

最新工作总结对客户的好处 客户代表工作总结(优质8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。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

工作总结对客户的好处 客户代表工作总结篇一

10000号客户服务中心是中国电信在激烈的市场竞争中着力打造的品牌形象，是化解各种复杂矛盾，持续改进服务质量的重要环节，一方面通过优质服务提升客户满意度，增强客户忠诚度，保持市场存量；另一方面通过与客户的良好沟通向客户推介新产品、新业务，收集市场需求信息，进行客户关系管理，它不仅是差异化服务平台，更是对渠道、对客户经理的营销支撑平台。时光飞逝，转眼间来到10000号客服中心已经有一年多的时间了，在这一年多的磨练中，我欣喜地看到自己的悄然变化，也亲眼目睹随州电信10000号客服中心在坚决执行“用户至上，用心服务”的服务理念中经历的种种改革浪潮。

2008年6月，由于工作的需要，我被调入10000号，由一名机务员变成了一名话务员，成为这个大家庭中的一员。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，明亮的机房、温馨的气氛、陌生的面孔、甜美的声音，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，由于在乡镇时散漫惯了，一下子要改变这种习惯还着实有些不大适应。刚到10000号，首先要从最基本的114查号开始学起，这件工作的难度系数在10000号的各项工作中算是较低的，但是要想真正熟练掌握，也不是件很容易的事情。面对成千上万条单位编码，同一个单位，有着许多不同的名称，一些比较出名的风景区、厂矿企业、培训机构、训练基地在什么地方，隶属于哪个单位，

全国23个省的省会、有哪些有名的城市及其区号等等，都需要我花大量的精力来熟读、牢记。一般单位的编码都是有规律的，但也有些是根据人们的习惯说法来进行编码的，这些都没有什么技巧可言，也就需要我去死记硬背。由于当时人员紧张，主任给我的要求是十天上岗，在她满心期盼的背后，我感到沉重的压力，但是有压力才会有动力，为了不辜负大家对我的希望，我一心用在学习上，每天除了记编码还是记编码，读累了就写，写累了就在微机是敲，把那些特殊的编码单独记下来，为了将所学的东西记牢，我每天晚上睡觉前都要将白天记下的重点重复温习一遍，早上起床前在心里把容易混淆的相近单位的编码默记一遍。学习过程是枯燥的，我每天在电脑前一坐就是四五个小时，有时候时间看长了，眼睛酸痛流、模糊，就滴点眼睛水继续看。功夫不负有心人，在连续几次的测试中，我都取得了较好的成绩，并顺利上岗。

由于原来114和10000号用的是两个不同的平台，所以平时很少有机会接触到10000平台，对于平台上的一些新业务，新咨询，我都要比别人晚一拍知晓，但这并不能成为我拒绝学习的理由，于是我常常抽闲暇时间将别人打开页面就能看到的東西抄下来，遇到疑惑主动向同仁咨询求教，并且通过做固话障碍报表分析统计的机会，了解10000号平台的各项操作功能及各项处理流程，凭着自己认真的学习态度和对知识的积累，终于在2009年3月份，我成为一名10000号客服代表。都说经历是财富，由于原来在乡镇分局很多工作环节都是亲历亲为，而且直接与用户接触，并且亲自上门给用户安装和维护过宽带，这些经历让我积累了很多经验，使得我在接到用户反映电话或宽带问题时，能够很快地判断出问题的症结之所在，大大缩短了处理时限。每每遇到用户带着满腹埋怨而来，在我的引导下慢慢发现问题并解决问题后，听到用户诚心的谢谢时，莫名的成就感就会涌上心头。

10000号作为电信企业一个与客户不见面的服务窗口的性质，决定了我们的语音、语调运用的好坏将直接影响到与客户的沟通和表达。为此，我通过网上大学和其他渠道，不断来提

高自己语音表达能力和沟通能力，并把它们应用到服务的过程中去。人人都说，微笑着的声音是最甜美、最有感染力的。所以在服务工作中，我都努力做到这一点，让客户在被我服务的过程中得到体贴、关心和快乐。在工作中我始终谨记对待用户要做到态度和蔼、语气亲切、耐心体贴、服务到位，并且时刻保持良好的心态，决不把自己的情绪带到工作中去。不过人都是感性的，在平时的工作中，难免会遇到一些难缠的用户，有些甚至会口出污语，他们的态度会给我们的情绪带来波动。每次遇到这样的客户，我都会暂停几分钟，深呼吸几下，对着镜子看到自己最美丽的微笑时，我的心情也就会平静下来，继续面对新的客户，而不会因为个别用户的蛮横无理而影响到我的心情。通过自己的不断努力，我顺利通过了全国普通话二乙考试并获得证书。

在5月份的新平台割接中，我整月没有休息一天，每天除了上班外，还要利用空余时间了解工程进度，新平台的各项功能如何使用等，以确保在新平台投入使用后能为大家提供指导和帮助。

