

最新客户年度总结(优秀8篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

客户年度总结篇一

时间过得真快，转眼间20xx年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这三年来的工作，才发现自己的成绩虽未拔得头筹，但也不低于他人。此刻想来，能取得这样的成绩，固然同单位领导的关怀、各位同事的帮忙是密不可分的，但同自己的努力和付出的辛勤也同样密不可分。现就我个人方面以及对三年来的工作做一下总结分析：

为家自从20年进入烟草公司至今已过了三年多的时间，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，一切几乎全得靠自己摸索，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，学这学那仅有一个目的。就是抓紧一切时间学习业务知识，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坚持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己的弟兄，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

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，而我作为团体的一员，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己家里一样，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。

作为烟草公司的客户经理，同我每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，经过三年的磨合，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。所以我必须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供给了充足的网络保障。

进入20xx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供给帮忙。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己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情景，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都十分感激，

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，所以，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，不论时间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。

由于我与客户的沟通，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，（比如我和同事李忠在走访客户时、卷烟客户把他们看到有人在我们辖区兜售假烟的情景第一时间就告诉了我们，并且我和李忠在市场也是第一时间发现了我们的客户有假烟、我们也是第一时间通知了主管部门）。更有客户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为经过我给他订的卷烟才货真价实。

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，视工作为欢乐、享受，必然会得到工作给你带来最大回报。

自己进入烟草公司以来，我在工作中树立正确的“人生观、世界观、价值观”，我对于领导及单位交给的各项任务都持着自信和乐观的心态。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，由于我对于客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欢乐。正所谓知足者常乐，我的欢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己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，你就会更加热爱自己的工作，也会干出更多的成绩。所以，坚持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，更离不开同志们的协助以及卷烟零售客户的大力配合，这是大家共同努力的结果。尽管有了成绩，可是和先进同事相比还是有很大差距，还有努力的余地。

20xx年是我们卷烟行业改革深入推进联合重组的一年，随着卷烟经营的稳步发展，我作为一名卷烟企业的客户经理，无论在思想上、知识上、行动上都必须跟上时代的发展的要求，不然就会被淘汰，为了做一个合格的烟草人，我不断告诫自己，“学习、学习、再学习”，自觉养成勤于学习、勤于思考的良好环境，在学习中加强自身修养，不断提高自己适应改革发展的本事，增强个人素质。为今后烟草公司的可持续发展贡献一份力量。

客户年度总结篇二

时光飞逝，光阴似箭，今天已经步入了20xx年的第三季度，为了使本部门的工作更好的开展，也为了使部门的管理得到提升，现给我们走过的第二季度做一总结。

上季度三个月（7—9）客房总收入为4790167，比年初制定的预计第三季度的总收入5341020，相差55万□20xx年第二季度

总收入为4494091元□20xx年客房收入比去年同期相比提升了6个百分点。虽然在客房收入方面没有完成年初的既定任务，但是在部门各项工作中仍然存在可喜的成绩。

1、在对客方面，加大了拜访的力度，增加了和客人的沟通和交流。使客人对酒店存在的一些建议和意见能及时的进行反馈和跟进，使客人更加的信赖于我们。在加大跟进账单的问题方面，力度明显大于以前，账单相比都能及时进行补签。

2、在接待方面，顺利完成了暑假期间的客房入住情况，接待各个旅游团体都能比较完善，在重要会议方面，完成了阳春市党代会的接待工作。

3、对于员工的素质培训方面，主抓的为礼仪姿势和信息量的培训。

4、对于酒店安全隐患的整改，通过巡视酒店各个区域，对于各个区域增加了安全指引和提示等来完善。

5、在月饼销售方面，在全体员工的共同努力下部门完成了下达任务的95、6%，部门员工多数在下班后去拜访客户以及电话多次联系客人，在此非常感谢在月饼销售中部门所有的员工付出的辛苦和努力。前厅部员工在销售100盒以上的有13人。

1、加大部门员工的培训工作的，以对客服务方面的培训，多加案例和实际操作为主。并且抓好检查的工作。使部门的员工的对客人的服务水平整体提高（其中包括员工素质，员工礼仪，工作规范等的培训）

3、做好对客的沟通和拜访工作，在第四季度阳春旅游相比较处于一个淡季，为了使客房的出租率能提高，加大单位和公司的拜访，主要以会议团为住，大型会议的接待来提升客房的开房率。

以上是前厅部在第三季度的一些总结和以后的工作安排，通过总结才能认识到部门存在的不足和可以提升的方面，在以后的工作中前厅部一如既往的和各个部门一起，做好沟通和协调，加大各个部门的合作关系，使部门工作更加完善，使生意更加兴旺。

