

最新联通客户经理工作总结 移动客户经理个人工作总结(汇总5篇)

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

联通客户经理工作总结篇一

xxx年，是我们祖国经济增速最快的一年。在我们中国移动公司的方针下，认真贯彻党的方针，贯彻党的精神，在省公司的带领下，努力提升我们的`业绩。更新我们的服务理念，改革制度，提升竞争优势。保持我们行业的主导地位。加快我们公司的发展，提高客户的服务水平，克服各种困难，使各项各种取得业绩。下面具体陈述：

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验[]xx—xx年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到最好。

结合xx—xx移动公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信方面的疑问、圆满解决客户在使用移动电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，

客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收移动电话费等。

另外，结合“服务与业务领先”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力□xx年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查。社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户。外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理。

为进一步提高客户满意度、保持服务持续领先，大客户中心在xx年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经

理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是移动公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在xx年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双领先全面优化营销体系，实现客户经理规模最优化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

xx—xx年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值最优化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值观。

联通客户经理工作总结篇二

本站后面为你推荐更多客户经理个人年终工作总结！

转眼间我到紫金银行工作已经六年了，在领导的培养帮助和同事们的支持下，我从一个法学专业出生的学生成长为一个能够熟练掌握大部分业务的银行员工[]20xx年2月我从西岗分理处调至栖霞山支行从事客户经理岗们工作，静心回顾这一年的工作生活，我感觉收获颇丰，现将这一年的学习工作情况总结如下：

一、加强学习、提高素质

我今年二月份从西岗分理处调到栖霞山支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。作为一名客户经理，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客户经理是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。作为一名中国民主建国会会员，我时时刻刻严格要求自己，作为参政党成员，我积极拥护中国共产党的领导，并积极参与建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，认真践行党的群众路线。

二、脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

三、存在不足

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，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。我还需要进一步克服年轻气躁，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。

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，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

联通客户经理工作总结篇三

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx年就过去了，在担任xx支行这一年的投资客户经理期间，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进步。现将20xx年工作情况汇报如下：

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。

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。

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）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）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）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”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

联通客户经理工作总结篇四

20xx年对于我来说，应该是忙碌、学习、领悟和庆幸的一年。下面就本人的工作来作一个自我总结：

这一年来，几乎每天都处于紧张和忙碌之中，先是年初由于经济危机的影响，很多客户采取保守、观望的态度，需要调整投资产品配置，选择与之匹配的投资产品，重新分析制定规划，尽量选择较为保守的品种，比如货币基金、债券等；然后春节前后，宏观经济略有回暖迹象，一些以往操作频繁的客户又有些按捺不住，要继续进行股票和权证的短线操作，在对市场进行了综合分析后，对各种股票板块和证券品种进行了对比，建议这些客户可以选择一些防御类行业的股票或者资源类的上市公司，尽量回避权证类的高风险品种，对于保守的客户，也建议可以适当尝试xx产品的二级市场投资，这样可以在保证资本安全的前提下，把握打盘上涨的幅度，

收益较为稳妥。

这段时间的工作既繁重有辛苦，既要参考很多资料和数据，反复研究，又要向客户耐心的介绍各品种的特点，得出的结论的理由，以及一些品种在操作上的简单技巧和注意事项并随时与客户进行沟通，交流彼此对市场的看法；接着是“创业板”的上市，身处证券行业，这段时间的工作非常紧张和繁重，而且让我在一次陷入矛盾之中：“创业板”开通手续，公司是下达了任务指标的，采取了很多联系和通知客户的措施，而通过对学习各国创业板市场的资料，特别是参加了xx地区持证人继续教育活动，听了老师对风险投资和创业板市场的分析后，觉得大多数客户非常不适合参与创业板市场的投资。

也正是因为这一年来不同以往的忙碌，积累了更多的经验，督促自己去学习更多的知识，了解更多类型的投资品种和市场，提升了自己适应更多不同变化的能力。

通过在证券行业x年的工作，考取了cfp资格两年多以来，渐渐领悟出很多老师和前辈们常常教悔的道理：

谦虚：只有保持谦虚的态度，才能让自己学习到更多的东西，使自己的知识和意念常“新”。

严谨：对各种产品和市场要认真研究和分析，对不同客户也要有更多的了解，才能给他们提供更加适合的投资建议。

诚恳：无论如何，只用诚心诚意为客户着想，站在客户的角度，作出的投资规划才是真正适合客户本身的，也才是最能让他们接受和认可的。

长期以来我都是以这样的态度在工作，也正因为如此，与很多客户成为了知心朋友，今年的市场变化更为丰富，很庆幸自己几年前就参加了金融理财师的培训和学习，较早的对国

际金融市场有了些了解，在进行分析和规划时等到了充分的运用，被客户非常认可和赞同，使他们对这一年来的投资成绩非常满意，我们之间的友情加深了，对我也更加信赖，因此，让我非常感激，相信自己应该有能力为更多的人提供更好的服务！

