

# 最新撰写心得体会的意义 撰写心得体 会的格式(精选7篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 访调对接工作总结篇一

### 一、实施渠道建设会战，扩大用户接触面

1、实施强势营销策略，加快3g—wo渠道五层体系的建设，扩大用户接触面。在城区核心商圈苏宁、国美、商之都、新百、协亨等卖场沃店均建成开业，基本实现“核心商圈有卖场，重点商场有柜台”的目标。

2、加大缴网站建设力度，缩小社会渠道服务半径，大力发展预付费产品。

3、扩充了集团直销队伍，在集团部成立了政企客户中心和中小企业客户中心，组建了7个直销团队，目前已形成城区34人，县分15人，全区49人的集团直销队伍规模。采用内部招募外部招聘方式，政企客户经理队伍规模扩充到7人。同时出台员工发展政企客户的奖励措施，为政企客户经理打开局面提供支持。

4、公司分别在繁昌县分公司和镜湖营销中心试点实施了《渠道积分管理计划》和《渠道层级考核转型试点方案》，转型后佣金由发展、代收、存量收入、增量收入和专项奖励五部分组成，统一佣金执行发放标准，有效控制了渠道流失，激发了渠道发展热情。

## 二、推广行业应用，重点突破集团客户，实战演练加快市场拓展

1、上半年，公司与奇瑞公司多层次沟通，建立了实际联系的机制。20xx年8月4日，集团公司常小兵董事长亲赴合肥与奇瑞公司签署了关于车载项目的战略合作框架协议。标志着奇瑞车载信息化项目进入了实质发展阶段。

2、通过芜湖广电委托中科大洋公司搭建的3g live直播平台3g网络助力电视新闻现场直播，效果良好。

3、2g复工市场计划打破了中国移动利用“虚拟大网”在大企业私费用户上的垄断地位，对多个大型厂区宿舍进行宽带业务的覆盖。

4、10月份在省分集团部组织的“全省秋季商务楼宇（网格）营销实战大赛”中，我公司集团客户部荣获大赛三等奖；同时在11月份省工会举办的“全省主动营销能力大赛”中取得第二名的好成绩。

## 三、加强宣传促销，创新思路，加快业务发展

严格按照总部六统一要求执行，将3g有效融入季节性促销活动中，充分利用wcdma 3g各种优势，营造良好销售氛围。从年初3g春风行动到联通夏日风暴到3g学生手机节至第一个周年，第一的精彩——热烈庆祝中国联通3g用户突破1000万；各项3g促销活动贯穿全年，积极利用终端优势，发展合约计划用户，延长用户在网时长，提高有效3g用户。

开放社会渠道受理家庭宽带业务，形成专业化代理和社会渠道代办两条发展通道的局面，最大程度动员了销售力量，同时也增加了专营以上渠道业务项目，提高了渠道收益，经过2个多月的社会渠道发展，已经能占据宽带发展用户的30%，取

得初步成效。

四、秋季校园促销活动组织有序，活动卓有成效。

20xx年三季度校园促销活动期间，新势力2g发展用户完成任务比例125.05%，同比增长50%[]3g发展用户完成任务比例60%。在校园宽带独家接入的安徽工程科技学院和皖南医学院执行宽带+手机业务的捆绑优惠，突破性实现了“三分天下有其一”的市场目标。同时，安徽师范大学皖江学院成为芜湖平安校园视频监控项目示范点。

五、探索实施“单厅核算、内部承包”制度初见成效，自有营业厅销售能力得到提升。3月1日，芜湖公司在南陵县营业厅试点实施“单厅核算，内部承包”机制，4月1日在全区推广，目前各营业厅由原来的被动服务变为现在的主动经营，由原本的单一经营变为现在的多元化营销，由原来的“坐商”变为现在的“行商”，转变明显。

