

2023年调度人员工作总结 客户经理工作总结 总结(汇总7篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

调度人员工作总结 客户经理工作总结篇一

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□20xx年我个人没有发生一次责任事故。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。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一年来，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。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“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，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，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。

。在平时有顾客对我们的工作有不同看法的时候，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。在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，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，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。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，知道我们揽储任务重，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，我通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情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。新的一年

里我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

做为客户经理在品德、责任感等方面必须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。

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。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，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。

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，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

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，积极参与实践。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。

职位描述：

7. 发掘客户需要及业务机会，进行交叉销售，确保完成销售指标； 8. 负责向客户提供专业化服务、风险防范和反馈信息。

任职要求：

1. 具备多年银行工作经验、销售财富管理产品及客户管理经

验；

8. 具备cfp□cfa□注册会计师等执业资格者优先。

入职门槛：

在客户的心目中，理财经理应该是能够为他们解决一切问题的专家，所以 you 不仅要精通包括信用卡、个人贷款、信托投资等多种业务品种，又要熟悉证券市场、外汇市场和黄金投资市场。因此，充分了解理财产品，时刻汲取金融知识并且保持对金融市场的敏锐度是成为一个合格理财经理的重要前提。

职业晋升通道：

理财顾问—理财经理—高级理财经理

快速成长秘籍：

职业道德不可丢：客户与理财经理之间的不信任是工作中最大的困难之

一，造成这个问题的原因在于有些理财经理只为完成业务指标，而不顾客户的真实需求胡乱推荐理财产品。这不仅可能造成客户投资损失，同是也破坏了理财经理及其所在品牌的信誉，进一步会造成客户流失业绩下滑，是谁也不愿意看到的双输结果。因此理财经理应该持有的理念是：为客户服务，客观地帮助客户分析其财务状况，了解客户的需求后再给予具备针对性的专业建议。

产品信息要抓牢：市场蕴含的理财需求非常庞大，以往银行的存、取、贷等传统业务范畴已经不能满足如今客户的要求。现在客户都需要更为个性化的服务，要为每一个情况不同的客户“量体裁衣”，量身定做适合他们的理财投资计划。这

就要求理财经理对市场上的理财产品非常熟悉，这样才不至于在接受业务咨询时出洋相，而这一方面，实践的经验是最重要的。

个人品牌要重视：要记得你是一个理财经理，而不是一个销售，不要被真金白银的业绩数字套牢，这只会让你在这个变化多端的市场更为浮躁。除了日常工作外，为了提升个人的职业素养，要能够潜心做些金融问题研究和市场分析，对金融环境的起伏总结自己的看法，切忌随波逐流。

调度人员工作总结 客户经理工作总结篇二

客户经理，一普通的职业。它是xxxx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。

xxxx公司是一家股份制企业，每月在通信费用上人均消费xx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xxxx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xxxx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xx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xx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，每天早上起床的第一件事，就是要向重要客户转发当天的天气预报。曾有一位客户语重心长的这样对我说：“小李，你真是非常的善解人意呀！”到现在，这样的事情已经持续快半年了，期间也引起了客户的注意，有客户问我“xxxx你手机发送的信息，从哪里摘录的，我便顺之介绍了我们的手机杂志，很多客户非常乐意的接受了此项业务，目前，在分局客户中，订阅天气预报及其他手机杂志的人数达到4成以上。实践使我感受到：根据客户需求用心为他们提供方便，有效地增强了客户的粘性，还巧妙地拓展了xxxx业务，我决心更好地做下去。在银信通业务推广时，我成功地协商集团单位中xxxx户集体申请开通了此项业务。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

20xx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第一个拿到拥有xxxx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xx多个集团单位，仅xx分局下属就有xx个站段xx多个小单位，遍布xx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。

调度人员工作总结 客户经理工作总结篇三

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，我是这样想的，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。

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，我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。

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，用我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。

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，我积极的'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，我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x年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

调度人员工作总结 客户经理工作总结篇四

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20xx年到20xx年之间从x万存款增加到x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20xx年当选优秀客户经理。

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x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xx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20xx年x月份，成功发放个人贷款x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20xx年年底，我一次与x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x亿元的票据业务。

贷款存量x亿元，其中包括短期x亿元，住房和中长期x亿元，现有的管户数x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xx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xx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“x”的了解和信任，保证了x行的“惠农卡”顺利开展。20xx年，我累计放各项贷款x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。