在8月份的10000号的改革中，我被选项为专家坐席。

工作总结对客户的好处 客户代表工作总结篇二

时光飞逝，一年的工作转瞬间又将成为历史，20××年即将过去，20××年即将到来，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战。

现将我个人20××年的工作总结以汇报如下：

- 1、分行开业前的半年多时间里，在部门领导的带领下，我们走访了各大房产公司、各家制药公司等企业，进行前期的业务拓展，得到了客户的认可，虽然后期因种种原因未能和一些客户做成业务，但对我行扩大影响力还是有一定的帮助。

在此期间，部门领导对我的工作特别是信贷报告方面进行了指导，同事们也给予了我很多帮助，让我快速成长起来。

2、我们参加了分行组织的各项培训，了解了总行和分行的各项政策，对我们工作有较大的帮助。

我们参加了行里的活动，积极到附近社区进行宣传，扩大了我行的影响力。

1、业务开拓能力有待加强，尤其是在跟踪潜在客户，挖掘客户资源方面。

2、理财等零售业务开展情况不够理想，需要在今后的工作中加以注意。

3、对报表的报表中出现的一些异常细节不够关注，比如收入利润与成本的非同步性增长、实收现金与营业收入的不相称性增长、净利润和经营性净现金流量的不对等性增长、交易金额与营业收入的倒挂性增长、营业利润与非经常性损益的背离。

1. 在目前客户缺乏的状况下，努力维护现有优质客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利最大化。

2. 紧紧抓住几个主要拟授信客户，做好营销，加强沟通，力争将贷款顺利拿下。

3. 加强交叉检验、交叉营销，与同事一起，全方位服务客户。

4. 关心时事，加强自己对宏观经济走势的判断，用以指导自己的信贷业务。

根据相关专家预测，随着利率市场化的大幕逐渐拉开□20xx年的社会融资成本在升高，由于社会融资对增长的影响一般要

到两个季度后才能体现出来，这就意味着：最迟到20xx年第x季度，我国经济增速或将再度出现下滑。

这对我们的风险把控提出了更高的要求，在今后的工作中我要多关注企业的行业风险以及融资情况。

工作总结对客户的好处 客户代表工作总结篇三

一、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x贵族白酒交易中心□x市电力实业公司□x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。

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，用新的工作解决实际工作中遇到的种种困难。

工作总结对客户的好处 客户代表工作总结篇四

xx在xx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□xx心等一大批优质客户和业务，二职责和使命担任客户经理以来，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□xx□累计发放贷款xx余万元，按时清收贷款xx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。

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。

1、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。

2、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。

3、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。

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”的工作实际工作中遇到的种种困难。

工作总结对客户的好处 客户代表工作总结篇五

从网上报名、听力、笔试、面试、复试到培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经五个多月了。在这五个月里，我经历了从一个刚走出校园的大学生到上班族的转变；从一个独立的个体，到成为xx银行电话银行客户服务中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议。每个小组的组长会从昨天的外拨电话和内拨电话中总结出一些错误，并在第二天强调今天的外拨电话应该注意哪些问题；在这里，我们的团队成员、团队负责人、学员互相做案例，从每个案例中找出我们的不足，强化我们的标准演讲技巧，让我们在面对各种难缠的客户时游刃有余；在这里，我们每组讨论各队的黑板报设计，每个同学都积极参与讨论。大家各抒己见，互相交换意见，齐心协力完成了黑板报的设计制作。在这里，我们每天上班前都会召开大团拜会，楼领导会表扬各方面表现好的同学，鼓励有进步的同学；在这里，每天都有很多好事发生。这些事情虽然很小，但是从这些小事中我们感受到的是我们电话银行xx中心的温暖。在这里，我们每天都会记录下当天的工作发言，记录下工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，在xx银行、电话银行□xx中心企业文化的熏陶下，我们不断提高自己的综合素质，自我完善...这种紧张忙碌的氛围，让我在平日偷懒的时候，感觉有点压力。但是老座位

和新同学的热情、欢迎和微笑感染了我，让我放松。听着老员工亲切而熟练的话语，看着他们熟练的操作，欣赏着他们在工作中的认真和坚毅，青春的浮躁已经褪去，更加成熟稳重。

我记得石董事在给我们新员工的一次课上说过：“选择建行，就是选择持续学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深深体会到，业务学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。几个月来，我一直在努力学习，提高自己的专业知识，加强自己的思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。

2. 注意克服思想惯性。坚持制度，按计划学习业务知识。首先，不要把业务知识的学习当成额外的负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次，根据自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学习，正确处理工作与学习的矛盾，不能因为工作忙而忽视学习，因为任务重而放松学习。

