

# 最新客户经理工作总结个人(精选18篇)

经济师在经济危机和市场波动时发挥着重要的作用，他们能够通过研究和分析经济规律来帮助企业和个人做出正确的决策。以下是小编为大家收集的半年总结范文，希望能给大家提供一些参考和借鉴。

## 客户经理工作总结个人篇一

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□xx年就过去了，在担任xx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进步。现将xx年工作情况汇报如下：

xx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。

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。

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。

三、今后努力方向

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”的工作实际工作中遇到的种种困难。

## 客户经理工作总结个人篇二

\_年本线路累计销售卷烟\_万支，实现销售总收入\_万元，条均价达\_元。实时划扣成功率达\_%，网订客户比例高达\_%，需求满足率达\_%。

### 二、零售终端建设

零售终端是卷烟销售的窗口，今年局(公司)加强了卷烟零售终端建设力度。一方面，我积极配合区域的零售终端建设工作安排，承担起区域示范街\_副食商店、\_日用百货商店的零售终端日常维护工作，遵循区域“以客为本、规范统一、突出重点、个性与共性相结合”的零售终端陈列原则，为客户制定美观、适用的零售终端建设方案，在规范统一的基础上对“黄金叶(软大金圆)”、“双喜(盛世)”等知名品牌进行重点突出展示，提高知名品牌宣传力度。另外，我还坚持加强我原本线路的零售终端建设，力争在较短的时间内将建设工作推广至全线路，使全线路的终端形象得到较明显的改观。另一方面，作为区域零售终端工作第二小组的小组长，我积极指导并协助组员更好地完成其维护工作，并在每周的区域例会上汇报本小组的建设进度。我还负责撰写区域的零售终端建设阶段性简报，将区域的终端建设动态及时反馈至营销管理中心。

### 三、精准营销

在营销管理中心的正确指引下，在首批开展精准营销的客户经理们的帮助下，我线路的精准营销工作于\_年\_月正式启动

并得以顺利开展。至今，我线路共有精准营销目标客户\_位，需求和库存的数据采集、处理程序日臻完善，中华卷烟销量稳步上升，市场价格维持在合理水平，需求满足率显著提高。中华精准营销工作在客户当中反映良好，为下步湖北中烟黄鹤楼品牌精准营销工作的开展奠定良好的社会基础。

#### 四、网上订货

网上订货是构建面向消费者的现代营销体系的有效工具，是从营销层面上推进“卷烟上水平”的重要举措。随着网上订货业务的深度推广，我的工作重心已从提高网上订货覆盖率转至提高网上订货成功率之上。我的工作主要包括积极宣传网上订货业务，为有需要的客户申请网上订货、通过以老带新的方法广泛开展网上订货流程培训、每周跟进网上临时订单、积极合理地解答客户咨询、后续跟踪网上订货不成功客户。如今，我线路的网上订货成功率高达\_%，位居全区域前列。我将继续跟进网上订货成功率，持续提高客户满意度。

#### 五、无证户调查

为全面了解本线路的无证户分布和经营情况、切实加强专销互动，我对本线路的无证经营户进行了一次全方位的调查，调查内容包括无证户的名称、地址、法人代表、卷烟经营情况、是否持工商执照、是否申请烟草证、是否具有办证潜力等。本次调查还着眼于无证户的动态管理。我将密切关注本线路的无证户变更情况，及时将走访时发现的经营情况有改变的无证户情况填写于调查表中。

#### 六、各种演出、竞赛和培训

我积极参与公司举办的各种培训、竞赛和演出。在新年晚会上我参与小品的演出，获得了一等奖的荣誉；在世界无烟日当天，我参与\_\_女子乒乓球单打的角逐，荣获第三名，每天我都会抽出1个小时的时间参与网络教育学院课程学习，提升

自身软实力。

可见，客户经理的工作和生活是充实而精彩的，在这里感谢局(公司)给予我们的提升自我和展示自我的机会。但同时我也清楚地意识到自身仍存在缺乏实践经验、考虑问题不成熟不全面等缺点。我将在今后的工作中严格要求自己，加强学习，虚心向老员工请教，认真总结经验教训，克服不足。

