# 2024年公司客户经理年终工作总结报告(通用8篇)

作者：独自徘徊 更新时间：2024-03-26

*随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!公司客户经理年终工作总结报告篇一2024年各项工作基本告一*

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面是小编带来的优秀报告范文，希望大家能够喜欢!

**公司客户经理年终工作总结报告篇一**

-->

2024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我，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，2024年没有发生一次职责事故。完成了各项工作任务，业余揽储\_\_万元，营销基金\_\_万元，营销国债\_\_万元，营销保险\_万元，营销外汇理财产品\_\_万元。营销理财金帐户\_\_个。在那里我总结一下我在这一年中的工作状况。

一、加强学习，提高自身素质

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。特别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：\_\_月\_\_日，\_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\_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\_\_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。\_月我做为客户对\_\_银行、\_\_银行、\_\_银行、\_\_银行等\_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\_\_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、\_\_银行的人民币理财产品、\_\_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。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽责尽职

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\_\_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，每次我都会十分细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。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，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

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，\_先生是大客户，但公司帐户却开在\_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\_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。\_月\_日利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了理财产品和保险业务，老师们争先询问理财产品利率状况，有个客户来我行购买了几千元美元的理财产品。

新的一年里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。

一、道德方面

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。

二、心理方面

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。

三、业务方面

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。

四、营销方面

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。

**公司客户经理年终工作总结报告篇二**

2020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我，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，2020年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x万元，营销外汇理财产品xx万元。营销理财金帐户xx个。在那里我总结一下我在这一年中的工作状况。

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。特别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：xx月xx日，x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x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。x月我做为客户对xx银行、xx银行、xx银行、xx银行等x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xx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、xx银行的人民币理财产品、xx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xx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，每次我都会十分细致的为他们讲解填写的方法，一字一句的教他们，直到他们学会为止。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，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮忙其他人，就要使自我的业务素质提高。

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，x先生是大客户，但公司帐户却开在x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x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。x月x日利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了理财产品和保险业务，老师们争先询问理财产品利率状况，有个客户来我行购买了几千元美元的理财产品。

新的一年里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。

一、道德方面

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。

二、心理方面

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。

三、业务方面

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。

四、营销方面

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。

**公司客户经理年终工作总结报告篇三**

20xx年，我担任支行对公客户经理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助支持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达xx亿xx千万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中，我始终坚持虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。作为xx银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的服务理念，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

20xx年，营业部坚持不断创新，每个季度都搞了不同的营销活动，分别是：春雷计划、夏季攻势、秋季争霸、冲刺19，取得了较理想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一坚持优质服务，才能赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行利益的前提下，多为客户谋利益，耐心办好每一笔业务。今年，支行相继推出了一系列服务举措，在实际办理业务时，我都冲锋在第一线，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供方便，灵活、个性化、快捷的服务。为了稳定和争取更多的客户，经常将服务延伸到客户单位。节假日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有困难时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的.问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

新年的钟声带起了欢乐的气氛，在这个热闹的冬季，我们也能好好的趁着节日的气氛好好的休息一下。但在此之前，我要好好的对过去一年的工作进行反省和检讨，总结我在工作中所收获的经验，并好好的改正自己身上的问题，防止自己在工作中再次犯下同样的错误!

**公司客户经理年终工作总结报告篇四**

时间过得真快，转眼间xx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。现在想来，能取得这样的成绩，顾然同单位领导的关怀、各位同事的帮助是密不可分的，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：

自从20xx年进入xx公司至今已过了三年多的时间，作为一名客户经理，我深深知道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xx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xx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。现在要面对的是一个个活生生的人，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xx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xx品牌，怎样调剂xx品种来满足不同的消费地域和群体等等。

总之，学这学那只有一个目的。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保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是靠一个人就能取得的，每个人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，而我作为集体的一员，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非常融洽，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xx公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是xx零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，通过三年的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情和友情关系。其实xx与药品一样，都是属于国家垄断的产品。xx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，那就是所面对的市场及商业批发企业的立足之本就是客户。因此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xx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xx公司的销售终端，为今后xx公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入xx年，随着xx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xx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xx，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提供帮助。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，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在xx品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档xx一定会告知他们一个合理的理由。

现在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xx在农村这块市场的消费需求比较大，而由于x厂在生产方面也在提档增效，因此，五类xx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xx，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xx公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是xx公司故意不给他xx，断他的财路，他就会转向别的地方寻求货源，对于xx公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与客户的沟通，他们都非常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xx在走访客户时、xx客户把他们看到有人在我们辖区兜售假x的情况第一时间就告诉了我们，而且我和李忠在市场也是第一时间发现了我们的客户有假x、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x，认为通过我给他订的xx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，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自我进入xx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快乐。

正所谓知足者常乐，我的快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，使我懂得在工作中一定要有自己实现工作任务的标准，哪怕它与实际目标有一定差距，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。

因此，保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xx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，但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xx行业改革深入推进联合重组的一年，随着xx经营的稳步发展，我作为一名xx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发展的要求，不然就会被淘汰，为了做一个合格的xx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能力，增强个人素质。为今后xx公司的可持续发展贡献一份力量。

**公司客户经理年终工作总结报告篇五**

我们在总结工作时，一定要实事求是、客观准确，最忌讳怨天尤人、推卸责任。当然，在多作自我反省的前提下，也不能盲目揽过，分析问题时任何的不客观都会干扰总结的准确度。以下是小编给大家带来的几篇移动客户经理个人工作总结5篇，供大家参考借鉴。

移动客户经理个人工作总结1

转眼间到西塘区域工作已经四个月了，感受颇多，收获颇多。新环境，新领导，新岗位，对我来说是一个良好的发展机遇，也是一个很好的锻炼和提升自已各方面能力的机会。

刚到西塘工作时，我就感受到了一种蓬勃向上，积极进取，暖如春风的工作氛围。感觉到了同事们的热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下，我开始认真学习客户经理业务知识，扎扎实实地苦练服务技巧，业务一点一滴的学习，心灵一分一分的融入，工作一点一点的进步。我不断坚持着自己的信仰和追求在此，首先特别感谢领导和同事们给予我的大力支持、关心和帮助，使我能够很快地适应新岗位的管理与运作程序。

刚接手大舜片区的时候看到100多家在网单位觉得这是一个比较有挑战的片区，我清楚的明白大部分集团规模都不大，但是量多，按照渔夫撒网的经验我清楚的明白自己首先需要做的是跑遍所有的集团建立人脉，由于大舜片区门牌及街道比较错综复杂，此项工作的开展并不易，通过百度地图及各种询问我踏上了拜访之路。在拜访期间通过对集团关键人物进行优惠政策营销捆绑及服务中得到了客户的肯定及认可，在与客户建立初步良好关系的基础下再对客户单位进行集团成员收集及集团产品的营销工作。