第三，增强主动服务意识，保持良好心态；

第四，不断提升自己，培养一个客服代表应有的职业心理素质。学会生动地做枯燥单调的工作，学会把工作当成一种享受。

工作总结对客户的好处 客户代表工作总结篇六

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”，并且，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。

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。

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本事，随着银行改革的需要，我的工作本事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提高。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，努力为客户供给质的金融服务，用他自我对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

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，经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，经过多次上门联系，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景下，他进取的上门联系，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，他进取的工作，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、进取工作，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，我经过不懈的努力，在20xx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

工作总结对客户的好处 客户代表工作总结篇七

□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。

工作总结对客户的好处 客户代表工作总结篇八

- 1、由于客户调查仍在持续开展中，暂未有第三方客户满意度得分。
- 2、截止到10月31日，我局互联网业务办理比例为99.55%，达到满分值。
- 3、截止到10月31日，我局共发生3宗重复投诉，其中2宗为主网清赔类，1宗为供电安全。目前已向市局申请剔除主网清赔类重复投诉。剔除后，重复投诉考核达到满分值。
- 4、截止到10月31日，我局未发生12398投诉，并列全市第一。
- 5、截止到10月31日，我局共发生17宗投诉，暂列全市第四。

二、工作回顾

1、着力抓好客户诉求管控，加大各业务的全过程监控，持续提升业务规范和办理效率，深入推进客户全方位服务体系建设，不断提高服务品质。制定《供电局2019年客户服务改进工作行动方案》，围绕“一个目标，六大维度，十项举措，三十条改进措施”，持续提升客户满意度。截止2019年11月，供电局未产生12398投诉。产生95598投诉17宗，同比下降32%。同时积极推广互联网统一服务平台，目前互联网业务办理比例达99.55%，客户足不出户即可办理大部分用电业务。

2、拓展供电安全宣传覆盖面，开展用电安全与服务宣传活动。2019年，我局共开展主题为“您的非常满意，我们的无限动

力”宣传活动14场，宣传我局便民措施以及快速抢修复电正能量，提升企业良好服务形象，持续提升客户满意度。以及结合百姓宣讲”进学校、进社区、进企业、进大客户、进农村、进贫困户、进施工队”活动，宣传用电安全知识，提高客户对用电安全认知，同时大力宣传我局服务理念和便民措施。

3、深入挖掘客户需求，注重客户关系维护。制定《供电局2019年客户走访方案》，倾听客户心声，及时了解客户需求，找出客户服务工作的短板，制定客户服务整改措施。2019年共走访工商业客户8265户，居民客户42625户，共解决问题100多条次，有效提升客户满意度。

4、加强客户诉求台账管理，减少客户投诉。梳理辖区内客户投诉风险点，及时传递客户诉求，解决客户诉求。通过现场走访、电话访问、用电检查、派发名片等形式收集客户问题，定期更新和通报客户诉求台账解决情况，着力解决存量问题，避免客户重复投诉和越级投诉。

三、下一步工作计划

1、打造“党建+服务”品牌。持续加强党建与业务融合，以党建工作引领业务发展，以业绩成果检验党建成效，推动党建和业务“双提升”。充分发挥党员服务队作用，常态化开展为民服务十项措施，加强用户感知。统一协调，实行联动，为客户提供更加快捷优质的服务。结合扶贫攻坚工作，开展用电安全、节能宣传以及其他社会公益性活动等，为其提供力所能及的生活帮助、人文关怀及心理疏导等服务。主动融入群众中解决问题，当好群众用电的客户经理，杜绝出现有责投诉，扛起党员身边“零投诉”的责任旗帜。

2、持续优化推进零距离供电网格化服务措施稳步落地，继续完善以客户为中心的服务机制。以客户走访接触和台区巡维建立的问题台账为抓手，着力挖掘客户需求和问题。关口前移，建立客户抱怨台账，及时处理避免投诉升级。坚持行之

有效措施的常态化执行，收到客户首次来电后迅速沟通响应，按照营销类、生产类、基建类实行归口部门督办制，做好投诉处置。压实诉求处置到位标准，“从严动真”落实问责机制。严抓问题升级和重复投诉，齐抓共管减少投诉发生。至上而下，强化责任担当。继续通过提升全员服务意识、强化业务管控、注重专业协同、严肃考核问责，提高客户问题处置效率。加强部门联动，落实客户问题管控体系和协同处理机制。做好“协同问题”的跟进监控，加快项目立项建设，全面解决存量客户问题。加强不合理诉求的报备工作。针对客户抱怨，提前做好有可能越级投诉的风险管控。

3、加强客户服务指标提升，以客户需求为导向，持续加强供电服务管理，推进营业厅建设，创造良好营业服务环境。不断丰富服务手段，优化服务流程，创新服务举措，做到“让政府放心，让社会满意”，为我县经济社会发展提供强有力的电力服务保障。