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诱惑。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！

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。一只筷子是非常容易被折断的，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，高昂的激情，积极投身x行改革发展中去，重塑x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。

1、在维护好老客户的同时，要挖掘新资源，如黄金客户x公司等，在贷款方面找到新的突破口。做好xx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xx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。

以上是20xx年来个人的工作业绩和下一步的工作打算，不当之处，请领导批评指正！

调度人员工作总结 客户经理工作总结篇五

1、按投诉的性质分：有效性投诉与沟通性投诉

(1) 有效投诉：有效投诉有两种情况：用户对服务管理单位

在管理服务、收费、经费管理、维修保养等方面失职、违法、违纪等行为的投诉，并经过相关行业主管部门查实登记的。用户向服务管理单位提出的管理单位或管理人员故意、非故意，或失误造成用户或公共利益受到损害的投诉。（此类投诉我公司基本不会涉及）

（2）沟通性投诉：求助型：投诉者有困难或问题需给予帮助解决的。咨询型：投诉者有问题或建议向管理部门联络了的。发泄型：投诉者带有某种不满，受委屈或误会等造成的内心不满，要求把问题得到解决的。沟通性的投诉若处理不当，会变成有效投诉，所以必须认真处理沟通性投诉。（我们面对的绝大多数是这些方面的投诉，在我看来，由于我们行业和所面对客户的特点，接到这类投诉不一定是坏事，处理好反而有益）

2、按投诉的内容分为：

- （1）对设备的投诉：
- （2）对服务态度的投诉：
- （3）对服务质量的投诉：
- （4）突发性事件的投诉。

1、发泄的心理。这类客户在接受接受服务时，由于受到挫折，通常会带着怒气投诉和抱怨，把自己的怨气、抱怨发泄出来，这样客户的忧郁或不快的心情由此会得到释放和缓解，以维持心理上的平衡。

2、尊重的心理。多血质型顾客的情感极为丰富，他们在接受服务过程中产

生了挫折和不快，进行投诉时，总希望他的投诉是对的和有

道理的，他们最希望得到的是同情、尊重和重视，并向其表示道歉和立即采取相应的措施等。（我们的客户群体中，绝大部分是医院退休返聘的医生，其中部分人员在之前的体制和领域中取得过很好的成绩，这部分人由于“高下低就”很容易产生这种心理）

3、补救的心理。顾客投诉的目的在于补救，补救包括财产上的补救和精神上的补救。当顾客的权益受到损害时，他们希望能够及时地得到补救，我们体检中心的客户最大的补救心理来源于对体检客人的服务失误，比如我们设备由于操作不当导致的波形紊乱等。

1、迅速原则

如果投诉是在服务传递过程中发生的，那么要实现充分的补救，时间就很重要；当投诉发生在服务完成之后，许多公司已经建立了24小时反应的政策。即使是在完全解决可能需要更长时间的情况下，对顾客投诉做出迅速的反应仍然非常重要。客户关心的永远是自己的问题，越快的投诉反映速度，对缩小并解决问题越能起到助力作用，在我们确定不能快速解决问题的时候，就一定要快速的去响应问题。

2、承认错误但不要太多辩解

辩解太多可能表明公司要隐藏某些事情或不愿意充分披露整个情况。生活中情侣间很常见一句话“解释就是掩饰，掩饰就是事实”，充分的说明了辩解的无力，聪明的男人不会跟有情绪的女人讲道理，因为没道理可讲，同理，理智的客服不要去跟客户过多的辩解，过多的辩解只会放大客户低投诉问题的“痛感”。

3、表明你是从每一个顾客的观点出发认识问题

通过顾客的眼睛看问题是了解他们认为问题出在哪里，以及

他们感到不高兴的唯一途径。受理人员应当避免用他们自己的解释轻易地得出结论，洪水利疏不利堵。

4、不要同顾客争论

我们的目的应当是收集事实信息以达成双方都能接受的解决问题的方案，而不是赢取辩论赛的胜利或证明顾客是一个傻瓜。争论会阻碍、打断聆听顾客的观点，并不能平息顾客的怒气，反而适得其反。