然而对于目前的工作，我只是踏入了门槛，还有很多不足之处，还有很多要学习的地方，所以在以后的工作中，从自身做起，不断缯强服务意识与水平还要更加继续注意学习业务知识，实践和积累，刻苦练习服务技巧，同时认真听取各种意见及建议，不断地把自己所学的知识应用到实践中仅是机械地去完成工作，更要采取换位思考的方法，通过自己的奋斗和努力，向客户和同事们展示自己开朗，热情，自信，坚毅的一面。

在工作中寻找自己的位置，在拼搏中实现自我的价值，在进取中塑造自身的形象。我喜欢看到客户希冀面来，满意而去的表情，喜欢看到客户在我们的建议下得到意外收获得的成就感。但因本身业务知识还不深广和经验不足解决不到的问题而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄。可是，以真诚服务换客户的真情和信赖，让我感到工作多彩而充实，还提升了自身的综合素质。通过四个多月的客户经理工作，我简单的总结了两点：

一、自觉加强理论学习，提高个人素质。

在业务学习方面，我不断的总结经验，积极与身边的同事交流沟通，使自己能尽快进入角色，担负起自己的职责。同时，我还自觉学习客户经理培训教材等业务书籍，并通过网络来吸取自己所需要的知识，达到不断积累自己的业务知识储备。

二、脚踏实地，努力完成好各项业务工作

从今年三月份开始我担任个人客户经理职务，通过对客户的一一回访沟通，了解每位客户的真实基本信息，让客户加深对我的印象。主动了解客户的需求、建议、意见或投诉，及时解决客户困难，并建立客户记录档案，以便为今后的更好沟通打下基础;认真的服务个人客户，做好个人客户感情维系工作。在节庆日期间、客户过生日时为其发送短信送去温馨的节日祝福，让客户感觉有专门的人员为他一个人服务，以提高客户的感知度;上门走访调查，了解客户的通信需求。定期对个人客户进行上门走访，通过与客户面对面的交流真正从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及使用移动业务所遇到的问题，尽心尽力为客户做到最好，并根据走访调查表内客户需求有针对性地为客户提供专项服务;特色服务，有针对性的为不同的客户定时发送温馨短信提醒，让客户针对其感兴趣的增值业务进行主动订购，针对操作步骤进行一对一宣传;整理客户档案，客户资料是了解客户第一手段，在每次走访后都会将客户资料表装订成册，录入归档。通过以上的方方面面，并结合“服务与业务领先”的战略目标，不断增强自我的危机感、紧迫感、使命感、责任感从而全面提高为客户服务的质量。

在接下来的工作日子里，我会加强学习业务知识及业务操作规范，我坚信：业精于勤，我将本着对自己负责的原则，把工作做好、做细、做精!

移动客户经理个人工作总结2

201x已成为过去，在201x这新的一年里，我决心百尺竿头，更进一步，立足本职，以严格要求为准则，锐意进取，为公司作出更大的贡献。

今年是我公司团委提出“一年打基础，两年求发展，三上台阶”工作目标进行具体实施的第三年，各项工作以邓小平理论为指导，以十六大精神为指针，紧紧围绕公司党政工作的中心任务，按照机关党委提出的“双创优工程”保障“双领先战略”的要求，年初下发对全年工作进行了安排部署，以青年文明号创建活动为主线统揽全局，重点抓好“青年岗位能手”、“青年志愿者”、“青年足球队”三项“青”字号品牌工作，积极开展各种文体活动，带领团员青年发挥突击队和生力军作用，为确保公司圆满完成各项任务做出应有的贡献。

一、思想建设创优，提高团员青年的政治理论水平和思想觉悟

思想是行动的先导。各级团组织把邓小平理论学习活动同贯彻落实江泽民“三个代表”的重要思想结合起来，利用“五四”、“七一”、“十一”等重大节日，在团员青年中进行爱国主义、集体主义、社会主义和民族团结宣传教育;通过板报比赛、观看爱国主义影片、参观爱国主义教育基地和定期组织团员青年访问公司的党团网站，在团员青年中广泛开展理想信念、团员意识和无神论教育。为了真实地了解新形势下公司团员青年的思想道德文化状况，并向各级领导、相关部门如实地反映大家的愿望与呼声，为公司“以人为本”的企业文化建设提供有关信息，团委与机关党委联合，以问卷调查的形式对改革时期员工的思想状况进行了调查。自治区团委第十次团员代表大会胜利闭幕和共青团第十五次团员代表大会召开之前，团委利用自己的网站—青年之家以动态画面的形式进行了专题宣传。

为认真贯彻十六大精神，组织党员团员探索企业生产、经营和管理的新思路、新方法，团委与机关党委发联合发出通知，号召广大党团员为企业的发展出谋划策贡献金点子。各级团组织大力宣传，广泛动员，层层征集筛选，将创意新颖、主题突出、特色鲜明、操作性强并具有较强实效性的近百个案例上报参加了“金点子大赛”的评选。

今年，是我党建党\*周年。七一前夕，团委配合机关党委紧紧围绕这一主题，结合全国人民齐心协力、众志成城抗击非典型肺炎取得全面胜利的新形势，举办了“‘深入贯彻十六大精神，喜迎党的\*岁生日’板报比赛”、“十六大知识网上答题”、“庆七一‘党团建设杯’十六大知识竞赛”和“烈士墓前向党表决心”系列庆祝活动，广大团员青年积极(2016年度编办工作总结)踊跃地参与了各种庆祝活动。

根据“团员喜欢、团力能及”的原则，团委为所有团干部购买了企业管理畅销书籍，要求大家利用业余时间进行研读，一些团干部写了感想，其中客服中心团支部副书记姚鸿云写的被杂志刊登;共青团十五大召开后，团委为团干部购买了,组织团干部进行了学习讨论;营销中心团总支、设计院团支部都先后组织团员青年观看了、等电影佳作，数据中心团支部学习美国著名哲学家罗曼。皮尔所著，开展了读书大讨论。

进入第四季度，公司做出了开展系列劳动竞赛的决策，团委联合机关党向各级党团组织和广大党员团员发出“决战百天，让党旗团旗在劳动竞赛中高高飘扬”的倡议，各级党团组织纷纷响应，进行了相应的宣传动员，先后开展了“业务技能大赛”、“岗位练兵”和“计算机操作比赛”等为劳动竞赛造声势、打基础的活动。同时团委还与机关党委联合创办及时报道劳动竞赛中党团组织、党团员的动态，截止目前已出了三期，其中、等文章对团员青年起到了很大的号召、激励、促进作用。