“潜心做事，低调做人”，这句话时刻鼓励着我，鞭策着我。我将尽自己所能在“培育知名品牌建功立业”活动当中做出贡献，为企业和谐发展添砖加瓦。

### 客户经理工作总结个人篇三

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

## 客户经理工作总结个人篇四

我于20xx年x月接到省分行的调令，调任xx支行客户经理。在xx支行一年的工作中，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20xx年工作情况总结汇报如下：

20xx年我在xx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。20xx年x月至x月，我参加了x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x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x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。但是，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。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

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。

## 客户经理工作总结个人篇五

20xx年2月我从xx分理处调至xx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xx分理处调到xx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x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。

## 客户经理工作总结个人篇六

首先，感谢烟草公司领导给了我这次宝贵的培训学习机会。20xx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。

## 客户经理工作总结个人篇七

- 1、负责大客户的跟进及管控，如审阅订单、报价、发货、客诉、客户来访接待等工作；

- 2、负责销售回款的管理，确保销售回款及时；
  - 3、管理日常销售业务工作，负责销售工作的具体推进，并监督检查销售计划的执行；
  - 4、负责客户关系管理工作；
  - 5、公司安排的其他事项。
- 1、有3年以上pcba或家电大客户开拓维护或者跟单经验；
  - 2、具有一定的业务能力，性格开朗，沟通能力强，爱岗敬业，有良好的团队精神；
  - 3、工作认真、细心、熟悉电子行业生产工艺流程；
  - 4、英语熟练，可以和国外客户英语沟通，有同行跟单、客户管理或销售经验优先。

## 客户经理工作总结个人篇八

我于20xx年xx月调往分理处担任客户经理一职。在分理处工作的将近12个月的工作中，我勤奋努力，重视创新，在自身业务水平得到了不断提升的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在担任客户经理工作期间的情况总结汇报如下：

20xx年xx月21日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，用较短的时间了解了新的工作环境。在工作中，我能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，不断提升自己的理论素质和业务技能。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，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处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，就必须先增多客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我分理处业务的支持，增加自身客户群体。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，成功营销了分理处的优质客户，提升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，心态上也发生了较大的转变。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，为客户快速地办理好贷款所有手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，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。如今客户明确提出的问题和疑惑我都能快速、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不错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较大的提升。

我在开展工作的同时也发现自己仍然存在很多问题：

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，希望能参与afp培训等金融专业培训，使自身的综合素质得到全面的提升。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

总结过去，是为了吸取经验、健全不足。展望未来，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个贷条线的发展做出自己更大的贡献。

## 客户经理工作总结个人篇九

20xx年已经过去了，我在支行领导的关心下，在同事们的帮忙中，经过自我的努力工作，取得了必须的工作业绩，银行业务知识也有了较大的提高，个人营销本事也得到极大提高。

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19年末，实现总授信额度5.5亿元，带动对公存款8000多万元，利息收入160多万元，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进取营销一批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，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，经过向领导学习、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，经过一年的学习，我基本掌握了光大银行大部分授信产品的要素，能够经过跟客户交流，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，我进取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，顺利经过。

最终，在业务营销过程中，认真学习、点滴积累，努力提高个人营销本事。作为一名客户经理，其职责是服务好客户，一方面要熟悉自我的业务产品，明白自我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。很大程度在于了解客户、满足客户。所以，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，是提高的一年，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xx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，与对私客户经理一齐，全方位服务客户。

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提高，成为一名优秀客户经理。

## 客户经理工作总结个人篇十

我于20xx年x月调往分理处担任客户经理一职。在分理处工作的将近12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

