资本金\*\*亿元，当年累计为\*户中小企业发放担保贷款43.6亿元，担保贷款余额达46亿元。

## 主要工作

1. 积极推动信贷投放、引导信贷投向。一是建立信贷工作推进协调机制，每旬调度一次信贷工作，每月最后一周对各金融机构实行日调度、日汇总、日通报。二是设立了信贷工作目标考核体系，将新增贷款200亿元任务指标分解到各金融机构和各市区、园区，政府的各类存款优先支持信贷投放突出的金融机构。三是年初整理出我市\*\*年有融资需求项目171项、

资金需求437亿元，根据资金需求组织了多渠道融资、重点项目融资及进出口银行业务推广等多场专项对接会。四是积极引入外埠银行，兴业、光大银行在我市的分行开业。截至\*\*年\*\*月末，9家已入驻的外埠银行贷款余额\*\*亿元，占全市贷款余额16.7%，年度新增贷款66.9亿元，占全市新增贷款的38%。五是引导信贷支持中小企业及“三农”，市人民银行与我办开展了金融支农“大集”活动，我办下设中小企业服务中心融资平台与国开行合作，为支持我市中小企业当年发放贷款1亿多元，到现在累计为300多户中小企业发放贷款14亿多元。

2. 多措并举推动企业上市。一是推动重点企业加快上市准备，使\*\*机械、中镁集团等企业及时启动了上市工作。二是加大政策扶持力度，市政府出台了支持企业上市的政策措施，（）保持我市扶持资金与省政府资金同步、同比例到位。三是培育后备企业，帮助企业提升素质、树立形象、加快发展，争取早日达到上市条件。四是拟上市企业做好服务，协调解决土地、资金、规范等方面问题，与市工商局、市国税局共同出台支持企业上市政策。五是即将启动的新三板和中小企业私募债工作打好基础，制定了新三板的奖励政策，联系中介机构开展新三板和中小企业私募债的推广培训。

3. 加大防范和处置非法集资工作力度。一是将宣传工作落到实处，制作了2万副宣传扑克发放至基层单位，组织了15个单位及各市区开展广场宣传活动，在\*\*日报做了1次宣传报道。二是抓好清理工作。全年共开展排查工作2次，现有待处理的案件共2起。同时准确摸清聚众上访情况，（）按照区别对待的原则，做好疏导劝解、宣传教育。三是制定了《营口市人民政府金融工作办公室关于应对非法集资突发事件的应急预案》。

4. 提高金融创新能力。一是推动港口金融创新，起草了报送省政府关于设立“营口港口金融创新试验区”的请示，省政府批复同意后，我市分别召开了物流商贸业及金融业座谈会，同时赴上海、宁波等5市学习先进经验，8月份完成了营口金

融创新试验区方案初稿。二是研究实施科技金融试点。建立风险投资基金，鼓励科技型中小企业、风险投资机构、民间资本参与投资，营口惠营公司将为种子基金提供1500万元。

5. 支持小额贷款公司和融资担保公司发展，加强对两个行业的监管。一是积极推动机构设立和可持续发展□20xx年新批开业担保机构5家，小额贷款公司新批开业20家。网点布局更趋合理，小额贷款公司可实现各县区全覆盖。我办分批择优向省开行推荐了一批小额贷款公司，争取开行的融资支持。同时突出特色，培育大型、专业化小额贷款公司和融资担保公司。二是完善行业监管措施。推动市区两个行业监管体系建设，采取市县监管部门联动、抽调协会及中介人员配合的方式进行现场检查。组织好全市小额贷款公司监管系统日常工作，实现风险实时监控。三是推动行业自律，建立健全小额贷款公司行业协会，并将协会的工作重点放在按季开展对从业人员业务培训。

## 金融办全面工作总结及工作计划 金融工作计划篇三

作为销售总监日常管理工作规划包括三部曲：第一是系统规划，第二是管理控制，第三是培训激励。这三部曲是有机结合，互相配合的整体，其主要目的是解决销售人员懒散疲惫、销售动作混乱、销售队伍“鸡肋”充斥，业绩动荡难测等销售队伍常见问题，带领团队，配合区域总经理一起达成销售目标。