客服中心团支部将中心的简报作为青年员工的思想阵地，团小组长及时将员工中的好思想、好做法、好事迹形成短文投稿，形成了中心简报从不间断的稿源。x月x日，客服中心团支部组织了“缅怀革命先烈、学唱一首歌”活动。通过向先烈、向团旗宣读献身移动通信事业的誓词，学唱革命歌曲，青年员工的工作责任心普遍增强。七一前夕，众信公司团支部组织团员青年到人民广场观看升国旗仪式，接受了爱国主义教育。

二、组织建设创优，建立健全团的各级组织，为共青团的各项工作提供了组织保障

团的基层组织是团的全部工作和战斗力的基础，各级团组织始终坚持“围绕改革抓团建，抓好团建促党建”的指导思想，根据行政机构的调整，同时调整了团组织的设置;新建行政机构，同时建立了团的组织。各级团组织坚持党建带团建的成功经验，从优化团的组织设置入手，营建了充满吸引力、凝聚力、战斗力的团的基层组织。今年，团委基层组织建设的重点是加强新建部门共青团组织的组建、外聘员工中团员的组织管理和机构变动部门团组织的调整，及时批复营销中心团总支召开成立大会的申请，指导该团总支于x月份完成了的选举工作;根据数据中心成立团支部的申请，指导该中心选举成立了团支部;计费中心团支部、邮电设计院团支部先后对支委进行了改选，团委及时进行了批复。日常工作中注意将新招聘员工中的团员编入各级团组织，并在入企教育中对他们进行了市民文明教育，保证他们能够文明从业，按时参加团组织的活动，同时还允许他们参与年终团内各种先进的评选和年度推优，使他们在政治上享受到同等待遇，增强他们对企业的责任感和忠诚度。

\*年x月，在一年一度的党团工作总结表彰大会上，团委对\*年的工作进行了总结同时对\*年工作进行安排部署，表彰了\*名优秀共青团员，\*名优秀共青团干部和x地厅级青年文明号。今年我们将结合企业生产经营的实际情况，改变以往年度先进的评选办法，尝试性地评选一批团岗先锋进行表彰，同时，评选“标杆青年文明号”进一步促进青年文明号创建活动深入开展。截止\*年\*月份，团委下属二级团委x个、团总支x个、团支部x个;有在册团员\*x人，其中，劳动合同制团员\*x人，劳务合同制团员\*x人。初步评出团岗先锋\*人，推荐团员青年作党的发展对象\*人;全年团费收入\*元，开支\*元，节余\*元。

“争创青年文明号”活动作为公司共青团组织管理的一项长线工作自开展以来，以“青年文明号一助一扶贫帮困”、“青年文明号爱心助学”、“情系夕阳敬老行动”等多种活动为载体，引导青年员工立足岗位，争创一流业绩，形成“青年集体争创青年文明号，青年文明号促进服务水平不断提高”的良好局面;各级青年文明号还采取“请进来走出去”的办法，邀请外单位的青年文明号来公司现场指导、交流座谈，并主动到外单位参观学习，加强横向交流，共谋纵深发展，通过青年文明号联手合作，为公司对外拓展业务起到桥梁纽带作用，满足了业务大客户单位提出的在企业文化建设方面也进行交流的要求，产生了良好的社会效益、经济效益，已经成为“青”字号品牌，受到党政领导的高度重视。

1、今年x月x日，为了纪念毛泽东同志题词“向雷锋同志学习”\*周年，自治区团委宣传部在人民广场举办了大型的志愿者便民咨询活动，团委从各青年文明号抽人组成志愿者服务队，打出“诚信在移动”的横幅进行了业务咨询，为市民提供了便民服务。同时，客服中心青年文明号也在x月x日邀请海关、宏景通信的青年文明号联合举办了“纪念向雷锋同志学习四十周年演讲比赛”。

2、组织原有国家级青年文明号参加复查并推荐一个自治区级青年文明号参加国家级青年文明号的评选，根据信息产业部、共青团中央联合下发的，公司计费中心综合业务部、营销中心人民路综合业务中心南门营业厅双双榜上有名，分别为公司保持和新获得了一项国家级荣誉。随后，由自治区团委、通信管理局和公司相关部门联合为南门营业厅颁发了牌匾。

4、六月份，公司人力资源部举办老少同乐趣味运动会，国家级青年文明号南门营业厅派出成员身披“青年文明号”绶带，头顶烈日，扶老携幼进行了志愿服务，受到老同志和领导们的好评。

5、客服中心\*班组申报自治区级青年文明号，获得批准，被授予\*年度自治区级“青年文明号”称号，当x月\*日刊登出\*被批准为自治区级青年文明号并进行社会公示时，中心团支部及时将剪报贴在生产现场，喜讯顿时增添了团员青年的集体荣誉感，在新年伊始便对客服工作充满了信心。同时，中心将青年文明号自查的基本内容纳入到中心生产工作月绩效考评中，使青年文明号的争创工作与行政管理工作有机的结合，确保了创建青年文明号在制度上的创新和有效性。

6、最近，国家级青年文明号计费中心综合业务部结合公司开展“争先创优”劳动竞赛的实际情况，对青年文明号组织机构进行调整，推出了青年文明号为劳动竞赛助力活动，分工为所有员工完成短信发送任务提供短信来源，引起公司各级领导和各族员工的关注。

四、主题活动创优，以形式多样的文体活动陶冶情操，丰富了团员青年的业余文化生活

生命在于运动，共青团工作在于活动。开展丰富多彩的文体活动，是团组织带领团员青年参与精神文明建设，促进企业文化建设的有效载体。团委在继承传统基础上力推新项目，根据公司生产经营的实际情况适时开展了团员青年喜闻乐见的文体活动。

一是举办了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”捐款活动。巴楚—伽师发生x。x级地震后，公司团委及时发出通知，倡议全体团员青年发扬中华民族“一方有难八方支援”的传统美德，缴纳一次特别团费，支援灾区重建家园。广大团员青年响应号召，纷纷伸出援助之手，在刚刚捐赠了衣物之后，又积极缴纳了特别团费。公司三百多名团员青年缴纳特别团费一万多元，向灾区人民表达了拳拳爱心。在特别团费收缴过程中，各级团组织大力宣传，广泛动员，一些非党非团青年也踊跃参与了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”的捐款活动;尤其是国家级青年文明号——计费中心技术部，在号长带头作用的感召下，号员全体参与缴纳特别团费活动。同时，在该中心施工宏智公司员工受到感动自发捐款\*元委托我们团委进行了捐赠。