小的提高。现将我本人在担任客户经理工作期间的情景总结汇报如下：

20xx年x月x日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，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，不断提高自我的理论素质和业务技能。经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，自我的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有必须的差距。且到了新的工作环境，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处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”以赢得客户对我分理处业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我经过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了分理处的优质客户，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，所以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此刻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，职责相比较较大。可是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每一天对不一样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，为客户快速地办理好贷款所有手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，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，我已经能够用十分简便的姿态和亲切的微笑来从容应对。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，在和不一样客户的接触中，也使我自身的沟通本事和营销技巧得到了很大的提高。

我在开展工作的同时我也发现自我仍然存在很多问题：

1. 金融专业知识有待进一步加强。应对如今市场经济的多样性，银行信贷业务成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户供给专业贷款及理财服务，这就需要提高自我的学习本事和学习主动性，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以提高自身金融专业知识水平。
2. 针对不一样的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不一样客户的需求和实际情景，做精准化营销，提高支行收入。
3. 进一步克服年轻气躁，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我，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要坚持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

由于银行业的特殊性和必须程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在2020年能争取到更多的培训机会，期望能参与afp培训等金融专业培训，使自我的综合素质得到全面的提高。夯实自我的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

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、进取进取、精益求精地完成好今后的



工作，以争为我行来年个贷条线的发展做出自我更大的贡献。

## 客户经理工作总结个人篇十一

- 1、开发及维护市场渠道
- 2、负责与览海合作的项目计划、拓展、合作运营、跟进
- 3、与所渠道负责人洽谈对接
- 4、引流客户/患者

- 1、有高端医疗市场部/渠道销售的经验
- 2、对所负责区域的渠道和客户具备管理维护能力
- 3、完成业绩指标，有较强的抗压能力
- 4、对办公软件熟练掌握，如ppt
- 5、学历：全日制大专以上，英语较好

## 客户经理工作总结个人篇十二

20xx年是贯彻党的十八届三中全会的开局之年，也是行业大发展、大洗牌的变革之年，更是省公司“市场化改革攻坚年”。我们将面临4g商用、移动业务转售、携号转网、宽带全面竞争等诸多机遇和挑战。综合考虑各种因素，我们认为，电信仍处于加快发展、缩小差距的重要机遇期，机遇大于挑战。

20xx年工作的总体要求是：扎实推进“一去两化新三者”，落实省公司“一个改革攻坚，三个规模跨越”的总体要求，深化企业转型和市场化改革，进一步解放思想、群策群力、

攻坚克难、提质增效、积极作为，转变企业发展模式，打造差异化新优势，全力以赴实现移动、宽带、创新业务量质并重的规模发展新跨越。

### （一）快速推进4g建设

1. 争取2月底完成县城及周边的4g网络建设。举全局之力建设一张具有差异化优势的lte混合网络，加快4g基站的建设，重点解决一些难于施工的城区宽带盲区，迎接4g网络的到来。强化4g/3g/1x/wifi的优化互补优势，打造客户感知最佳、业内比较最优的4g网络。努力打造4g特色产品，加快智能管道建设，提供4g环境下的流量增值服务能力。持续优化3g网络覆盖，保持3g网络速率、覆盖的双重优势。

2. 力争“5.17”世界电信日前完成乡镇城区4g网络建设。

3. 力争年底完成主要乡村、公路沿线4g网络建设。

### （二）多举措推动移动4g业务规模发展

坚持积极的品牌宣传。加大互联网等新媒体传播，提高宣传统一声量，推广音乐、体育、旅游等品牌体验活动，打造“天翼4g”卓越品牌形象。4g坚持集约化营销，加快城市市场的规模化发展。3g坚持优势宣传和体验，重点在农村大力拓展低端智能机市场。建立4g客户快速服务响应、投诉处理专项机制。4g客户满意度实现同业第一。

#### （一）主动适应变革，持续打造宽带网络。

打造宽带精品网络，树立电信高端宽带品牌。进一步落实光网城市建设，通过引入民资争取更多的成本资源，进一步加快县城的光网络建设进程，主城区odn网络全面部署到位，加大城区ftth的平移力度，力争在全年完成县城河套内老城区等