六、电子渠道各项考核指标位居全省前列。其中电子渠道用户完成率、渗透率、电子渠道交易额完成率、交易额占计费收入比均是全省超额完成几项挑战目标的地市之一。

七、运维成绩稳步提升，有效改善用户感知。运维在实行爱立信统一代维后，做好了组织落实工作，同时加强了固网装机代维工作的考核力度，严格装移机时限，有计划步骤地对实装率高的小区进行扩容，改善用户感知。

八、以epr新系统上线为契机，全面清理和解决20xx年宽带网遗留工程，为20xx年宽带网大发展提供保障。

1、全面清理公司各项遗留工程[]20xx年新时空账户在建工程119个项，在6月30日前全面完成转资工作。此次清理工作共发现20xx年及以往有54项无项目号已实施工程项目；运营公司20xx年计划内在建工程项目114项。

2、全面解决20xx年宽带网遗留工程。

3、在完成施工费用、工程物资的清理后，按省公司网络建设部要求全面完成20xx年宽带网遗留工程的capex工作，为公司20xx年宽带网大发展提供基础保障。

九、以窗口服务为抓手，推动全区服务质量的稳步提升。

1、将黄山西路营业厅建成公司展示形象的窗口。突破原自有营业厅的服务职能，突出并加强了旗舰厅3g演示区的设路，实行选号、入网、终端选购等一站式办理，利用接触面营销优势，大力推进体验式营销。

2、修订及完善了营业厅考核办法，下发了《20xx年芜湖联通自有营业厅人员薪酬补贴及发展激励标准（试行）》，将自有营业厅人员薪酬结构由“固定工资+绩效工资”的单一模式转变为“固定工资+绩效工资+薪酬补贴+业务发展激励”的多元化模式。通过绩效分配向一线员工倾斜，大大提高了服务人员的工作热情。

3、将步行街wo店打造成iphone俱乐部，成为iphone用户的下载软件的基地，用户的好帮手。

十、通信综合楼项目进展顺利。目前施工围墙、门头建设已完成，施工临时道路铺设完毕，临时设施部分搭建完成，基础开挖开始施工。

十一、积极开展派遣转外包用工转型，迎接新的业务模式转型。公司65位员工现已全部完成转化工作。

十二、开展全员参与的降本增效工作。在移动基站耗电较大的空调进行节能改造试点工作，充分考虑了土建基站与租赁基站在项目实施过程的差异性，采用空调节能添加剂和新风节能两项技术开展基站电费节能工作，取得了明显的效果，

全年累计节约电费60万元，并作为成功案例，由省分上报总部进行试点、推广。

十三、不断加强精神文明建设，以企业文化带动企业发展□20xx年，公司申报第九届安徽省文明单位，目前已通过初审。

## 访调对接工作总结篇二

□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，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xx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、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。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。

20xx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xxxx万元，完成计划的xx.x%□  
办理承兑汇票贴现x笔，金额xxx万元，完成中间业务收入x万元，完成个人揽储xx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。

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xxxx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，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，但向陈刚那样

细致的人却不多。

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”。

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x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xxx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xxxx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

### 访调对接工作总结篇三

我于2\*\*\*年10月8日正式入职广州柏鸿通信科技有限公司，担任天河分公司副总经理一职。

进入公司两个月来，在公司领导的关心下和在同事们的帮助下我建立了分公司独立的规章制度与薪酬福利体系，并得以实施。为公司融入新鲜血液，激活了员工的责任心，建立了一个融洽的团队氛围。就业务层面，制定了以客户拜访为主，宣传为辅，同时加强老客户维系、关系营销为指的业务模式。致力突破物管关系，积极帮助物管领取佣金，加大物管对我们的依赖度，加强话语权，减少客户拜访所产生的阻力。宣传上，两次组织员工在车陂大岗工业区悬挂吊牌，多次现场促销，派单。并在龙洞汽配城多次派宣传单，未见效果。不定期开经验交流会，研究各运营商产品优劣势所在。

。一、广泛宣传。春节回来时是我们明年的起跑点，我建议  
在原有吊牌宣传的基础上，增加横幅作宣传，年初人员都陆陆续续回来，横幅能起到良好的效果。二、以点带面。我们应当选取一个出单相对容易的地方进行试点，深入挖掘，建立样板村，样板工程。三、结合实际，大力发展电脑租赁业