二是举办了“全球通杯”乒乓球邀请赛。为庆祝五四运动\*周年，x月\*日，团委邀请乌鲁木齐海关、中国银行新疆分行、新疆电力公司、新疆地矿局、农行新疆兵团分行五家业务大客户单位举办了“全球通杯”庆祝五四青年节乒乓球邀请赛。公司杨怡华等领导参加了开幕式，对比赛的举办给予了高度评价，充分肯定了这项赛事对增进行业间团员青年的沟通交流，拉近公司与业务大客户单位之间的关系起到的积极作用。

三是依托青年足球队，开展各种友谊比赛和联谊活动，满足业务大客户单位和通信建设合作伙伴提出的在企业文化建设方面增强交流的要求，为企业内部青年员工强身健体、增进友谊创造条件。为带领广大团员青年强身健体，以良好的精神面貌投身工作，进一步提升企业的团队精神，团委举了直属机关首届“仲夏杯”七人制足球联赛。联赛每周一轮，每轮三场，历时一个多月，进行了五轮十五场比赛。联赛应运而生，客观、公正、及时评论每场赛事、反映员工心声、报道球员动态，把场内场外、赛前赛后有机相连，既效仿国际国内重大比赛，又具有鲜明的企业特色，出现了球迷盼着看、队员等着看、领导要着看的喜人局面;工作之余关心赛事、茶余饭后议论赛事、感动之下参与赛事，文化氛围渲染体育赛事大获成功，获得双赢。

四是组织团员青年参与预备役各项活动。今年五月底六月初，乌鲁木齐陆军预备役通信团为了迎接解放军总参组织西部民兵预备役工作现场会急需建设局域网。在团委的组织下，团员青年冒着酷暑，从拉机架、筹集设备，到打孔穿线、设备调试，先后七八次前往\*公里以外的预备役通信团开展工作。七月底，预备役通信团组织官兵集中训练，团委又协调\*名官兵按时参加。

移动客户经理个人工作总结3

本人于xxxx年xx月份进入xx移动公司工作。在移动公司的一年时间里，本人担任产品经理一职。一年以来，在xx移动公司领导及同事的关心、支持下，本人尽责做好本职工作，现将一年以来的具体工作职责总结如下：

一、产品支撑工作

在进行产品支撑工作的过程中，认真学习移动公司的各种产品，特别是我们的集团产品，熟悉产品的具体操作，并在此基础上，在客户经理挖掘到客户需求后，根据客户的具体需求合理组合产品，设计出真正满足客户需求的产品。同时经过几次移动公司组织的产品经理素质提升培训，慢慢培养起自身的产品推介能力、客户沟通能力;在平时本人也十分注重关注通讯产品方面的最新资讯，学习其中的一些成功案例，并且经常思考这些案例能否真正运用到客户处，对有此需求的潜在客户及时挖掘出此需求，制定具体方案，并陪同客户经理前往客户处进行产品推介，及时做好产品支撑工作，提高客户的满意度。

在与客户达成一致意见、签定协议后，对方案的实施过程进行全面跟踪：如某客户处需要安装互联网专线，从派全业务建设需求单开始，先转交我司技术支撑人员，待其做完资源勘探后发回于我，本人再提交给支撑中心，若终端配置以及布线超出的情况下，还需填写配置申请单于集团大客户部主观及经理签字后传给支撑中心，最后支撑中心派施工单到我司网络部，安排施工，施工开始后，经常与施工队以及客户联系，以便解决施工过程中的问题，确保按时完工，让客户及时使用，在客户开始使用后，适时进行上门或者电话拜访，了解客户使用情况以及存在的问题，将问题及时反馈给市公司，真正做好产品支撑工作，提高客户满意度。

过去的一年是中国移动进行全业务激烈竞争的一年，在这一年的时间里，手上经手完成约50条互联网专线、语音专线，并且完成xx地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

二、指标跟踪工作

在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，并在借鉴他人经验的基础上，摸索出一套适合自己以及团队的指标跟踪及完成方式。

我司的指标主要分为年考核指标、季度考核指标以及月考核指标，针对不同指标时间上的差异性，合理安排时间，根据年考核指标来统揽全局，指导其他两个指标，并与季度考核指标以及月考核指标共同进行，将年考核指标融合到季度考核指标和月考核指标之中;使季度考核指标和月考核指标服务于年考核指标，在完成季度考核指标及月考核指标的时候，同时完成年考核指标。但是，指标有轻重缓急之分，不可能说做到完美，在这时候，舍去一些可以在后期完成的指标，重点完成目前紧急的指标。

具体来说，将需要完成的指标整在一个表格内，认真学习指标的具体口径，并将指标如何完成进行分解，落实到每个具体责任人，对其进行跟踪，定期提取数据，将数据缺口告知相关责任人，让其知道自身指标完成进度，积极与其和主管商谈，寻找完成方式方法，以确保各项指标准时完成。

三、培训工作

在对客户经理进行培训工作时，自身熟练掌握产品，学习产品的操作方式，提前准备好培训的各种材料，并且根据客户经理的薄弱产品进行重点推介，在培训的过程中与同事们一起学习成长，所谓“书山有路勤为径，学海无涯苦做舟”只有通过不断的学习，才能在科学技术日新月异的今天，在通讯行业全业务激烈竞争的严峻形势下，取得更好的成绩。

四、其它工作

在做好以上具体工作的基础上，认真地完成好公司主管、领导交代的其他临时性工作，不计酬劳，任劳任怨、加班加点，按时保质完成工作。

五、问题以及缺点总结

回顾一年来的工作，反省自身存在的问题及缺点，我认为主要由于进xx移动的时间尚短，技术方面的专业知识不够全面，对公司的一些操作流程也不熟悉，在工作中也走了一些弯路。但是，“实践出真知”，本人在工作中不断发现自己的错误，也及时改进了自己的错误。在今后的工作中，我会努力提高自身的修养，充分发挥自己的特长，克服不足之处，努力做出新的成绩。

移动客户经理个人工作总结4

xx-xx年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻十六届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合xx-xx移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了xx-xx移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

一个人客户管理与服务

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。

二中高端客户保有率

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。

三全球通客户目标市场占有率

四外呼人员的管理

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，06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。

五投诉处理

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06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%。

六日常工作

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06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，-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。

客户经理工作总结

**公司客户经理年终工作总结报告篇六**

篇一：银行公司客户经理

年终工作总结

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x万元，完成计划的 . x%，办理承兑汇票贴现=笔，金额===万元，完成中间业务收入=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。

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，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x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。

“客户的需求就是我的工作”

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，用他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。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=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===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x年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

篇二：银行公司客户经理年终工作总结

转眼间，一年就这样过去了，自己还没感觉怎么样呢，可见时间的快速程度有的时候令人感到无可奈何。不过总的来说，我在过去一年中的工作还是不错的，除了很好的完成了自己的工作外，还帮助同事完成一些力所能及的事情，也因此多次受到领导的赞扬，在年终奖金的发放中也是所有职员中最多的。