区域的光纤宽带改造，在年末实现全城70%光网化。在农村实施“无线+光进”策略，充分利用4g□大功率wifi□3g□ftth等手段，满足农村宽带无资源响应需求。坚持4g与ftth协同，推出“双100m”高品质产品，主推8m及以上高速宽带□adsl8m用户占比达到40%□ftth20m用户占比达到30%。在以高速率、高稳定的宽带网络和差异化宽带应用树立电信高端宽带品牌。发挥速率、终端应用、组网服务等综合优势，全力推进智慧家庭业务和一站式保障计划。

## （二）夯实维护基础，创新网络建设维护管理模式。

通过加强对县城和农村装维人员“爱运维”推广使用，减轻维护人员在接单、回单、预约、修障等方面的工作负担。通过加强对资源数据的基础管理，进一步提升宽带自动开通率，让一部分支撑人员释放出来。加强对合作方的考核，让光电缆、设备故障降到最低点。运用移动互联网工具，在全后端建立微博、易信群组等沟通平台，强化即时沟通，提高工作效率，让管理扁平化、零距离。

继续推进装维一体化管理，围绕“薪酬、创业、能力、业绩”四个维度落实责任，提升服务，拓宽渠道，使装维管理进入良性发展轨道。持续加大全业务技术支撑培训的力度。持续开展班组学习活动，提升后端装维、设维、管控人员的工作能力，达到后端人员学以致用效果。让装维人员从传统的宽带语音服务人员向合格的光网络装维工程师转变。强化考核机制，客端ivr和10000号管家等自助回单指标达到98%以上。

优化后端服务支撑型班组，制订完善的考核机制让技术人员各司其责，建立稳定、高效的服务支撑团队。通过技术手段整网协同，有效减少社区经理工作量，提高效率。加强代维方流程管理，减少障碍历时。每月对代维方提出线路主动维护要求，进行工单管理系统化。建立与前端、施工单位沟通

联动机制，加快市场响应建设。狠抓工程进度，严把工程质量，确保业务开通及时。

完善工程材料管控及工程验收审核机制，按周管控工程项目验收，对于验收过程中发现的质量问题，由工程管理员派发整改通知单给通服公司并限期整改完成。对于验收完成的项目，由线路管理员对工程材料进行审核、管控。对于装维及平移的皮线用料，由线路管理员按季度定量审核，杜绝材料冒领和乱领。

坚持智慧城市统领，做有价值的信息化行业应用，服务智慧建设。

（一）建设智能化的政府管理与社会保障体系，助力发展环境优化。一是推广政务信息化应用。通过综合办公应用实现政府无纸化办公和电子化审批与监督；通过乡镇视频会议系统建设提高政府会议效率。二是建设智能化的社会管理系统。加快第三期“天网”工程建设，落实好“综治e通”推广和应用；加强食品药品监控、警务e通、工商e通等信息化应用的推广和突破。三是建设智能化的公共服务体系。打造智能化的教育、医疗、卫生、社保、房产、就业系统。推进教育、卫生等行业信息化，做好手机看店、翼校通、手机随访、公交e通、智慧社区等信息化应用。配合当地招商引资、电子商务发展要求，建立覆盖所有工业园区的高速带宽网络，构建统一的商务应用平台。

（二）建设智能化的农业综合服务体系，助力新农村建设迈上新台阶。一是进一步深入推进宽带进村入户、农民知识化工程、农村党员远程教育网等工作。二是建设智能化的新农村建设展示平台。三是建设农作物灾害监控预防体系。围绕汉仙岩的生态游打造智能化的数字旅游平台。为游客提供高品质的旅游休闲服务。

## 客户经理工作总结个人篇十三

2019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，19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xx万元，营销基金xx万元，营销国债xx万元，营销保险xx万元，营销外汇理财产品—汇财通xx万元。营销理财金帐户xx个。我总结一下我在这一一年中的工作状况。

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□x月x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xx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。