5、认同顾客的感觉

以默许或明言的方式认同顾客的感觉（“我能理解你为什么如此不高兴”）。这种行动有助于建立融洽的关系，它是重建一种受到伤害关系的第一步。

6、给顾客怀疑的权利

金额数量较小，那么可能就不值得为退款或其他补偿争论不休——但是检查记录以了解这个顾客是否有过可疑投诉的历史，仍不失为一个好主意。

7、阐述解决问题需要的步骤

在不可能当场解决投诉的情况下，告诉顾客公司将计划如何行动，这可以表明公司正在采取修正的措施，还设定了顾客对时间进度的期望（所以不要过分承诺）。

8、让顾客了解进度

没有人喜欢被抛弃在黑暗中。不确定性导致焦虑和紧张，如果顾客知道目前的情况并收到定期的进度报告，那么他们将更易于接受处理过程的递延。

9、考虑补偿

在顾客没有得到他们认定的服务结果，或遇到了严重的不便，或因为服务失误而遭受了时间和金钱的损失时，正确的做法是支付金钱或提供同类服务给他们。这样一种做法还可能有助于减少恼怒的顾客采取法律行动的风险。服务保证通常会事先确定补偿方式。在许多情况下，顾客最想要得到的是道歉和承诺避免类似错误的发生。

10、坚持不懈地重获顾客的友善

当顾客感到不满时，公司所面临的最大的挑战是恢复他们的信心和为未来保留这种关系，这可能需要毅力和追踪，不仅是为了平息顾客的怒气，而且要让他们相信公司正在采取行动避免问题的再次发生。出色的补救工作有助于建立顾客忠诚和推动顾客向他人推荐公司的服务。

2、文化素质——广博的知识素养和人际沟通的基本知识；

5、业务素质——我们产品的一般技术业务知识、精通的顾客投诉处理的业务流程知识。

1、以上扬的态势结束服务

服务项目的结尾部分将长时间深刻地留存在客户的记忆中，因此它比其它任何一个环节都要重要得多。细小接触对于顾客的记忆来说有着不成比例的巨大影响。

2、尽早去除负面影响

在一系列包含正负结果的事件中，人们往往愿意先接受负面结果，这样可以避免过分担心，并且具有更好的心理承受能力；他们希望在最后得到正面的、积极的答案，这给他们的感觉要愉悦得多。在服务过程的最后弱化不愉快的记忆是非常必要的。

3、分割快乐，捆绑痛苦

人们对他的失去和获取的反应不尽对称。

4、承诺选择性

当人们相信自己可以控制一个过程的时候，心情往往要好许多，特别是当感觉不适时。

1、保持吐字清晰。

客户正在气头上，本来注意力就不在倾听上，如果你说话含混不清，会加剧客户和你的对立情绪。所以，对待发怒的客户，电话员更应该保持吐字的清晰。

2、尽量让对方把话说完。

无论客户有什么过错，电话接线员都没有理由把声音变大，语速变快，用通常不会用的词语来回敬客户。正确的做法是尽量让对方把话说完。

3、适当的控制。

对无休无止、说个不停、愤怒不已的客户要适当地加以控制。你可以趁对方换气时说一些积极的话来接过话题，比如说“您对我们公司这么关注，真的很让我们感动”或“您的时间一定很宝贵，我想...”。另外，你还可以找机会引出一些轻松的话题，以缓解对方的愤怒心态。

4、让客户知道你的重视。

在倾听客户时，应该主动认真，并不断有所表示，让客户知道你的重视。但这种表示最好不要用“好，好，好...”、“对，对，对...”等词语，以免让正在气头上的客户接过去说“好什么”或“不对”。正确的表达可以

是“我知道”、“我理解”或“我了解”。

5、不要提出让客户道歉或认错。

即使是客户出言不逊，也不要提出让他道歉或认错。因为这样做无助于你控制对话过程从而解决问题，相反会引起更大的麻烦。

6、为客户解决实际问题。

在不违反公司规定的原则下，按公司的业务流程规范，为客户解决实际问题，并在此过程中向客户不断表示“我非常理解您的心情”、“我一定竭尽所能替您解决这个问题”。

善于控制、治理自身情绪的人，能够消除情绪的负效能，最大限度地开发情绪的正效能。这种能力，对任何一个人来说，都是必要的，我们不单单局限于客服人员，善于管理情绪的人，在职场会较受欢迎，在事业上亦较容易成功。