客户年度总结篇三

首先，感谢烟草公司领导给了我这次宝贵的培训学习机会。20**年11月23日，我怀着一颗紧张而又兴奋的心情迈入了烟草公司的大门。经过了一天的理论学习及电脑操作后，我又随公司的三名优秀客户经理一起去下边乡镇进行了访烟学习。十天的时间尽管很短暂，却使我受益匪浅。即通过了营销理论知识学习充实了自己的头脑。又通过了实践走访为以后的工作开展打下了坚实的基础。在学习中明确了“我是谁？我要干什么？如何干好？”的问题。

通过理论学习和实践走访，我认为客户经理的工作流程如下：

一、了解了公司近日的市场供烟情况，听取领导布置的工作重点和工作要求任务。

二、出访前准备，制定走访计划，察看线路图。充分估计可能出现的问题以及应对的措施。携带好拜访记录本以及客户经营指导书和必要的宣传材料，工作用品等。

三、实地走访：向客户询问卷烟营销情况，察看客户的卷烟库存，进行营销指导，推荐公司的卷烟重点品牌协助商户写好订单自提簿。帮助客户处理在自己权限之内的可以解决的问题。四，每日信息总结：拜访客户结束后，进入系统完成今日的拜访计划记录。催促未电结成功的客户尽快交纳烟款。并完成各类烟的信息采集。察看当日的自己排位情况，制订下一步的工作计划。

十日中，印象最深的是。在早晨8点多与老客户经理骑着摩托车顶着刺骨的寒风去客户家访烟。走到客户家时，我们的脸，手，脚因寒冷而被冻的麻木了。只有不停的跺脚，搓手，搓脸才能慢慢的缓过劲来。尽管我们肢体上很寒冷，但内心却是火热的。在一丝不苟的访问二，三十个客户后，常常是中午一点多了。匆匆吃完了午饭后。又要抓紧时间回到公司完成当日的工作记录与系统信息维护。尽管都是在这样的忙碌中结束了一天的工作。但我们的内心是快乐而充实的。在这十日的学习和营销管理实习中。我深深体会到。当好客户经理，必须要做到五勤，即手勤，嘴勤，心勤，腿勤，脑勤。只有做好了这五勤，才能成为一名优秀的烟草客户经理。

我认为：客户经理不仅是销售管理人员，要把各种营销对路的香烟和公司重点品牌推荐给客户。提升结构和销量。维护卷烟销售市场。客户经理更重要的职责是服务客户，不仅要满足客户的销售要求，还要学会换位思考。站在客户的角度思考问题。“急客户之所急，忧客户之所忧。”时刻把客户经营当作自己在经营。把客户的事当作自己的事，当客户的经营出现困难时，我们要在第一时间为他们提供行之有效的建议和力所能及的帮助。努力达到使客户满意的目的。

总之，通过这次学习理论知识和实践走访。我对自己的岗位职责和工作要求有了深刻的认识。我目前离合格优秀的客户经理还相距甚远。但我会严格要求自己，在工作中多动脑筋，积极主动地向优秀地客户经理学习专业知识和工作经验。在工作中多动脑筋，因为只有方法对了头，才能提高工作效率，我要在工作中思考，在思考中进步。

最后，无论我是否被公司录取为客户经理。我都要谢谢公司领导给我的这次机会。再一次谢谢了。

客户年度总结篇四

作为服务行业，商业银行除了出售自己的有形产品外，还要

出售无形产品——服务，银行的各项经营目标需要通过提供优质的服务来实现。做好银行服务工作、保护金融消费者利益，不仅是银行业金融机构的法定义务，也是培育客户忠诚度、提升银行声誉、增强综合竞争实力的需要，更是银行履行社会责任、促进和谐社会建设的本质要求。

作为我们金融企业，微笑服务像是一把神奇的钥匙，可以打开心灵的幽宫，使它的光芒照耀了周围的一切，给周围的气氛增添了温暖。

然而微笑服务又更像是天使的翅膀，让我们在天空中遨游，走在企业前端，与众多强者站在紫禁之巅。微笑，并不仅仅是一种表情的展示，更重要的是与被服务对象作感情上的沟通和交流。当你向客户微笑时，要表达的意思是：“欢迎您来到我们的信用社，我很高兴为您服务。”

微笑体现了这种良好的心境。而微笑服务并不意味着只是脸上挂笑，应是真诚的服务，试想一下，如果一个员工只会一味地微笑，而对客户内心有什么想法、有什么要求一概不知，一概不问，那么这种微笑又有何用呢？因此，微笑服务，还应有感情上的沟通和交流，只有这样当你在服务和工作上出现疏忽时也会得到对方的谅解和包容。