务。针对有些地方务工人员较多，又迫切需求上网，没有电脑的状况。我们可以推出租赁电脑业务，从而增加我们的产量。四、服务为先。目前我们所负责的家客市场大多相对落后，文化程度偏低，并不是每个客户都能很熟练的运用电脑。建议装完每台机后进行应用讲解，手把手教客户上网看电影、听音乐、玩游戏，增加用户体验，增加对我们产品的忠诚度，扩大我们的知名度。同时，大力宣传免费义务维修活动，凡持有电脑的客户，均可免费到我们联通营业厅维修电脑。凡装有联通宽带的客户，均可免费享受上门服务。此举主要是增加营业厅的人气，扩大影响力。在商企业务上，历来都是各代理商抢占的重点，人员鱼目混杂，联通给客户的总体感觉是：乱。我们所负责的都是些中小企，企业人数小于15人，联通并没有针对该类客户制定一套好的政策制度，优惠似乎都往中大型企业靠。融合业务目前也还处于最简单的融合阶段，和电信对比，竞争力太低。所以，在这块业务上，成了我们公司最失败的一块，我恰恰是这块的负责人，难辞其咎。针对此种状况，我也多次和几位同事沟通，也曾尝试过不同方法，至今未见成效。

近段时间，陪同公司领导考察了增城的商企市场，得益于增城良好的招商引资环境，大量楼宇、厂房徐徐在建，我们的机遇可谓不小，市场不可小觑。我们是全业务运营代理商，对于这些新建公司，工厂通讯使用状况为零的情况下，我们提供给客户应当是一份全业务的通讯解决方案，而不是一个套餐。所以，必须加强业务知识学习，仔细研究联通各项业务与行业的应用。诸如预存话费送手机，购手机送话费的政策一定要烂熟于心，此举需要公司有效的公关，在号码资源上优与其他代理商，便于大批量入网。家客市场也一样，对于装宽带送手机有相当大一批客户是非常乐衷的，这样也便于捆住客户。

联通目前对学校这一块市场非常重视，优惠力度也非常大。而学校向来都是商家必争之地，源源不断的生源，市场潜力巨大。而学校内部关系较为复杂，前期的难度不言而喻。所

以必须要有公司最高决策层带队，成立专门公关团队，攻克校园。事先我们须走访其他已经成功的校园，并与其他已经成功的代理商取经。然后通过关系见上校领导，增加成功几率。所有的重心都围绕学校是否让我们进线，这是成功的关键。无论后期何种销售模式，都是挣钱的，只是钱多钱少的问题。只要成功一个校园，后期便可逐一复制，增城的校园加上白云的校园，市场无限好！

以上就是我20xx年的总结以及20xx年的展望。最后，祝愿领导及各位同事身体健康，祝愿我们的公司百尺竿头，再创佳绩！

让我们携手共进，共创20xx年的辉煌！

## 访调对接工作总结篇四

一份耕耘一份收获，对我来说xx是播种的季节，这一年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，先后调研上报xxxxx□xxxx□xxxxxxx□xxxxxxx楼盘授信项目。紧接着是紧张的按揭面签、上报及放款工作。同时维护好xxxx□xxxx□xxxxxxx□xxxxxxx等支行重点公司户。还有很长的时间跟随行长们一起走客户，学业务，长见识。

汗水和收获是对等的，通过半年的努力。成功授信商圈客户xx户，放款xxxx万。总共办理家易通xxxx台，沃德卡xxxx张，交银卡xxxx张，信用卡xxxx余张。楼盘授信上报xx户，面签xxxx户，审批xxxx户，放款xxxx户。营销对私存款增长xxxxx余万元，对公纯存款新增xxxx万，办对公理财xxxxx万。对公新开户xxxx户，对公机构户xxxx户，对公网银动户xxxx户，对公有效户xxxx户，基本完成支行考核指标□□xxxx处就不献丑了）