### 1、目标规划，目标分解。

根据公司发展规划的要求，对比过往的业绩数据，制定合理的业绩目标，包括销售额财务目标、客户增长目标、管理要求目标等。并做目标分解，分解到个人，分解到具体的季度、月度。对制定的目标与同事们结合实际工作情况做推演，让大家有压力、有动力一起完成！

## 2、市场划分。

外部市场是按产品线划分还是按区域划分或是其他模式，认真做好思考与沟通交流。目前我们公司主要是内容安全与行为审计产品类、内容安全与行为监管产品类、安全集成服务。个人的观点是在业务人数少、业务能力不高阶段暂时放开，所有人都能做区域的全线产品，但是每个人都有自己的侧重行业线，为后面按产品线划分市场做准备。理由是业务有专攻，专业争取客户，打败对手！

## 3、重要流程梳理。

主要包括销售过程管理流程、客户信息管理流程、销售人员阶段考核管理流程、应收账款管理流程等等进行梳理，整理出相关的流程图文档。对于我们目标客户在党、政、军，公、检、法这类国家机器部门，销售过程流程控制显得尤其重要，例如把销售过程梳理为一般的四个阶段，一是客户接触阶段、二是客户接受阶段、三是共同商议阶段、四是商务突破阶段，每个阶段都有节点要素控制，区域总经理和总监重点把控流程中的节点，给业务同事以指导。

## 4、内部销售组织和职责书面化。

结合外部市场的划分，区域销售组的内部机构也很容易搭建起来了，是按产品线划分小组或个人还是按区域划分。重要的是明确下来用文本的形式固定下来，明确每个人的工作任务、岗位职责。

## 5、销售人员编制。

目前我们的人数比较少，根据业务需要做好了相关的规划，区域总经理已规划。

## 6、薪资绩效考核体系设计。

公司在这块有统一制度，如果情况允许我们可以结合区域的实际情况，做一些区域特色的绩效考核。

### 1、招聘销售人员管理。

选择那些经历匹配、发展阶段匹配、个性匹配、期望匹配的销售人员，对于公司产品属于项目型的销售，多需要较为聪明、善于拓展人际关系的销售。

### 2、表格管理。

包括日常的日报、周报、月报、拜访客户记录、销售漏斗报表等制度的制定、落实、或使用相关的oa□crm系统管理。注意表格设计实用，有效，能真正帮助到业务同事，不仅仅是为了填表格而硬性规定，在培训环境清楚向同事们说清楚填写表格带来的好处。

### 3、会议管理。

包括早晚会、周会、月度会议的组织、召开，传达公司的指令、销售制度、渠道政策。会议效果的好坏很重要在于事先的策划准备工作上，会议管理好坏对工作的开展有重要的影响。

### 4、谈话管理。

包括日常的述职管理、读单管理等等。读单管理是个人认为对销售流程把控的重要手段，每个销售人员把自己跟进的单子在拜访记录的基础上制作成freemind□头脑思维）图示，按人（决策者、参谋者、执行者等）、钱（是否有预算，预算数额等）、时间（时间表）、安排（项目安排流程）、对手（竞争对手情况等）等要素对单子分解推演，区域总经理和总监等给予检查、建议、督促。



## 5、日常观察。

对销售同事日常工作状态，心态变化，工作方式做旁观，及时了解他们的工作情况并给以督促修正。适当不定期组织一些聚餐或其他类型的活动，大家一起交流，注意观察同事们的情况。

### 1、入职培训。

有关公司理念、公司文化、公司产品、销售模式、服务理念、竞争对手情况等全方位的培训学习。

### 2、销售专项培训。

制作出培训资料，把各个销售流程培训、销售演练、产品演示、问题解答、岗位职责培训等在系统规划中要求明确讲解给销售同事的知识以及相关事项。例如电话销售培训，可以进行实际的模拟训练或实操训练，提升销售同事的工作能力。