微笑服务可以使客户产生宾至如归之感。“笑迎天下客，满意在我家”，保持微笑服务的人，走到哪里都是受欢迎的，谁都喜欢同其打交道。

微笑着赞扬他人使对方感到你的诚心，微笑着批评他人使对方感到你的善意，微笑着拒绝他人使对方体谅你的难处。而不知道微笑服务的员工使顾客避之犹恐不及。这样，服务工作的优劣，经济效益的高低也就自然泾渭分明了。

微笑是对客户最好的礼遇和尊敬！也是员工优质服务的最基本的表现！只有热心对待每位客户，才能获得信任并能进一

步让客户将心中的需求完全说出；我们必须细心观察与体会，才能深入了解客户的真正需求；针对客户的需求，我们要积极主动热情并有效的用心执行。

我深信，唯有发自内心的服务意愿，才能提供客户满意的服务。我们要以真心服务，让客户觉得安心舒适，我们要营造美好的服务气氛，让客户体验到愉悦的服务，进一步让客户认同并喜欢到棠树信用社接受我们的服务。

“以客户为中心”，是一切服务工作的本质要求，更是银行服务的宗旨；是经过激烈竞争洗礼后的理性选择，更是追求与客户共生共赢境界的现实要求。做好银行服务工作、取得客户的信任，很多人认为良好的职业操守和过硬的专业素质是基础；细心、耐心、热心是关键。

客户年度总结篇五

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节

电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（四）每周到物业工作现场检查，发现不合格及时通知部门改进。

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（三）对新版的[]gb/t19001——20xx[]质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

在xx年xx月xx日，我来到xx□到现在为这已经两个多月了。

这里的每一个人都很和蔼，遇到不知道的事情或者知识，大家都热情的帮助我，让我觉的这里除了是一个公司，还是一个大家庭。

刚来的时候，觉得这里的工作节奏很快，对什么都充满了好奇，看着周围的同事打电话安排这样或是那样的工作，很是羡慕，特别希望自己也可以像他们一样得心应手的安排自己的工作。

看到客服部的采购跟单人员的流程时，觉得真的很简单很容易，可实际上手来做是，真的一点都不容易，每天会有好多的订单，订单里会有不同的品种，我的直观感觉就是很乱，很碎，不知道从入手。

看到那些订单时，上面的订单数量都是很庞大的数字，可能对于别人来说这不算什么，可是对我来说这样的数字是第一次接受，因为我从上学到毕业基本都是在做设计，很少接触到这么庞大数字，对我来说是个震撼，有时总会一不小心就搞错数量了。

总结：细心的看好每一份订单，每一份订单的数量，多次核对，确认没有问题在进行下一步

总结：收集好所有有关的信息，整理好，一次到位的发给库房

从我xx年xx月xx日来到xx到现在，我发现自己在各个方面都有质的飞跃，我渐渐的成熟了，不再是刚刚离开校园的样子了，对于现在的这些改变我很满意，因为我正在一步一步的走向成功，在这里我特别感谢一直带我的赵相仿，是她一直不厌其烦的教我怎样做好这份工作。

客户年度总结篇六

20xx年我作为客户经理，主要负责xx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，xx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17000万元，比年初净增9000万元，存款余额为1819万元（日均存款达4878万元），实现了项目营销的初步胜利，具体工作总结如下：

xx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xx公司联系，要求增加xx公司贷款投入。我部在20xx年取得8000万元贷款营销后，今年根据xx项目进展情况和公司资金使用计划，及时抓住契机，积极与xx公司联系，通过不懈的努力工作，在激烈竞争的情况下，向xx公司发放项目贷款9000万元，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，用我们的诚意和优质的服务赢得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。

xx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。

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。

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。

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。

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

客户年度总结篇七

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx年就过去了，在担任支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的提高。现将20xx年工作总结如下：

在工作中，认真学习各项金融法律法规，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，在较短的时间内经过优质的服务 and 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、市电力实业公司、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。

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，从容地用简便的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。

（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。

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，进取努力工作，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。

客户年度总结篇八

我于xx年4月接到省分行的调令，调任xxx支行客户经理。在xxx支行8个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在xx年三个季度的工作情况总结汇报如下：

2xxx年二季度我在xxx支行行长和各条线同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，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。xxx年3月至6月，我参加了北京金融培训中心举办的afp(金融理财师)资格认证培训，取得参加afp认证考试资格，并于20xx年7月顺利通过了afp认证考试。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

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，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：

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。