这里总结六种方法：

1、制怒术。在遇到发怒的事情时，首先想想发怒有无道理，其次想想发怒后有何后果，然后想想是否有其它方式代替发怒。这样一想，你就可以变得冷静而情绪稳定。

2、愉悦术。努力增加积极情绪，具体方法有三：一是多交友，在群体交往中取乐；二是多立小目标，小目标易实现，每一个实现都能带来愉悦的满足感；三是学会辩证思维，可使人从容地对待挫折和失败。

3、助人术。多做善事，既可以给他人带来快乐，也可使自己心安理得，心境坦然，具有较好的安全感。

4、宣泄术。遇到不如意、不愉快的事情，可以通过做运动、

读小说、听音乐、看电影、找朋友倾诉来宣泄自己不愉快的情绪，也可以大哭一场。（我是一般选择跑步，很有作用，或者山地车两个小时）

5、转移术。当一种需求受阻或者遭到挫折时，可以用满足另一种需求来代偿。也可以通过分散注意力，改变环境来转移情绪的指向。（超市购物）

6、放松术。心情不佳时，可以通过循序渐进、自上而下放松全身，或者是通过自我催眠、自我按摩等方法使自己进入放松状态，然后面带微笑，想象曾经经历过的愉快情境，从而消除不良情绪。

调度人员工作总结 客户经理工作总结篇六

一、积极努力搞营销，坚持不懈抓存款

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xx公司进行公关，采用多种方式与业主商榷、座谈，用我们的诚心和优质的服务赢得xx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xx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xx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□xx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xx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xx公司协商，公司多次从其他银行转入我行资金共计8600多万元。同时，为了能够稳住存款，在xx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

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xx高速公路建设。目前，我部已建立xx公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况进行登记，并同xx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

xx高速公路项目一期土建项目招投标结束后，11个标段中，仅xx县就有5个，由于我行在xx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□xx项目在我行共开立结算帐户9个，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xx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xx高速公路经营有限公司及湖北省xx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，我部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xx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。xx市奥昌工贸公司是一家民营企业，年销售收入5000万元，每月现金流量达400多万元，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3户。同时，我通过朋友关系，组织储蓄存款达120万元。

六、今后工作

- 1、加大同xx公司的联系和公关力度，消除前期xxxx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xx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xx公司的全方位服务。

20xx年xx月xx日

调度人员工作总结 客户经理工作总结篇七

客户服务部对我来说是一个全新的工作领域。作为一个处理客户关系的工作者，自己清醒地到，客户服务部的工作在整个公司中是承上启下、沟通内外、协调左右、联系四面八方的枢纽，推动各项工作朝着既定目标前进的中心。工作千头万绪，有文书处理、档案、文件批转、受理客户投诉、退换、交房等。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错，至今基本做到了事事有着落。

1、理顺关系，创建部门工作流程。部门成立伊始，各项工作几乎都是从头开始，这半年的里，达到了部门熟、人际关系较融洽的目的，积极为日后协调充分发挥各部门能力解决工作难题而做出准备。

2、及时了解准备交付的房屋情况，为领导决策提供依据。作为一个房地产开发业内知名企业，房屋交付是重中之重。公司成立房屋交付工作小组。我作为小组成员之一，利用一切有利资源，采取有效，到案场和现场积极与有关人员、沟通，及时将所了解的房屋信息、工作进度、问题反馈到领导及总经理室，使公司领导在最短时间内掌握了房屋交付工作的进展，并在此基础上进一步安排交付工作。

3、受理客户投诉并及时协调相关部门妥善处理，积极响应集工五种的号召。充分发挥自身部门优势，在工作态度上一是急，高度的客户意识，把客户的事当自己的事，高度负责高度敏感。二是逼，强大的资源整合能力，强大的推动能力，推动整个公司的资源倾斜于客户，来解决客户的问题。对业主

行为和诉求进行预测，充分考虑成本和并进行适当的引导和控制。最大限度的降低其不合理的期望值，提高了客户满意度。

4、认真做好公司的文字工作，草拟文件和等文字工作。认真做好部门有关文件的收发、登记、分递工作；部门文件、审批表、书整理归档入册，做好归档工作，做好客户资料管理工作。

由于感到自己身上的担子很重，而自己的学识、能力和阅历与其任职都有一定的距离，所以总不敢掉以轻心，总在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己半年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，已具备了本部门工作，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，在组织管理能力、综合能力、协调办事能力和文字言语表达能力等方面，经过半年的都有了很大的提高，保证了本各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的心，心，努力提高工作效率和工作质量。

第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位。

积极为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。