### 3、在岗培训。

带领新同事一起拜访客户，以技术工程师或其他身份旁观新同事的工作，并事后给予评价纠正。

### 4、销售集训。

组织优秀销售同事进行案例分析讲解，一起交流跟进心得，提升大家的跟单能力，互相鼓励！

## 金融办全面工作总结及工作计划 金融工作计划篇四

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的

金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

- 1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。
- 2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。
- 3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。
- 4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。
- 5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重；同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合；其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时、分析资料，实时监测客户信用情况；并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金；必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包

容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。

针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定會在惊喜中留下感动；如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要成为一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自己的形象，做出信用社自己品牌，从而最终实现我们的利润最大化。

下面我们公司明年的工作计划：

- 1、我行一直提倡的“首问责任制”、“满时点服务”、“站立服务”、“三声服务”我们将继续执行，并做到每个员工能耐心对待每个顾客，让客户满意。
- 2、随着金融业之间的竞争加剧，客户对银行的服务要求越来越高，不单单在临柜服务中更体现在我行的服务品种上，除了继续做好公用事业费、税款、财政性收费、交通罚没款**bsp**航空代理等代理结算外，更要做好明年开通的高速公路联网收费业务、开放式基金收购业务、证券业务等多种服务品种，提高我行的竞争能力。
- 3、主动加强与个人业务的联系，参与个人业务、熟悉个人业务以更好为客户服务。虽然已经上了综合业务系统，但因为各种各样的原因还没有能做到真正的综合，是我营业部工作的一个欠缺。

4、以银行为课堂，明年我们将举办更多的银行结算办法讲座，增加人们的金融知识，让客户多了解银行，贴近银行从而融入到我行业务中。

5、继续做好电话银行、自助银行和网上银行的工作，并向优质客户推广使用网上银行业务。

1、督促科技部门对我营业部的电脑接口尽快更换，然后严格按照综合业务系统的要求实行事权划分，一岗一卡，一人一卡，增强制度执行的刚性，提高约束力。

2、进一步强化重要环节和重要岗位的内控外防，着重加强帐户管理和上门服务。

3、进一步加强会计出纳制度，严格会计出纳制度的执行与检查，规范会计印章和空白重要凭证的使用和保管。

4、重点推行支付密码器的出售工作，保证银企结算资金的安全，进一步提高我行防范外来结算风险的手段。

5、规范业务操作流程，强化总会计日常检查制度以及时发现隐患，减少差错杜绝结算事故。

6、切实履行对分理处的业务指导与检查。

7、做好会计核算质量的定期考核工作。

1、把好进人用人关。银行业听着很美，其实充满竞争和风险，所以到我营业部需要有一定的心理素质和文化修养。在用人上以员工的能力且要能发挥员工最大潜能来确定适合的`岗位，从而提高员工的积极性。

2、加强业务培训，这也是明年最紧迫的，现已将培训计划上报人事部门，准备对出纳制度、支付结算办法、综合业务系

统会计制度、新会计科目等基础知识以及各种新兴业务进行培训。

3、在人员紧张的情况下仍要加强岗位练兵，除了参加明年的技术比武更为了提高员工的业务水平。

4、勤做员工的思想工作，关心鼓励员工，强化员工的心理素质。

5、有计划、有目的地进行岗位轮换，培养每一个员工从单一的操作向混合多能转变。

## 金融办全面工作总结及工作计划 金融工作计划篇五

工作计划网发布金融工作计划2019年，更多金融工作计划2019年相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于金融工作计划2019年的'文章，希望大家能够喜欢！

2019年市金融办将在市委市政府的坚强领导下，树立“抓金融、促发展”理念，强化“大融资、大金融”意识，坚持以社会融资总量为中间目标，坚持充分发挥金融支撑功能和发展壮大金融业并重，坚持直接融资与间接融资并举，不断拓宽融资渠道，创新融资方式，千方百计扩大社会融资总量，进一步提升金融支撑我市经济社会发展的能力。