后半年的工作基本都是第一次。半路出家的我由于业务生疏，四处碰壁，摔了不少大小跟头，吸取了很多经验和教训。为了不拖后腿，赶上进度，经常加班加点，对支行安排的任务

严格要求自己按质按量完成。非常感谢行长们的精心照顾和耐心栽培，现在的我一些业务基本可以独挡一面。由衷感谢战友们对我工作的全力协助和鼎力帮扶，是你们让我的工作更加效率更加完美更加开心。往后还需要大家一如既往的支持厚爱，我的成长离不开你们。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来□xx的磨练□xx的翱翔。现在的我离优秀的要求还有较大差距，有很多业务没有接触或没有掌握。明年需更全面的熟悉业务，更努力的做出业绩。虽如今人艰不拆，但我坚信这是一个能够提升自我实现理想的平台，继续保持正能量，决不放弃治疗，明年一定硕果满载！

## 访调对接工作总结篇五

### 客户经理工作总结

20xx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□xx年我个人没有发生一次职责事故。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。个性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，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，能够享受工行优质客户的服务，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，王先生是大客户，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。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。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状况，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。

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，而我作为群众的一员，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我家里一样，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十分融洽，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，同我每一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，透过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我务必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带给了充足的网络保障。



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，他们都十分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，认为透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，使我懂得在工作中必须要有自我实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有必须差距，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，你就会更加热爱自我的工作，也会干出更多的成绩。因此持续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。

## 一、敬业爱岗，视单位为家

自从20xx年进入烟草公司至今已过了三年多的时光，作为一名客户经理，我深深明白爱岗敬业的重要性和一份工作的来之不易，从进入公司以来我对烟草公司怀着一份深深感激之情，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。此刻要应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同事请教，但随着卷烟销售网络的改变提升，再加上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，一切几乎全得靠自我摸索，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一样的消费地域和群体等等。

总之，学这学那只有一个目的。就是抓紧一切时光学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与单位的同事之间持续一种亲密的兄弟关系，作为一个基层单位，一个单位就是一个家，单位里的同事就是自我的弟兄，而一个人的成绩也不仅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，而我作为群众的一员，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我家里一样，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十分融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

## 二、加强对客户的沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每一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，透过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友情关系。其实卷烟与药品一样，都是属于国家垄断的产品。烟草公司是属于专卖专营的商业批发企业，虽然其体制与一般的商业批发企业有所不同，但有一点是完全相同的，那就是所应对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。

因此我务必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，为今后烟草公司的可持续发展带给了充足的网络保障。

进入2015年，随着卷烟销售网络的进一步提升，我们客户经理的工作职能也在发生转变；而我同卷烟客户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经很熟悉了，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带给帮忙。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自我的手机号给每个客户都留了一份，他们谁有问题能够随时同我联系，对于该补仓而未补的状况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都十分感谢，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，断档卷烟必须会告知他们一个合理的理由。

此刻广大农民的收入还较有限，消费水平也比城市低很多，加上外出务工人员较多，所以四、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，就有很多客户、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，不论时光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。

20xx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

公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料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。

### “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，努力为客户带给最优质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

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2004年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

这一载的光阴来到十二月。已然中旬，即使领导不予提示，我们也就应明白差不多该干什么事情了。在这个时候，人们总会争相着感叹时光的匆匆飞逝。若干年来，我总不知觉。但是今年，时光，她，个性的快，也个性的不知所谓。

写些文字，对我来说是不需纠结的易事。这些年来，也时常为支行内刊撑过门面。年终总结，更是不用拼凑，看完十一篇月结便能够淡定起笔。然而今年，十一篇遂只有前五月章，也就意味着今年我的理财经理生涯只区区五个月。那么后七个月何如？二个月停岗，支行19楼面壁思过；五个月转换到一个我陌生的网点，当然等待我的幸甚还不算一个陌生的工作。未及一年过半，却是全新的开始。