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激。

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。

仅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。

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：

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。

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。

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。

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。

## 客户经理工作总结个人篇十四

从20xx年至今，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。现对我自己的工作做一个总结如下：

XXXX公司是一家股份制企业，每月在通信费用上人均消费xxx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xxx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xxx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。



我深深地感觉到，作为一名客户经理，对自身素质的要求是很重要的。不仅要具备基本的礼仪、良好的文化素养、公关技巧和高尚道德及人格魅力，还要有一定的行业技术知识。为提高自身的内涵，我从多方面入手给自己充电，闲余时间我到手机经销商处找到各个手机品牌的说明书进行研究。记得在走访一位客户时，了解到这位客户忙于公务，奔波于全国各地，手机从不离身，但只是简单的接打电话，手机其它功能都不了解，我就一遍一遍地、不厌其烦地、手把手地教他手机上网、阅读新闻、发送短信等等，使他掌握了不少xxxx新功能，也在小小的手机上领略了一个博大的世界。他竟亲切地称我为“xxxx小专家。”

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

xxxx年5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。

在这个充满竞争与挑战的行业里，我做为一名客户经理，不仅有坎坷、艰辛的付出，也有欢声笑语和满载而归的收获。在今后的工作中，我会一直保持这种奋发图强的精神！

## 客户经理工作总结个人篇十五

20xx年注定是不平凡的一年，在这一年我走上支行公司部经理工作岗位，面对了经济形势下行压力，不良贷款集中暴露，竞争环境不断恶化，内外部管理持续深入的形势。回顾这一年

的工作，在支行领导的关心及同事的帮助下，我认真学习业务知识和技能，积极主动地履行工作职责，及时总结工作中的不足，努力提高业务素质，较好地完成了个人的工作任务，在思想觉悟、业务素质、优质服务方面都有了一定的提高。现将这一年的经历与体会总结如下：

加强学习，不断提升综合素质。坚持学习我行的现行信贷意见、政策和有关规章制度，积极参加分行条线部门组织的各种业务培训，通过相关业务测试，不断规范自己合规合法的行为，做到知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的风险点。通过实践中的经验积累、专业化的培训和自学，逐渐掌握基本的财务知识和信贷业务技能以及我行授信业务和操作流程。业务工作能力、综合分析能力、协调办事能力、文字语言表达能力等方面，都有很大的提升。

认真工作，不断夯实业务基础。我热爱自己的本职工作，能够正确认真的去对待每一项工作任务，在工作中能够积极主动，认真遵守各项规章制度，能够及时完成领导交给的工作任务。作为支行公司部经理，我深感自己肩上担子的分量，稍有疏忽就有可能造成信贷风险，因此，我不断的提醒自己，不断的增强责任心。我深知信贷资产的质量事关银行经营发展大计，责任重于泰山，丝毫马虎不得。在贷前调查，我坚持贷款的“三查”制度和总行制定的信贷管理制度，结合贷款新规，对每一笔贷款都一丝不苟地认真调查，从借款人的主体资格、信用情况、生产经营项目的现状与前景、还款能力，到保证人的资格、保证能力，抵、质押物的合法有效性；从库存的检查、往来账目的核对到房屋和设备的实地考察；从资产负债情况的计算、产销量和利润的分析到经营项目现金净流量的研究、贷款风险度的测定，直至提出贷与不贷的理由，每一个环节我都仔细调查，没有一丝一毫的懈怠。在贷后检查，根据总行贷后管理要求，我每季度不定期到企业进行现场检查，查看企业仓库和抵押物，及时了解产品行情，掌握原料的进价和产成品的销售价格，分析企业当月盈利情

况及在我支行的现金流入流出情况，完成贷后定期检查报告。

积极营销，不断提高工作业绩。存款是立行之本，贷款是效益之源。积极开展存款和贷款营销，维护现有客户，充分利用我行授信的优势，面向公司客户做好贷款归行，以存贷比的要求做第一抓手，提高客户账户流水。开展形式多样的宣传、营销活动，借助“进市场、进园区、进社区”三进活动，寻找目标客户，有的放矢，把符合产业政策、有发展前景的企业和个人作为重点支持对象。