联通客户经理工作总结篇五

20xx年已经过去了，我在支行领导的'关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高。

首先，工作业绩方面，我在支行领导指导下，努力营销对公客户，成功主办了海珠支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，实现]方案-范文'库.整理.利息收入160多万元，实现]方案-范文'库.整理.中间业务收入29.55万元。个人管户企业xx成功申报为总行级重点客户，并且正协助支行领导积极营销一批xx下游企业。在小企业营销方面，也成功营销了一家xx企业，利用交叉营销，实现]方案-范文'库.整理.年末新增对私存款160万元。在对公客户经理小指标考核方面，我的成绩排在全分行前5位。

其次，通过向领导学习、向产品经理学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行信贷业务知识。一年前我刚转岗公司客户经理的时候，对公司业务和授信产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习光大银行信贷风险控制措施，作为一名客户经理参加分行举办的第一次信贷审批人考试，顺利通过。在分行举办的合规征文中，我撰写《构建深入人心的商业银行合规文化势在必行》一文被评为总行二等

奖。

最后，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力的提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的爱好，兴趣，特长，力争讲客户感兴趣的话题，解决客户急需解决的问题。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与支行领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，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。

20xx年在工作上的计划，首先是在目前信贷紧张的状况下，努力维护现有授信客户，用好资源，做好客户营销，实现授信额度的创利化。其次是，紧紧抓住海珠区域特色，开拓专业市场，做好中小企业授信营销，力争取得成绩。第三是发掘存量结算账户的潜力，营销对公存款，方式是利用我行理财产品优势和加强上门服务力度。第四是大力拓展海珠支行周边的小企业结算户。第五是加强交叉营销，与对私客户经理一起，全方位服务客户。银行客户经理工作总结20xx年已经来临，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

银行客户经理个人工作总结 时间飞逝，自培训至今进入我行已经一年，我在领导的关心下，在同事们的帮助中，通过自己的努力工作，取得了一定的工作业绩，银行业务知识也有了较大的进步，个人营销能力也得到极大提高。

首先，工作业绩方面，我在领导指导下，努力营销客户，截

至20xx年8月8日，实现贷款总额311.6万元，其中真心相贷25笔，金额288万元，乐新贷7笔，23.6万元。

其次，通过向领导学习、向产品知识学习、向书本学习，我较全面的掌握了我行微小企业贷款产品知识。一年前我刚接触客户经理的时候，对贷款业务和微贷产品一知半解，通过一年的学习，我基本掌握了我行贷款产品的要素，能够通过跟客户交流，根据客户财务状况、担保状况和业务特点，为客户设计合理的授信方案和具体业务产品。此外，在熟悉业务产品的同时，我积极学习我行信贷风险控制措施，控制好自己负责的每一笔贷款业务。

最后，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销能力。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自己的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户要什么，尤其是后一方面重要，明白了客户的需求，才能去创造条件满足。个人营销能力提升很大程度在于了解客户、满足客户。因此，在与客户交流的过程中，我不断发掘客户的特点、优势、劣势、兴趣爱好力争缩小与客户的距离感和获得客户的信赖感，解决客户急需解决的问题。

过去的一年对于我来说是充实的一年，是进步的一年，同时，这些个人成绩的取得与领导的关心、指导、鞭策是分不开的。当然，在过去一年里，我也犯过错误，有些不足，尤其是在跟踪潜在客户，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。

20xx年下半年在工作上的计划，首先是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化。其次是，紧紧抓住季节特点，开拓专业市场，做好微贷产品的营销，力争取得成绩。第三是利用我行贷款产品优势和加强上门营销力度。第四是加强交叉检验交叉营销，与其他客户经理一起，全方位服务客户。

每天都是一个新的开始，我决心更踏实工作，努力学习，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。