一年来，我工作的明白白白，清清白白，没有做任何不利于工作的事情，也没有做错过任何账目。我认真听从领导的指示和同事的正确建议，我做的一直很好。

一年来，本人分管、协管的股室较多，工作范围广、任务重、责任大，由于本人正确理解上级的工作部署，坚定执行党和国家的金融方针政策，严格执行支行的

规章制度

，较好地履行了作为行政职务和作为专业技术职务的职责，发挥了领导管理和组织协调能力，充分调动广大员工的工作积极性，较好地完成了分管和协管股室全年的工作任务。

一、在廉的方面：

1.按规定执行个人重大事项报告制度、个人收入申报制度。

2.严格执行和维护党的“四大纪律八项要求”，自觉遵守《廉洁从政准则》，自觉做到遵守党的纪律不动摇，执行党的纪律不走样。增强接受监督的意识，主动接受党组织、党员和群众的监督。一年来，本人严格遵守党的政治纪律、组织纪律、经济工作纪律和群众工作纪律。自觉做到同党中央保持高度一致，不阳奉阴违、自行其是;遵守民主集中制;依法行使权力，不滥用职权、玩忽职守;廉洁奉公;管好配偶、子女和身边工作人员，不允许他们利用本人的影响谋取私利;公道正派用人，不任人唯亲、营私舞弊;艰苦奋斗，不奢侈浪费、贪图享受;务实为民，不弄虚作假、与民争利。

4.在干部选拔任用工作中，认真贯彻落实《党政领导干部选拔任用工作条例》和《行员管理暂行办法》的有关规定，坚持公开、平等、竞争、择优的原则，推动支行用人机制的改革，并逐步走向法治化的轨道。

5.严格执行各项规章制度。本人以身作则，严格要求，坚持以制度用人，以制度管人，并引导、教育员工自觉执行支行各项规章制度，树立爱行如家、爱岗敬业的良好风尚。

二、在绩的方面：

本人工作思路清晰，计划性、前瞻性、前导性强;开拓进取，经常提出合理化建议并获采纳，完成较重的本职工作任务和领导交办的其他工作;讲究工作方法，效率较高;能按时或提前完成领导交办的工作，工作成绩比较突出，效果良好。

在外汇管理方面，200\*年上半年，本人在调查研究的基础上，分析了我县外贸公司增加较多，领用出口收汇核销单大幅度增长，出口额大，收汇额小，核销率较低，存在一定风险隐患的问题，在支局局务会上提出了加强核销单管理，从源头上防范出口收汇核销风险的意见，获得局务会的采纳。随即，本人制定了《关于对外贸进出口企业出口收汇核销单管理的有关规定》，采取区别对待、分类管理、有保有压的措施，加强核销单管理。并组织开展对部分外贸企业外汇需求情况的问卷调查，制定了《关于进一步支持外贸出口的指导意见》，对辖区外汇指定银行提出了六条窗口指导意见。此外，还组织对部分私营企业运作情况的调查，分析其运作存在的问题，提出了加强私营外贸企业出口收汇核销管理的措施。从而，促进了我县外贸企业领单、出口、收汇、核销的良性循环。

在支行制定中层干部选拔任用方案的过程中，本人提出要坚持公开、平等、竞争、择优的原则，坚持用好的作风选人，作风好的人，主张选拔任用中层干部的方式要由“相马”改为“赛马”，让人才的本领得以施展，在年龄的条件上不宜定得过低。本人的主张最终被支行党组采纳。

三、在德的方面：

继续深入学习、贯彻落实“三个代表”重要思想，保持共产党员的先进性，树立科学的发展观和正确的政绩纲，法纪、政纪、组织观念强，在大是大非问题上与党中央保持一致。认真贯彻执行民主集中制，顾全大局，服从分工，勇挑重担。尊重一把手，团结领导班子成员和广大干部职工，思想作风端正，工作作风踏实，敢于坚持原则，求精务实，开拓进取，切实履行

岗位职责

，坚持依法行政，认真负责分管和协管工作，大力支持一把手的工作，促进支行三个文明建设的顺利开展。

四、在能的方面：

熟悉和掌握国家的金融方针政策、金融法律法规，能较好地结合实际情况加以贯彻执行;较好地协调各方面的关系，充分调动员工的工作积极性，共同完成复杂的工作任务;有较强的文字表达能力，写作水平较高，口头表达能力较强;文化知识水平较高，专业理论水平较强，具有本职工作所需的基本技能;能通过调研发现问题，总结经验，提出建议，具有独立处理和解决问题的能力;工作经验较丰富，知识面较宽。

开国库工作座谈会。在上述会议上，分别组织学习有关金融方针政策，把“一个规定两个办法”、外汇管理政策、金融宏观调控措施、帐户管理、现金管理、国库管理规定等传导到辖区金融机构和各有关部门，并通报相关的工作情况，分析存在问题，提出改进意见，较好地发挥了基层人民银行的货币政策传导作用和窗口指导作用。

五、在勤的方面：

本人事业心、责任心强，奋发进取，一心扑在工作上;工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失;工作勤勉，兢兢业业，任劳任怨;无故不迟到、不早退。一年来，本人基本无休工龄假，节假日较常值班和加班，坚持每个月底参加营业室的加班，协调有关工作，审核有关报表。由于本人工作较忙，因而多次放弃了应邀参加全国性学术交流和赴外考察活动的机会。

总的来说，一年来，本人在支行党组的领导下，按照党员领导干部的标准严格要求自己，坚定政治信念，加强政治理论、法律法规、金融知识学习，转变工作理念，改进工作作风，坚持廉洁自律，自觉遵纪守法，认真履行职责，以实际行动实践“三个代表”。

在将要到来的一年里，我不会有任何的松懈，我只会更加努力的工作，将自己的在过去一年的不足之处和优点之处认真总结，做出在新的一年中怎么样去工作的方法，才能更好的工作下去，我能够做好。

银行是中国的命脉，只有银行的工作做好了，使我们国家的账目都能够完整的清楚，才能使我们的国家更好的发展，这就是需要每一个银行职员努力工作，才能使每一笔账目清清楚楚，为我们国家的经济发展做出自己应有的贡献!