### 一、总体目标

实现社会融资总量300亿元，其中市内外银行信贷增幅超全省平均水平。力争1户企业上市成功过会，2户以上企业进入上市辅导阶段，10户以上企业进入重点培育阶段。新引进一家以上股份制银行进入筹建实质阶段。基本完成农村合作金融机构改制。实现新开业小额贷款公司2家以上，新增贷款投放

超25亿元。实现融资性担保公司累计贷款担保额突破100亿元。

## 二、重点任务

### (一)努力扩大银行有效信贷投放

坚持“有扶有控”，增强执行货币政策的灵活性、针对性和有效性，充分发挥银行主渠道作用，努力扩大信贷规模，同时注重灵活运用新型融资工具，利用银行综合金融服务优势，持续加大有效信贷投放，力争2019年市内外银行新增贷款不低于上年，其中市内银行新增贷款不低于130亿元，贷款增速不低于全省平均水平。

1、全力争份额抢规模。继续实行信贷投放目标管理，加大信贷考核力度。年初市金融办将会同市人行、银监局，将市委、市政府确定的年度信贷投放目标任务，分解到各行社，实行月考核月通报和季分析调度制度，并作为硬指标，列入年终对各金融机构信贷考核。进一步引导、激励各行社早投放、多投放。激励各金融机构及早谋划，积极向总分行争取政策和信贷倾斜支持，多跑省行跑总行，力求多争份额多抢规模，做大信贷资源“总盘子”。强化分析调度，加大与金融机构协调联动，采取形势分析会、“窗口指导”、项目对接调度、进展通报等形式，强化常态和动态对接，及时介绍最新金融政策和产业政策，通报全市重大项目进展、企业资金需求和信贷投放进度，提前谋划、及早对接、牢牢把握每一阶段信贷投放的主动权。

2、加大银企对接力度。坚持早对接、密集对接，年初及早制定全年银政企对接一揽子活动和工作。围绕市委、市政府重大发展战略、重点工程、重大项目，全年组织4次以上大型银政企对接以及股份制银行滁州行等主题活动。注重突出特色，根据不同类型企业的融资需求，分层次组织系列“小规模、分专业、见实效”的专题对接活动。综合利用滁州金融网、人行征信、发改委项目和经委企业管理等系统，利用中小微

企业金融服务平台，第一时间收集发布更新信息，畅通部门与银行、担保以及企业之间对接渠道，动态对接。进一步扩大对接范围，积极邀请各类证券、基金、保险、信托、租赁、担保、小贷等金融投资机构参与，进一步扩大融资合作面，以此促进业务合作，推动机构引进。

## 金融办全面工作总结及工作计划 金融工作计划篇六

20\_\_年，全行个人金融业务的总体思路是：“以客户为中心、以市场为导向”，全力实施“经营客户”战略。坚持“一个中心，六个基本点”的基本策略，即以“经营客户”为“中心”，以客户、产品、渠道、服务、经营品质、执行力“六个基本点”作为“经营客户”战略的重要支点，继续强化“狠抓三条主线不动摇”为具体抓手。通过实施渠道管理精细化、客户经营精细化、服务管理精细化、操作风险管理精细化、产品销售精细化五个方面入手，全面提升个人金融精细化管理水平，推进经营管理上台阶、上水平。

### 一、20\_\_年个人金融业务经营管理策略

(一)产品策略：继续坚持狠抓产品销售不动摇，以做全和做强产品为目标，在巩固传统强项产品优势地位的基础上，进一步加强弱项产品的销售能力;优化产品销售结构，注重现有网点产能的挖掘，重点抓好点均线下网点的产能提升，力争通过现有网点产能的整体提升，最大限度的缩小与同业在规模上的差距;以交叉营销和联动营销为抓手，提高客户对产品的认知度和依赖性，通过产品的交叉覆盖和服务的完善改进，稳定和拓展客户基础，提升单一客户对建行的贡献度和忠诚度。