每年的一月都有一个‘开门红’的营销任务，以期将新一年的胜利之门打开。但是以我为首的整个延中个金战线却黯然无光。这个一月甚至被我喻为是我从事个金理财经理以来最坏的一个一月份。之后在和姚行长在那次使我作别个金队伍的谈话中，他问我说，个金队伍需要引入竞争机制，这个周期不宜过长，也不宜过短。作为过来人。我要说，老的理财经理在发展各项业务到必须阶段时，会遇上不能逾越的瓶颈的。一旦部门注入新鲜血液，必须会有鲶鱼效应。新加入的理财经理常具意气风发之度，初生牛犊之气，猛虎下山之勇，所以甫一上手往往一冲会冲得很高，同一岗位换了种思维处事方式后总会带有新气象。久日，或许又是瓶颈了。——我可不是因为要退出队伍而说些风凉话。我的退出，如果是一次彻底的拯救，那倒也罢了。

一月颓势之排山倒海，以致到了二月头上还没有缓过神来。那时我的营销状态还不是最好。也许是刚过节，刚旅行，心太散了。但是，渐渐开始张罗起今年第一只营销推进的基金，融通四季添利。尽管这第一笔在延中的融通添利的基金认购颇为不顺，客户不久便要反悔这笔认购，最后几经些许环节，也为初来乍到调节相关事宜的小周添了点麻烦。但随后几笔的认购则丝毫不含糊，我推的认真，客户买的坚定。虽然终究离支行分发的该基金的销售任务还差了一点，与其他网点同事火爆的销售场景更无法相提并论，但总算是找回了以往营销的自我状态，让延中的个金业绩在挣扎中慢慢起色。所以，我始终敢于期许阴霾总有消散之刻。

三月份过去了，犹冷，天气阴晴不定。

开一季小组会的时候，按时写完月结竟然变成了我身上的一抹亮色，这是领导客气了。似乎除了营销之外的工作我都很出色。务必承认□20xx延中个金营销的头并没有开好。

些许讽刺，说营销羸弱了一些，可我觉得自身的服务水平是在不断强化当中的，这可能单从数据化的报表上是细究不出来的。比如，我一向以为作为理财经理最大的工作是发现客户，继而了解他们的需求，然后配置贴合其自身风险潜力和收益要求的产品给他们，再追踪，把服务加深，以期能够挖掘出客户更深的理财需求。这个过程，是需要用专业学识、金融市场的资历乃至人情交往的情商去构成。不是说，客户来了，他告诉你要买什么，然后我准确地利索地帮ta做好，如果是一个低柜，那么我能够得8分。

但是，始终别忘了，我是理财经理，理财经理是用来发掘甚至创造客户需求，继而把适宜的产品卖给他。如今，我相信很多驻网点的理财经理都遇上将理财经理当低柜使的惶惑，在目前尤其是银行理财产品销售的程序无法改善，整个支行理财经理驻点机制无法改革的情形下，我们怎样脱身出来去做一个非低柜的理财人员。

应对纷繁复杂的理财产品申购，如果无法需求再造让其转投保险基金的话，透过便捷的网银去完成成了一种思路。和直愣愣的柜台填单处理，网银的优势无与伦比，那里不一一详赘。那里也有一个问题，就是怎样让那么多人理解我行网银，使用网银。那里也是我所要说的服务水平。这个引导过程需要时日，关键点在于自身务必对我行的网银了若指掌，充分认可我行的网银，并且有网银实战的经验。说起实战的经验，我个人放下了使用能够免费得到的usbkey证书，因为ukey证书由我父亲开通，我自我则用文件证书，母亲则使用‘自助注册’。



这样的话，我就能了解到目前我行仅有的这三种网银注册方式的功能以及使用。任何网银疑难杂症，在我面前都能够迎刃而解。在我的极力普及及推广之下，假以时日，我敢说延中申购理财产品的客户中，95%已在网银的体系中运行这些产品了。很明显，我完全有理由说我能腾出手来在理财经理的场面上有所作为。只是业绩，还不如其体现得那么快。