篇三：银行公司客户经理年终工作总结

随着银行体系主体多元化竞争格局的形成和资本市场功能的完善，对优质客户的争夺成为同业竞争的焦点，同时客户需求的日益多元化、综合化和个性化，既为银行业创造了机遇又提出了挑战。要应对激烈的竞争，为客户提供更高层次的、全方位的服务，提升自身效益，就必须建立一支反应迅速、综合素质高、服务意识强的营销队伍---客户经理队伍。但是否客户经理队伍的成员具有较强的业务能力和服务意识，是否真正认知客户经理的岗位职责所在，我认为还需进一步探讨，在这里我仅从自己在学习中所学到的如何做一名合格客户经理，谈谈个人的一点想法：

一、客户经理必须具备应有的素质

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。

2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。

3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。

4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

二、客户经理要善于把握市场信息，及时满足客户需求

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重;同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

三、客户经理应做好客户营销与客户维护工作

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的客户，则要积极地去开发。开发的目的主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合;其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用情况;并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金;必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽限度减少资金损失。

四、客户经理应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢”

思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去发展客户。 针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会在惊喜中留下感动;如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意;而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动……虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。我认为要做一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自已的形象，做出信用社自已品牌，从而最终实现我们的利润化。

-->[\_TAG\_h3]公司客户经理年终工作总结报告篇七

又到年终，你是不是又在烦恼移动公司客户经理

年终工作总结

应该怎么写?移动公司客户经理年终工作总结怎么写?以下是小编整理的移动公司客户经理年终工作总结，欢迎大家参阅。

201x已成为过去，在201x这新的一年里，我决心百尺竿头，更进一步，立足本职，以严格要求为准则，锐意进取，为公司作出更大的贡献。

今年是我公司团委提出“一年打基础，两年求发展，三上台阶”工作目标进行具体实施的第三年，各项工作以邓小平理论为指导，以xx大精神为指针，紧紧围绕公司党政工作的中心任务，按照机关党委提出的“双创优工程”保障“双领先战略”的要求，年初下发对全年工作进行了安排部署，以青年文明号创建活动为主线统揽全局，重点抓好“青年岗位能手”、“青年志愿者”、“青年足球队”三项“青”字号品牌工作，积极开展各种文体活动，带领团员青年发挥突击队和生力军作用，为确保公司圆满完成各项任务做出应有的贡献。

一、思想建设创优，提高团员青年的政治理论水平和思想觉悟

思想是行动的先导。各级团组织把邓小平理论学习活动同贯彻落实“三个代表”的重要思想结合起来，利用“五四”、“七一”、“十一”等重大节日，在团员青年中进行爱国主义、集体主义、社会主义和民族团结宣传教育;通过板报比赛、观看爱国主义影片、参观爱国主义教育基地和定期组织团员青年访问公司的党团网站，在团员青年中广泛开展理想信念、团员意识和无神论教育。为了真实地了解新形势下公司团员青年的思想道德文化状况，并向各级领导、相关部门如实地反映大家的愿望与呼声，为公司“以人为本”的企业文化建设提供有关信息，团委与机关党委联合，以问卷调查的形式对改革时期员工的思想状况进行了调查。自治区团委第十次团员代表大会胜利闭幕和共青团第十五次团员代表大会召开之前，团委利用自己的网站—青年之家以动态画面的形式进行了专题宣传。

为认真贯彻xx大精神，组织党员团员探索企业生产、经营和管理的新思路、新方法，团委与机关党委发联合发出通知，号召广大党团员为企业的发展出谋划策贡献金点子。各级团组织大力宣传，广泛动员，层层征集筛选，将创意新颖、主题突出、特色鲜明、操作性强并具有较强实效性的近百个案例上报参加了“金点子大赛”的评选。

今年，是我党建党\*周年。七一前夕，团委配合机关党委紧紧围绕这一主题，结合全国人民齐心协力、众志成城抗击非典型肺炎取得全面胜利的新形势，举办了“‘深入贯彻xx大精神，喜迎党的\*岁生日’板报比赛”、“xx大知识网上答题”、“庆七一‘党团建设杯’xx大知识竞赛”和“烈士墓前向党表决心”系列庆祝活动，广大团员青年积极(20xx年度编办工作总结)踊跃地参与了各种庆祝活动。

根据“团员喜欢、团力能及”的原则，团委为所有团干部购买了企业管理畅销书籍，要求大家利用业余时间进行研读，一些团干部写了感想，其中客服中心团支部副书记姚鸿云写的被杂志刊登;共青团xx大召开后，团委为团干部购买了,组织团干部进行了学习讨论;营销中心团总支、设计院团支部都先后组织团员青年观看了、等电影佳作，数据中心团支部学习美国著名哲学家罗曼。皮尔所著，开展了读书大讨论。

进入第四季度，公司做出了开展系列劳动竞赛的决策，团委联合机关党向各级党团组织和广大党员团员发出“决战百天，让党旗团旗在劳动竞赛中高高飘扬”的倡议，各级党团组织纷纷响应，进行了相应的宣传动员，先后开展了“业务技能大赛”、“岗位练兵”和“计算机操作比赛”等为劳动竞赛造声势、打基础的活动。同时团委还与机关党委联合创办及时报道劳动竞赛中党团组织、党团员的动态，截止目前已出了三期，其中、等文章对团员青年起到了很大的号召、激励、促进作用。

客服中心团支部将中心的简报作为青年员工的思想阵地，团小组长及时将员工中的好思想、好做法、好事迹形成短文投稿，形成了中心简报从不间断的稿源。x月x日，客服中心团支部组织了“缅怀革命先烈、学唱一首歌”活动。通过向先烈、向团旗宣读献身移动通信事业的誓词，学唱革命歌曲，青年员工的工作责任心普遍增强。七一前夕，众信公司团支部组织团员青年到人民广场观看升国旗仪式，接受了爱国主义教育。

二、组织建设创优，建立健全团的各级组织，为共青团的各项工作提供了组织保障

团的基层组织是团的全部工作和战斗力的基础，各级团组织始终坚持“围绕改革抓团建，抓好团建促党建”的指导思想，根据行政机构的调整，同时调整了团组织的设置;新建行政机构，同时建立了团的组织。各级团组织坚持党建带团建的成功经验，从优化团的组织设置入手，营建了充满吸引力、凝聚力、战斗力的团的基层组织。今年，团委基层组织建设的重点是加强新建部门共青团组织的组建、外聘员工中团员的组织管理和机构变动部门团组织的调整，及时批复营销中心团总支召开成立大会的申请，指导该团总支于x月份完成了的选举工作;根据数据中心成立团支部的申请，指导该中心选举成立了团支部;计费中心团支部、邮电设计院团支部先后对支委进行了改选，团委及时进行了批复。日常工作中注意将新招聘员工中的团员编入各级团组织，并在入企教育中对他们进行了市民文明教育，保证他们能够文明从业，按时参加团组织的活动，同时还允许他们参与年终团内各种先进的评选和年度推优，使他们在政治上享受到同等待遇，增强他们对企业的责任感和忠诚度。