(二)客户策略：要充分依托理财中心，深化二代转型，围绕“一个中心，六个基本点”，坚定不移的落实“经营客户”战略;20\_\_年经营客户的重点要在精细和固化上下功夫，要坚持客户拓展和产品销售互促共进，扩大规模和优化结构



并举并重的经营原则，在竞争中要确保有足够大的大众客户，有足够多的好客户，强化客户营销维护能力，挖掘存量客户潜能。通过提高产品覆盖度来留住客户，培育客户向上迁移成长，促进客户格局和渠道格局的相互匹配和全面融合。

(三)渠道策略：20\_\_年渠道建设重点要在解决渠道总量扩大、覆盖面提升、区域结构优化、功能扩充等紧迫性问题上下功夫。一是要稳步、快速扩大物理网点数量，要重点布放在中心城市行和“第二梯队”，以及经济快速发展的县域地区，形成和同业抗衡的主阵地；二是继续大力发展自助渠道建设，力争在三年之内使自助银行与物理网点数量达到3：1比例，延伸服务半径；三是着力建设客户经理和理财中心软渠道，按照专职、专业、专注要求，带出一支新队伍，开拓一片新天地，打造一个新阵地，形成物理网点、自助设备、理财中心和客户经理相互协同、相互呼应、相互补充的全新渠道格局。

(四)区域策略：持续推进中心城市地区、重点发展地区和发展地区三大区域发展策略，着重打造“第二个\_\_\_\_\_”。20\_\_年“三大梯队”的经营目标是：中心城市行个人存款新增和中间业务收入还要保持同业第一，坚守主阵地，作出更大贡献；继续打造“第二个\_\_\_\_\_”，使其在同业形成绝对竞争力，提高贡献水平，瞄准第一梯队，实现突破跨越；“第三梯队”要实现快速崛起，通过加速发展，赶超同业，缩短差距，尽快向第二梯队跟进靠拢，提高对全行业务的贡献度。

## 二、20\_\_年个人金融业务工作要点

### (一)加强业务创新，做全、做强产品

1. 狠抓一季度个人业务旺季营销工作，以“个人存款，实物金、个人客户”为核心，以基金、保险、借记卡，产品覆盖度和临界区间客户提升，自助设备开机率、账务性业务替代率及网点替代率为重点，做实旺季营销。

2. 完善自上而下到网点的产品销售垂直作业模式，加大通报考核力度，营造良好的竞争氛围。
3. 继续推进产品“扫零、达标、越级”和“保险、基金、黄金攻坚战”，做全产品，弥补“短板”，提升网点均衡销售能力。
4. 持续加大对理财产品的销售力度，加强总行“利得盈”、“大丰收”、“日新月异”等常规理财产品特别是开放型产品的销售工作，进一步巩固提升我行自行设计发起的“乾元”系列理财产品当地品牌优势；加大对信托公司信托计划产品的代理销售力度，逐步搭建我行理财产品和信托公司产品相互补充的销售模式。
5. 进一步做大做强个人黄金业务，扩大品牌影响力，加强实物金业务成本控制，提升实物金经营管理水平；加强对账户金的销售力度，与电子银行渠道联动，提高账户金产品覆盖度；加强账户金交易规范管理。
6. 试点推出移动保管箱业务，建立从业务布局、申请开办到日常管理等一系列保管箱业务管理办法和操作规程，稳步推进保管箱业务的发展。
7. 建立完善自上而下的基金产品销售信息传递链条，提高股票型基金、主代销基金、基金定投营销能力；充分发挥个人客户经理队伍作用，提升各级销售人员的系统工具使用能力、数据挖掘能力、客户服务能力和精准营销水平，努力提高新老基金代销市场份额；加强与基金公司合作，做好基金从业资格考试；加强与电子银行渠道联动，进一步规范货币基金交易。
8. 做好凭证国债、储蓄国债、记账式国债产品的销售工作，巩固提升地区同业优势地位；加强记账式国债的风险管控，利用技术手段建立频繁、大额交易日常监控机制。