至于业绩。领导在会议上时常会委婉地提到延中资源相对不是那么上等——其实，我在想，再怎样没有质优量大的客户资源，就堂堂一个以前的支行，熙熙攘攘的大堂，二三亿的储蓄存款，日十几笔的定期存款，每逢十号，排着队嚷嚷着要买国债的架势，每日只是从中化取二三万的保险增量，凭此应不是什么难事吧。我也想找些为不尽如人意的业绩开脱的借口托词，奈着实难以启齿。至于指标，尽管这个名词始终萦绕着让人头痛，但从当时最近会议上公布的指标来看，单论保险，单以延中资产规模下发的指标30万，仅单天工作日1.5万的销量。真心认为，这个指标不算高，更不算遥不可及。

四月，离离开理财经理的岗位还有二个月。这个月，我想分享一个也算我状态回勇後的营销案例。

我每次在针对一件产品做营销的时候，总有一个中心思想。比方，摆出‘点滴成金’报价每周都在走低的实况，然后寄出市场利率可能也会随时走低的理论，进而让一些有效的一向以来瞄准短期理财的客户有思考长期的计划。因为通常在一个人或一个家庭中，也通常会有一些钱作为预防动机长期不用，正因为他们一向以来循环购买短期理财，是之前的利率水准一向处在一个上升的通道中，或者还能够说是主流媒体的引导所致，其实不是他们短期都需要用钱。此刻则是反之的趋势，那我正好激起他们长期投资的欲念。有了这个念，无非配上一些相关长期的产品，貌似保险便是首当其冲。

但先别着忙，万事讲究一个战略，得有一个巧妙的引导。我

采取的方针是用国债去引导，因为我认为以四月所发行的五年国债6.15的收益率来说，还是摆得上台面让客户去心动的。如果客户这个都说没问题，那么同样满期五年的银保产品最难的一关就破了。也就是期限。也不用‘适当’误导了，把五年说成三年，把三年说成一年，因为在我看来，所有这些银保产品(除了国华二年那个特型外)，只有满期才有可能仅仅战胜定存。能理解五年电子国债了，那这个期限就没问题了，也同时兼顾了一下客户的利益。

既然介绍了每年6.15付息的国债，挺好的东西，那当然得让客户买。但不能全买。我的经验是，首先长期的理念没问题；第二就是再植一个资产配置的理念，必须要配置；第三，同样也是事实，以国债目前的热销势头，不必须买得上。我能够尽一些努力，让客户尽量买上，让客户感受如此贴心照顾的同时，再迂回促成其购买同样五年期限的银保产品。我当时挑选的是保底比较高的picc的那款金鼎富贵的c款作为主推，这样我认为和国债6.15的落差显得没那么大，尽管它是有每年分红的，但电子国债的每年付息(等于复利)又是何等的优势！实践结果，四月出一单，买的金贵c款，13万。同样该客户，让其按下25万，答应其在下一期国债的购买上尽量优先。万紫千红的五月，又如法炮制了二笔相似的案例，也销了13万多。

五月还出了我入主延中个金理财以来第一单的信托。

其后，我还专门筛选排列了名下客户，以期找到更多潜在的信托资源。既然保险基金的推进之路踉踉难行，便想以此途径来增厚一下中收亦不失为异曲同工。可就在我豪情满怀，自感眉目已露的时候，六月份的一天，领导突如其来的召见——似乎我从不曾想过，四年多的理财经理生涯就在此刻风雨飘摇。

从去年四月至那时，被查到八次违规操作。我面临的现实，已容不得我半点狡辩，似乎等待的只是审判。然而，停岗、

学习制度、作出书面深刻检查，都只为了一个从轻发落。在19楼‘面壁思过’的日子里，我既阅尽了中国一二等富贵繁华之地，也像一个小学生那样，被打回到学习课本基础的原型。作为小学生，罚得最多的就是抄写。‘面壁’头一天，头一件事，便是将《上海银行业机构防范操作风险三十禁》用毕恭毕敬的触笔重誊了一遍。这是一次自我的惩罚。印象深刻，感觉尤其在这些年来除了不断丰富自我的专业水准以外，很久没有这样学习过如此基础的制度约束了，而恰恰这又是我欠缺已久的。