身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导，当好参谋助手，与全体员工一起，团结一致，为我行经营效益的提高，为完成20xx年的各项任务目标做出自己应有的贡献。

## 客户经理工作总结个人篇十六

时间过得真快，转眼间年即将逝去，新的一年正在走来。回顾这三年来的工作历程，才发现自己一路走来并非坦坦荡荡，而是充满着坎坷和挑战。然而，这三年的客户经理工作，对于笔者而言，不但是一种磨砺，更学到了很多与人交往的道理，也在失败中不断成长。下面就个人方面以及对今年的工作做一下回顾和总结。

工作的目的并不仅仅是赚取生活的砝码，更重要的是通过工作赢得社会的尊重和认可，从而获得工作带来的成就感和满足感。然而在这个竞争激烈的环境下，能找到一个让自己发挥能力的舞台是不易的。自从进入烟草公司以来，非常感谢同事们在工作上以及生活上的帮助，更离不开广大零售户对工作的支持。然而在服务零售户方面，与其他同志相比，还有很大的一段差距；在工作任务的执行方面没有明确的侧重点；对低消费以及人均分布较稀地区的消费群体没有灵活的应对措施等种种因素的影响，通过深刻反思这段成长空间，我越发要摆正位置和心态，明年创造出更优异的成绩。

1、随着网上订货工作的深入开展，网订客户数也逐步上升，网订客户数为141户，占总客户数的61.1%，占的比例并不高，仍有很大的发展空间。在网订客户的选取方面，主要先从乡镇街道及主干道入手，让新增入网户感受到网上订货的便捷性，以逐步吸引周边的零售户加入网上订货。这样不愿意买电脑的零售户也渐渐地开始委托其他的零售户代订，有的直接将订烟的事情交给了家中的子女。

2、自“135”工作法实施后，工作模式逐渐发生了改变，工作方向也逐步明确。随着“月计划”、“周安排”、“周总结”、“日拜访”、“月总结”的实施，工作模式渐渐固化，工作方向也随之明确。这五项内容大致是这样的：在月末安排好下月的工作计划，有利于工作计划的开展；每周及时的安排、总结，有利于工作的回顾；在每次走访之前事先安排好要拜访的对象，这就节约了拜访时间，有针对性的关注异常客户；而月总结则可以将发现的问题及时的归纳汇总。

然而“135”并不是一套万能公式，它需要每个人灵活运用。通过工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的关系。良好的客情关系的最大的好处就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。比如，在拜访的过程中指导客户卷烟经营，加强与零售户的沟通，有针对性的对新品牌进行培育。否则，“135”可能会变成一套的现代版的《四书》、《五经》了。

3、工作中的“狄德罗效应”。比如当客户经理在走访市场的过程中遇到客户通常的提问：“为什么有些烟别人订到，自己却订不到？”、“为什么有些烟自己总是比别人订的少？”，请不要过于笼统回答道：“国家对卷烟实行计划生产”之类的话了。因为客户关心的不是总体的市场环境，而是经过与别人比较后自己的切身利益，这是就有必要向客户说明不同的客户类别之间的区别了(比如在卷烟销量、卷烟陈列、柜台展示等方面)，从而让客户争相做类别高的客户群了，这就是狄德罗效应了。

#### 4、专销联动工作

目前专销结合还存在的一些问题：

(1)信息反馈不及时，专销双方难以达成全面的共识，专销结合效果不理想。三员缺少直接交流，信息时效性不能保证。在新的订货模式下，专卖难免在检查中与零售户发生摩擦，不利于维护烟草形象。

(2)专销日常工作缺少监督或监督不力。有时顾于情面，难免在日常工作中出现相互推委现象，很不利于专销结合工作的正常开展，也不利于专销联动工作的健康发展。

有效做好专销结合应从几方面着手：

(1)市场走访方面。专卖、营销两支队伍不仅要在日常工作中各司其职，而且要在日常走访中相互监督，比如每月组织一次客户经理随同市管员进行走访。市管员在市场检查中、在对违法户的打击中发现问题，要及时告知客户经理，以便在客户经理在货源上加以控制。