9. 提高对代理保险产品的销售管理能力，建立完善代理寿险产品网点资源配置考核方案；建立保险公司销售支持人员规范管理制度；加强与保险公司合作，加大对网点一线销售人员保险专业知识培训力度，做好保险从业资格考试工作，提高我行自身保险销售能力；做好客户风险评估，提高客服服务水平。

10. 加强理财卡、龙卡通借记卡、支付宝联名卡等发卡的工作力度，扩大借记卡存量市场份额，提高新发卡的质量；持续开展折转卡及提升借记卡的动户率，加强对准贷记卡业务资产质量的管理，控制不良透支的攀升，降低不良率；按照总行部署，积极拓展推广借贷合一卡、陆港通、预付卡等新产品。

11. 加大个人外汇业务宣传力度，加强队伍建设，加大制度梳理和对下培训力度；试点开办并逐步推广外币代兑业务；选择重点地区、重点网点加大对个人国际速汇、个人外币汇款、个人结售汇等外汇产品的推广工作力度，打造全区个人外汇业务标杆网点，并发挥其带头作用。

12. 稳步推出电话支付业务，建立电话支付业务管理制度和操作流程；加强与中粮可乐公司合作，积极拓展中粮支付业务。

13. 强化产品交叉销售，推广个人金融产品套餐服务，提升产品覆盖度。

14. 调度内外部媒体资源，做好重点产品营销宣传和品牌推广，做好客户体验活动宣传，把好宣传材料关。

### (三) 完善队伍建设 强化客户服务

15. 继续强化个人客户经理队伍建设，提高专职个人客户经理的覆盖度和充足率。

16. 以理财中心为考核单元进一步加强对个人客户经理的考评管理，在二级分行层面推广典型考评办法。

17. 量化个人客户经理考核指标，完善客户经理产品销售、客户新增等关键业绩的考核量化，突出个人客户经理销售主渠道的作用。

18. 以产品销售为纽带，以顾问式客户关系管理为依托，建立并完善全新的客户关系管理体系。

19. 通过多种手段持续巩固二代转型成果，全力做好20\_\_年网点二代转型工作。

20. 抓住客户增长、产品覆盖度、理财卡配卡、存量客户保有率、服务vip客户时间占比、客户联系计划覆盖率等关键业绩指标，提升客户经理产品销售和服务能力。

## 金融办全面工作总结及工作计划 金融工作计划篇七

1、销售流程管理和5s管理：通过制定标准的销售流程来规范销售人员的行为准则；通过对销售人员，展厅，展车进行系统的5s管理来满足顾客的核心需求，这就是销售人员主动、热情、专业；环境(展厅)舒适、明朗；交易无压力、专业、可信赖。

2、销售绩效的规范管理：

(1)来店客户管理：要求销售人员对来店客户进行登记，至少留有70%以上的客户资料，并对意向客户进行级别确认。

(2)意向客户和保有客户管理：要求每个销售人员至少有100个以上的意向客户，并对其进行档案管理和有计划的访问，通过增加保有基盘的数量，从而增加维修的固定顾客，再增加新的介绍订单，使专营店的业务走向良性循环。

(3)看板管理：要求销售经理对车辆的订交存利用看板的形式

进行动态管理，每日更新，公开透明，提高工作效率。

(4) 试乘试驾管理：配备试乘试驾车辆，制定试车路线，让顾客亲身体验车辆的性能和配置，为顾客提供服务和进行总结。

### 3、营销管理：

(1) 要求市场部和销售部做到：知己：即，搞清自己的产品市场、目标客户群体究竟是谁。知彼：即，搞清竞争车型的销售形势，分品牌罗列出其市场的表现形式，如产品广告，广宣投放量，广宣主题，报道频次等。要定量化的总结出竞争车型广宣的优缺点。