我待在一个营销的岗位上，以营销为己任，这是无可厚非的本职。但这压根不能成为我漠视操作风险理所当然的理由。

我也一度很不屑把制度理解至死的做法。之后渐渐明白，银行运作的是一个很严格、很严密、很严谨的庞大体系，所以规章制度犹如天上繁星。作为从事银行业的人，无论从业资历有多么恢宏，应对制度，我们要去做的就是无条件地遵守它并遵照执行；应对制度，切不可‘勿以法小而不为’。在我身上一些日常的违规操作事实，能够说，不是很难理解，却又很难理解。我不想我14年职业生涯就此绊在如此显而易见的基础常识之上。14年了，职业生涯已不能算短。

这么多年，工作上不见大的失误失责，但磕磕碰碰的划痕依然经年伴随。试想人人都想得完美，而往往愈想完美之人，到头来不是因此在患得患失中所陷平庸，就是在大刀阔斧时玉石不分。多年来，遵纪守法，一向本分工作，以为踏踏实实。却以这种‘面壁思过’的方式来到19楼，又以这种方式坐在支行最高领导的办公室里。心理面临着多大的煎熬。可能是多少年来，给予我对银行内控操作流程的漠然理解和松散执行的一次掷地有声的回响。

八月，我会记得这个炎热今夏的。我离开了，离开了我以前感叹‘这是真正在做银行’的理财经理的岗位。尽管这一去，我不明白还会不会回来，还有没有勇气回来。如果都不可能，

那我期望仍旧保有心底的那份执着和自信，来迎接新的挑战。尽管这一去，没有眷恋，没有渴望，徒有彷徨，徒有感伤。而我从没有认为跌倒就是输，也从来都认为教训是财富。我是离开了。似乎一切都停滞了，我的客户，我的支行，我的梦想。这四年多我从经历中真的学到了很多，也交到了很多有人生好处的朋友。所以哪怕明白这么一天我将失去，我都无悔当年的选取。

八月二十一日，及至今的五个月，及再以后未知的日子，我都会在余姚路支行。尽管今年有大半光景都在那了却，但请恕我在本文行将结尾处才第一次提起它。尽管大堂经理的岗位对我而言驾轻就熟；尽管张迅行长是我以前常德路的老领导，谦和亲切，默契十足；尽管网点同事、行业同仁、搭子、经警、新客户的相处都很欢乐，但我却始终没有从仿佛跌落沉沦的情绪中走出，内心焦虑失措。所以五个月来，只尽到了一些些大堂经理微薄的职责，只能说是做得很平常、很平常。把大堂经理另一个营销主角则完全忽略了。大堂日常的管理、服务、营销都是靠我那么多年的资历和经验在完成。说重些，这五个月，在余姚路支行做大堂经理，只是简单重复，重复简单，几乎没怎样去用心思考。所以又何值一述呢？明年吧。明年我会用好心力，不要浪费四年多理财经理所带给我的积累、见识以及各项潜力。在同样能够惊艳四座的大堂经理岗位上，交出一份瞩目的答卷。

这一年，各方原因，言谈仍频，文字甚微。令人莞尔的是，这关于状况说明的检查倒写了二篇之众。只能从侧说明，这一年，讨伐、警觉、反思以及重新的自我审视，乃我的关键字。如果明天不是世界末日，我期望这一年过去了，在我身上会有一个有好处的转捩点。

一、2011年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时光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，在较短的时光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xx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、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。2011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”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

20xx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，他从某公司本资料权属文秘资源网查看更多文秘资源网资料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。

“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，努力为客户带给最优

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”。

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2009年的工作中，为自我交了一份满意的答卷。

2014年即将划上句号，在这一年还没有成为过去的时候，我们十分期望时光放慢脚步，让我们有充足的时间好好地梳理一下那些过往。从初出茅庐的青涩应届毕业生，到在银行工作的企业金融业务助理，这一个主角的转变使我渡过了成长的阵痛期，迎来了一个接一个的挑战，也对明天总是充满了期盼。半年来，我在工作中紧跟步伐，紧紧地团结在以领导为核心的中央周围，基本完成各项工作任务，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，为本行的发展壮大贡献微薄之力。