(2)信息反馈处理方面。信息既是做好营销服务的基础也是做好专卖管理的基础，以信息共享为基础，建立一种专销共同参与的动态市场分析机制，是专销结合的核心内涵。通过综合信息平台及时传递，做到发现问题传递及时，部门即时落实，责任人限时解决。同时专卖、营销应该共同遵守规章制度，共同遵守行纪行规，保持一种良好的工作态势。

#### 5、年片区卷烟销售分析

(1)主要指标情况：本区域总销量与去年基本持平，省产烟需求有所增加，条均价也有所提升。年共计销售卷烟977.87箱，比去年同期相比减少了30.26箱，减幅为3.00%。其中省产烟本年度销售850.13箱，与去年同期相比上升10.18%。本年度

条均价为85.66元，去年同期为73.93元，增幅为15.865%。

(2) 各类烟销售情况对比：一类烟75.47箱，比去年同期增长49.18%；二类烟236.39箱，比去年同期增长21.35%；三类烟211.98箱，比去年同期相比下降1.95%；四类烟392.78，比去年同期下降7.49%；五类烟61.22箱，比去年同期下降49.782%。可见低档烟的销售数量在各类烟中占的比例是最小的，同时低档烟的降幅也是最大的。

现将低档烟的下降做如下分析：

(1) 健康意识的提高。由于吸烟与健康问题越来越受到人们的关注，低焦油、低危害卷烟也逐步被人们所接受。然而五类烟一般不包括低焦油卷烟，出于对健康的考虑，会导致越来越多的消费者退出低档烟市场。

(2) 零售户无利可图。现在卷烟的批发价市场透明度过高，一般情况下无利可图，大多为了吸引客户前来购买零、副食品，所以这部分客户的售烟积极性并不高，但这部分客户却能影响周边地区的卷烟销售结构。

(3) 消费结构在提升。随着人民生活水平提高，消费者在卷烟消费方面也提高了档次，如现在一般出于三线以下城市的郊区办喜事一般档次都是13元以上的卷烟，而去年用的较多的仍是10元以上价位的。