通过上述资料的积累，搞好市场分析，按年度，季度，月度设定销售目标，分析当地市场动向、政策法规及竞争车型的销售活动，为本品牌的销售活动提供情报上的支持，并适时加大本品牌的广宣力度，培养顾客对本品牌的认识度和忠诚度，以此提高来店客户批次，增加店内成交的比例。销售基盘做得好不好，直接影响着市场部，因此，严格要求销售部做好对基盘客户的延伸管理工作，精耕细作，开发基盘，养护基盘。

(2) 积极开拓集团采购和政府采购，开发行业用车。在本产品销售区域范围内，尽力建设二级网点，扩大销售层面。

(3) 在条件允许的范围内，利用好消费贷款，尽量以低首付，低风险的优势使本产品以高于其他竞争车型的比例进入百姓家。

(4) 为顾客提供多元化的延伸服务。专营店可卖产品不仅是新车，还有二手车、金融产品、精品、会员，维修服务等，要下力量进行深度挖掘。

专营店售后服务的目的就是通过优质的服务来维护管理内用

户，发展新用户，促使用户再次购买，并确保服务受益，以服务受益来覆盖专营店的经营费用。市场占有率，顾客占有率是衡量售后服务的指标，丢掉顾客的原因70%不是因为产品质量，而是因为服务质量，所以必须建立优质化的售后服务体系，必须以提高顾客满意度为中心，牢记热情接待，保证质量和遵守约定是售后服务的三大支柱，为顾客提供他们真正服务的需要，以完成本品牌的经营战略。

(1) 可信的服务承诺；

(2) 保姆式的提醒，跟踪服务以及预约服务；

(3) 礼貌的服务接待；

(4) 负责的问诊及检查；

(5) 尊重客户的意愿；

(6) 可靠的维修质量；

(7) 明确，可接受的维修项目和费用说明；

(8) 超出预期的服务。促进顾客满意的主要方法是：顾客接待、明码标价，准时交车，车辆清洁，一次修复，售后服务跟踪。

2、建立以顾客为中心的评价制度：主要指标有：

(1) 回厂率：不得低于50%，否则说明客户在流失。

(2) 返修率：不得超过3%。

(3) 定期保养实施率：它可以反映出顾客对你的忠诚度。

(4) 客户投诉率：必须以专业的接待方法，站在顾客的立场上进行投诉处理。客户投诉是很好的情报，它能使我们发现问

题。让客户快乐理应是员工的责任。

### 3、加强对售后服务的管理：

(1)绩效管理：如服务吸收率、定期保养成功率、单台营业收入、一次维修成功率等。

(2)现场管理□5s管理，如油水不落地，物物有定位等。

(3)动态管理：如看板管理，其功能是：有多少车在修、在何工位修、由何人在修、需何时交车、有多少人可派工、有无停工待料车辆等。

4、搞好零部件与精品的管理工作：零部件与精品的管理分内外两部分：对顾客服务的目标为：纯正的零部件、合理的价格、快速的服务率、及时的供货速度。内部目标为：销售额、利润、库存管理(配件库存的周转一般应为一年4-5次)□5s管理等。

随着市场格局的不断变化，人力资源作为一种可再生的资源，对企业的生存和发展至关重要。因此，有计划地对人力资源进行合理配置，通过对员工的招聘，培训，使用，考核，评价，激励，调整等一系列过程，调动员工的积极性，发挥人员潜能，以应对越来越大的市场竞争，确保专营店]各项指标，任务的完成，为公司创造价值。具体包括：人员招聘与录用；员工培训与转训；薪酬与绩效考核；员工激励，奖惩及福利；人事调整和劳动关系；员工日常管理制度。

企业的目标是生存、发展、活力，其核心目标是获利，也就是如何利用有限的资源获得最大的效益。因此，作为企业日常经营管理者，必须使专营店的财务管理工作制度化，规范化，不断提高专营店的财务管理水平和盈利能力。重视资金运用和财务分析，做到加速资金周转，增加收入，努力经营，科学管理，合理使用资金，减少库存资金占用，控制

消耗，降低费用。