会不到贷款出现风险后如负重荷的资任，触发不起收贷过程中忐忑不安的心跳也享受不到收回贷款之后的轻。只有真正经历过这一切，才得到信贷的发言权。只有在风险中行进的人才能真实感受市场之险恶真正领略金钱增值战之不易。这是寂静的战争，温和掩饰着角力平静暗藏着风云，平坦之下有陷阱信贷充满着智力、志力、心力的博弈。

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状况和大额资金流动状况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来思考，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用状况；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；必要时用心参与企业管理，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。

最后，在过去半年里，虽然有很多进步，但是也有很多的不足及犯下一些错误。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。作为一

名准客户经理，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，透过网络、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。另外在工作中不够细心，会犯一些低级错误。拖延症导致一些工作不能保质保量完成，也是症结所在。

直接融资。互联网金融，是使用互联网的技术来实现资金融通的行为总和，是在互联网技术高速发展、信息传播扁平化的大背景下，为了满足人们日益丰富的金融需求而创造出的一系列金融新概念、新产品、新模式、新流程等。从此好处而言，互联网金融可看作“金融脱媒”的一种新形式。互联网金融可看作“脱媒”的第三波浪潮，在未来金融创新发展中扮演着鲶鱼的主角，将改变商业银行的价值创造和价值实现方式，重构已有融资格局。更为重要的是，它将带来全新的金融理念。以网络借贷为例，它的改变在于规则再造，即借助信息整合、挖掘的方法和标准化、批量化的量化技术手段提高借贷效率、提高风控潜力、降低贷款成本。

工作总结不是停留在纸面上的形式主义，而是应对过去进行的一次深刻的自我批判。那些经验教训，我就应再三咀嚼，汲取其中看来杯水车薪的养分，为自身的提高做出应有的努力。应对新形势新变化，我们就应随机应变顺势而为，力争明年能更上一层楼！

我是xx年6月来到公司，经过几个月的证券知识培训，透过考试，然后入职，在这几个月的学习与工作的时光里，让我学到了很多的东西，同时感谢各位领导和同事的帮忙，下方我将汇报我入职以来的工作状况。

首先，我觉得证券是一个压力性的工作，个性是对于我这种

刚刚毕业，身在异地，没有经过生活历练的新一批社会青年来说更是一种艰难的考验！作为客户经理，我认为开发客户与客户维护是十分重要的，如今的市场行情，开发一个新客户真是难上加难，第一个月透过自我的努力，时光紧任务重，尽力克服重重困难，让自我拥有一个良好的开端！

其次，在维护客户方面，第一，常常给他们讲解一些股票技术方法，第二，力所能及的回答他们咨询的问题，第三，亲情服务，与他们认真交心交朋友，同时在他们身上学习一些知识。在此期间，也发现了开发客户是不容易的，维护客户是更不容易的，此刻证券公司很多，竞争压力大，一不留意客户就很可能被转到其他公司，所以与客户之间建立良好的关系也是十分重要的，而我自我也在不断地学习，学习新的知识来充实自我，因为知识永远不熊市，这样才会获取客户的认可与接纳！

如今我逐渐的喜欢上了证券行业，虽然有压力有困难，一切事在人为，我不怕，有压力才会构成动力！客户经理是一项长期的工作，需要的是要有足够的耐心，平时工作的细心，坦诚的与客户交流和沟通，相信自我能够！我的工作与热情一切尽在行动中！

总之，上半年我的职业规划及目标是：按照公司的规定，开发足够的客户，累积必须的资产，完成转正要求！

20xx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我，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□xx年我个人没有发生一次职责事故。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。在那里我总结一下我在这一一年中的工作状况。

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。个性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，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，能够享受工行优质客户的服务，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，王先生是大客户，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。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。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状况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的年里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。