1、农村市场小户为大户代订货现象严重，影响对客户真实销量的核定，建议专卖部门加大检查力度，对代订货的小户给予取缔。

2、“三员”之间扭曲了相互监督的实际意义，情面工作时时有发生，导致很多隐藏问题的不能被发现，影响公司整体形象。

3、由卷烟供货引起的客户满意度下降，投诉率降低，但服务

客户的能力有待加强。

4、低档烟销售形势仍然严峻，未能实现时间过半任务过半。

5、绩效考核有待进一步提高。

6、未能通过初级、中级职业技能的报名。

1、密切注意在新的客户评价执行后的卷烟市场动态，重点走访农村中小型客户，了解中小型客户的真实需求，提高核量准确率。

2、扎实开展品牌培育。以市公司品牌为主线，重点在辖区内构建面向零售客户和消费者的营销体系，提升品牌结构，拓展品牌宽度。

3、按要求逐步开展“135”工作法的一条主线，三个要点，和五个步骤进行工作，有针对性地开展服务营销工作，能力提高片区的卷烟销量。

4、做好零售户基础信息维护工作。主要做好订单指导，让零售户尽快消化库存和维护卷烟标价。

5、关注零售户的销量波动情况。对卷烟销量波动较大的零售户，及时沟通，并及时与片区专卖管理员联系，防止其违规行为。

6、加强学习，重点学习卷烟职业技能相关教材，争取明年通过卷烟营销师中级考试。自觉养成勤于学习、勤于思考的良好习惯，在学习中加强自身修养，增强个人素质。

最后，由衷的感谢这一年来领导和同事们一如既往的关心和帮助，在来年的工作中笔者会加倍努力的工作，为今后烟草的可持续发展贡献一份力量。

## 客户经理工作总结个人篇十七

x年本线路累计销售卷烟x万支，实现销售总收入x万元，条均价达x元。实时划扣成功率达x%□网订客户比例高达x%□需求满足率达x%□

零售终端是卷烟销售的窗口，今年局（公司）加强了卷烟零售终端建设力度。一方面，我积极配合区域的零售终端建设工作安排，承担起区域示范街x副食商店□x日用百货商店的零售终端日常维护工作，遵循区域“以客为本、规范统一、突出重点、个性与共性相结合”的零售终端陈列原则，为客户制定美观、适用的零售终端建设方案，在规范统一的基础上对“黄金叶（软大金圆）”、“双喜（盛世）”等知名品牌进行重点突出展示，提高知名品牌宣传力度。另外，我还坚持加强我原本线路的零售终端建设，力争在较短的时间内将建设工作推广至全线路，使全线路的终端形象得到较明显的改观。另一方面，作为区域零售终端工作第二小组的小组长，我积极指导并协助组员更好地完成其维护工作，并在每周的区域例会上汇报本小组的建设进度。我还负责撰写区域的零售终端建设阶段性简报，将区域的终端建设动态及时反馈至营销管理中心。

在营销管理中心的正确指引下，在首批开展精准营销的客户经理们的帮助下，我线路的精准营销工作于x年x月正式启动并得以顺利开展。至今，我线路共有精准营销目标客户x位，需求和库存的数据采集、处理程序日臻完善，中华卷烟销量稳步上升，市场价格维持在合理水平，需求满足率显著提高。中华精准营销工作在客户当中反映良好，为下步湖北中烟黄鹤楼品牌精准营销工作的开展奠定良好的社会基础。

网上订货是构建面向消费者的现代营销体系的有效工具，是从营销层面上推进“卷烟上水平”的重要举措。随着网上订货业务的深度推广，我的工作重心已从提高网上订货覆盖率



转至提高网上订货成功率之上。我的工作主要包括积极宣传网上订货业务，为有需要的客户申请网上订货、通过以老带新的方法广泛开展网上订货流程培训、每周跟进网上临时订单、积极合理地解答客户咨询、后续跟踪网上订货不成功客户。如今，我线路的网上订货成功率高达x%[]位居全区域前列。我将继续跟进网上订货成功率，持续提高客户满意度。

为全面了解本线路的无证户分布和经营情况、切实加强专销互动，我对本线路的无证经营户进行了一次全方位的调查，调查内容包括无证户的名称、地址、法人代表、卷烟经营情况、是否持工商执照、是否申请烟草证、是否具有办证潜力等。本次调查还着眼于无证户的动态管理。我将密切关注本线路的无证户变更情况，及时将走访时发现的经营情况有改变的无证户情况填写于调查表中。

我积极参与公司举办的各种培训、竞赛和演出。在新年晚会上我参与小品的演出，获得了一等奖的荣誉；在世界无烟日当天，我参与xx女子乒乓球单打的角逐，荣获第三名；适逢建党90周年，我参与了“党在我心中”的征文活动，积极向党组织靠拢；每天我都会抽出1个小时的时间参与网络教育学院的课程学习，提升自身软实力。

可见，客户经理的工作和生活是充实而精彩的，在这里感谢局（公司）给予我们的提升自我和展示自我的机会。但同时我也清楚地意识到自身仍存在缺乏实践经验、考虑问题不成熟不全面等缺点。我将在今后的工作中严格要求自己，加强学习，虚心向老员工请教，认真总结经验教训，克服不足。

“潜心做事，低调做人”，这句话时刻鼓励着我，鞭策着我。我将尽自己所能在“培育知名品牌建功立业”活动当中做出贡献，为企业和谐发展添砖加瓦。

## 客户经理工作总结个人篇十八

我于20xx年x月接到省分行的调令，调任xxx支行客户经理。在xxx支行9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20xx年三个季度的工作情况总结汇报如下：

20xx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。20xx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。但是，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、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个金条线的发展做出自己更大的贡献。