\*年x月，在一年一度的党团工作总结表彰大会上，团委对\*年的工作进行了总结同时对\*年工作进行安排部署，表彰了\*名优秀共青团员，\*名优秀共青团干部和x地厅级青年文明号。今年我们将结合企业生产经营的实际情况，改变以往年度先进的评选办法，尝试性地评选一批团岗先锋进行表彰，同时，评选“标杆青年文明号”进一步促进青年文明号创建活动深入开展。截止\*年\*月份，团委下属二级团委x个、团总支x个、团支部x个;有在册团员\*x人，其中，

劳动合同

制团员\*x人，劳务合同制团员\*x人。初步评出团岗先锋\*人，推荐团员青年作党的发展对象\*人;全年团费收入\*元，开支\*元，节余\*元。

三、提高青年文明号的品牌效应，开创了青年文明号创建活动的新局面

“争创青年文明号”活动作为公司共青团组织管理的一项长线工作自开展以来，以“青年文明号一助一扶贫帮困”、“青年文明号爱心助学”、“情系夕阳敬老行动”等多种活动为载体，引导青年员工立足岗位，争创一流业绩，形成“青年集体争创青年文明号，青年文明号促进服务水平不断提高”的良好局面;各级青年文明号还采取“请进来走出去”的办法，邀请外单位的青年文明号来公司现场指导、交流座谈，并主动到外单位参观学习，加强横向交流，共谋纵深发展，通过青年文明号联手合作，为公司对外拓展业务起到桥梁纽带作用，满足了业务大客户单位提出的在企业文化建设方面也进行交流的要求，产生了良好的社会效益、经济效益，已经成为“青”字号品牌，受到党政领导的高度重视。

1、今年x月x日，为了纪念毛泽东同志题词“向雷锋同志学习”\*周年，自治区团委宣传部在人民广场举办了大型的志愿者便民咨询活动，团委从各青年文明号抽人组成志愿者服务队，打出“诚信在移动”的横幅进行了业务咨询，为市民提供了便民服务。同时，客服中心青年文明号也在x月x日邀请海关、宏景通信的青年文明号联合举办了“纪念向雷锋同志学习四十周年演讲比赛”。

2、组织原有国家级青年文明号参加复查并推荐一个自治区级青年文明号参加国家级青年文明号的评选，根据信息产业部、共青团中央联合下发的，公司计费中心综合业务部、营销中心人民路综合业务中心南门营业厅双双榜上有名，分别为公司保持和新获得了一项国家级荣誉。随后，由自治区团委、通信管理局和公司相关部门联合为南门营业厅颁发了牌匾。

4、六月份，公司人力资源部举办老少同乐趣味运动会，国家级青年文明号南门营业厅派出成员身披“青年文明号”绶带，头顶烈日，扶老携幼进行了志愿服务，受到老同志和领导们的好评。

5、客服中心\*班组申报自治区级青年文明号，获得批准，被授予\*年度自治区级“青年文明号”称号，当x月\*日刊登出\*被批准为自治区级青年文明号并进行社会公示时，中心团支部及时将剪报贴在生产现场，喜讯顿时增添了团员青年的集体荣誉感，在新年伊始便对客服工作充满了信心。同时，中心将青年文明号自查的基本内容纳入到中心生产工作月绩效考评中，使青年文明号的争创工作与行政管理工作有机的结合，确保了创建青年文明号在制度上的创新和有效性。

6、最近，国家级青年文明号计费中心综合业务部结合公司开展“争先创优”劳动竞赛的实际情况，对青年文明号组织机构进行调整，推出了青年文明号为劳动竞赛助力活动，分工为所有员工完成短信发送任务提供短信来源，引起公司各级领导和各族员工的关注。

四、主题活动创优，以形式多样的文体活动陶冶情操，丰富了团员青年的业余文化生活

生命在于运动，共青团工作在于活动。开展丰富多彩的文体活动，是团组织带领团员青年参与精神文明建设，促进企业文化建设的有效载体。团委在继承传统基础上力推新项目，根据公司生产经营的实际情况适时开展了团员青年喜闻乐见的文体活动。

一是举办了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”捐款活动。巴楚—伽师发生x。x级地震后，公司团委及时发出通知，倡议全体团员青年发扬中华民族“一方有难八方支援”的传统美德，缴纳一次特别团费，支援灾区重建家园。广大团员青年响应号召，纷纷伸出援助之手，在刚刚捐赠了衣物之后，又积极缴纳了特别团费。公司三百多名团员青年缴纳特别团费一万多元，向灾区人民表达了拳拳爱心。在特别团费收缴过程中，各级团组织大力宣传，广泛动员，一些非党非团青年也踊跃参与了“缴纳一次特别团费，奉献一片赤诚爱心”的捐款活动;尤其是国家级青年文明号——计费中心技术部，在号长带头作用的感召下，号员全体参与缴纳特别团费活动。同时，在该中心施工宏智公司员工受到感动自发捐款\*元委托我们团委进行了捐赠。

二是举办了“全球通杯”乒乓球邀请赛。为庆祝五四运动\*周年，x月\*日，团委邀请乌鲁木齐海关、中国银行新疆分行、新疆电力公司、新疆地矿局、农行新疆兵团分行五家业务大客户单位举办了“全球通杯”庆祝五四青年节乒乓球邀请赛。公司杨怡华等领导参加了开幕式，对比赛的举办给予了高度评价，充分肯定了这项赛事对增进行业间团员青年的沟通交流，拉近公司与业务大客户单位之间的关系起到的积极作用。

三是依托青年足球队，开展各种友谊比赛和联谊活动，满足业务大客户单位和通信建设合作伙伴提出的在企业文化建设方面增强交流的要求，为企业内部青年员工强身健体、增进友谊创造条件。为带领广大团员青年强身健体，以良好的精神面貌投身工作，进一步提升企业的团队精神，团委举了直属机关首届“仲夏杯”七人制足球联赛。联赛每周一轮，每轮三场，历时一个多月，进行了五轮十五场比赛。联赛应运而生，客观、公正、及时评论每场赛事、反映员工心声、报道球员动态，把场内场外、赛前赛后有机相连，既效仿国际国内重大比赛，又具有鲜明的企业特色，出现了球迷盼着看、队员等着看、领导要着看的喜人局面;工作之余关心赛事、茶余饭后议论赛事、感动之下参与赛事，文化氛围渲染体育赛事大获成功，获得双赢。

四是组织团员青年参与预备役各项活动。今年五月底六月初，乌鲁木齐陆军预备役通信团为了迎接解放军总参组织西部民兵预备役工作现场会急需建设局域网。在团委的组织下，团员青年冒着酷暑，从拉机架、筹集设备，到打孔穿线、设备调试，先后七八次前往\*公里以外的预备役通信团开展工作。七月底，预备役通信团组织官兵集中训练，团委又协调\*名官兵按时参加。

本人于x年xx月份进入移动公司工作。在移动公司的一年时间里，本人担任产品经理一职。一年以来，在移动公司领导及同事的关心、支持下，本人尽责做好本职工作，现将一年以来的具体工作职责总结如下：

一、产品支撑工作

在进行产品支撑工作的过程中，认真学习移动公司的各种产品，特别是我们的集团产品，熟悉产品的具体操作，并在此基础上，在客户经理挖掘到客户需求后，根据客户的具体需求合理组合产品，设计出真正满足客户需求的产品。同时经过几次移动公司组织的产品经理素质提升培训，慢慢培养起自身的产品推介能力、客户沟通能力;在平时本人也十分注重关注通讯产品方面的最新资讯，学习其中的一些成功案例，并且经常思考这些案例能否真正运用到客户处，对有此需求的潜在客户及时挖掘出此需求，制定具体方案，并陪同客户经理前往客户处进行产品推介，及时做好产品支撑工作，提高客户的满意度。

在与客户达成一致意见、签定协议后，对方案的实施过程进行全面跟踪：如某客户处需要安装互联网专线，从派全业务建设需求单开始，先转交我司技术支撑人员，待其做完资源勘探后发回于我，本人再提交给支撑中心，若终端配置以及布线超出的情况下，还需填写配置申请单于集团大客户部主观及经理签字后传给支撑中心，最后支撑中心派施工单到我司网络部，安排施工，施工开始后，经常与施工队以及客户联系，以便解决施工过程中的问题，确保按时完工，让客户及时使用，在客户开始使用后，适时进行上门或者电话拜访，了解客户使用情况以及存在的问题，将问题及时反馈给市公司，真正做好产品支撑工作，提高客户满意度。

过去的一年是中国移动进行全业务激烈竞争的一年，在这一年的时间里，手上经手完成约50条互联网专线、语音专线，并且完成地税一卡通项目，不段学习新知识，充实自己，真正地做好了产品支撑工作。

二、指标跟踪工作

在进行指标跟踪工作的过程中，本着认真、细心、严谨这六个字做好此项工作，经常与各县市的经营分析人员进行交流，遇到不明白的向他们请教，学习经验，并在借鉴他人经验的基础上，摸索出一套适合自己以及团队的指标跟踪及完成方式。

我司的指标主要分为年考核指标、季度考核指标以及月考核指标，针对不同指标时间上的差异性，合理安排时间，根据年考核指标来统揽全局，指导其他两个指标，并与季度考核指标以及月考核指标共同进行，将年考核指标融合到季度考核指标和月考核指标之中;使季度考核指标和月考核指标服务于年考核指标，在完成季度考核指标及月考核指标的时候，同时完成年考核指标。但是，指标有轻重缓急之分，不可能说做到完美，在这时候，舍去一些可以在后期完成的指标，重点完成目前紧急的指标。

具体来说，将需要完成的指标整在一个表格内，认真学习指标的具体口径，并将指标如何完成进行分解，落实到每个具体责任人，对其进行跟踪，定期提取数据，将数据缺口告知相关责任人，让其知道自身指标完成进度，积极与其和主管商谈，寻找完成方式方法，以确保各项指标准时完成。

三、培训工作

在对客户经理进行培训工作时，自身熟练掌握产品，学习产品的操作方式，提前准备好培训的各种材料，并且根据客户经理的薄弱产品进行重点推介，在培训的过程中与同事们一起学习成长，所谓“书山有路勤为径，学海无涯苦做舟”只有通过不断的学习，才能在科学技术日新月异的今天，在通讯行业全业务激烈竞争的严峻形势下，取得更好的成绩。

四、其它工作

在做好以上具体工作的基础上，认真地完成好公司主管、领导交代的其他临时性工作，不计酬劳，任劳任怨、加班加点，按时保质完成工作。

五、问题以及缺点总结

回顾一年来的工作，反省自身存在的问题及缺点，我认为主要由于进移动的时间尚短，技术方面的专业知识不够全面，对公司的一些操作流程也不熟悉，在工作中也走了一些弯路。但是，“实践出真知”，本人在工作中不断发现自己的错误，也及时改进了自己的错误。在今后的工作中，我会努力提高自身的修养，充分发挥自己的特长，克服不足之处，努力做出新的成绩。

-xx年是中国经济快速增长的一年，我们在中国移动集团公司的大方针下，认真贯彻xx届六中全会、集团公司和省公司工作会议精神，在省公司和市分公司领导的正确带领下我们结合-移动通信实际，更新服务理念，深化改革管理制度，巩固和提升竞争优势，保持行业区域主导地位，加快了-移动的发展，提高了大客户服务的水平，克服了各种困难和不利因素，业务发展和业务收入保持稳步增长的良好发展态势，各项工作取得了可喜的成绩。

一个人客户管理与服务

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-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。

二中高端客户保有率

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。

三全球通客户目标市场占有率

四外呼人员的管理

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，20xx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。

五投诉处理

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20xx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%。

六日常工作

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20xx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。

-->[\_TAG\_h3]公司客户经理年终工作总结报告篇八

20xx年，营业部在上级行和支行党委、行长室的正确领导下，以凝聚人心为动力，以创新服务为抓手，大胆管理，求真务实。圆满完成了支行所赋予的各项任务，对公存款时点万元，比年初净增万元，日均存款万元，储蓄存款净增万元。现就一年来的.工作小结如下：

思想是行动的指南。人心涣散将会一事无成。营业部主任室一班人深刻认识到这一点，因此，我们将凝聚人心放在突出的位置。

1、率先垂范，正人先正己主任室一班人以身作则，加强学习，做学习典型的倡导者、组织者，更是实践者。为人师表，清正廉洁，以俭养德，以自己品质来影响每一位员工。在工作中始终坚持公平、公正原则、不搞亲疏、不拉帮结派、做到一碗水端平。鼓励员工多提意见，只要是合理的就采纳。充分调动员工参与的积极性。在业绩分配的敏感问题上，实行公开化，增强透明度。确保每位员工看到放心、拿到舒心。

2、充分发挥党员的模范带头作用营业部现有员工29名，其中党员13人。党员在群众中的作用在营业部显得尤为重要。营业部党支部围绕支行所下达目标任务进行剖析，统一认识确保每一位党员就是一支标杆，充分发挥基层党支部的战斗堡垒作用。在党员发挥战斗模范作用下，积极培养后备力量，吸收优秀员工向组织靠拢。

服务创新是银行工作永恒的主题，只有加强服务才能赢得市场、才能创效益。营业部主任室一班人响应市分行和如皋市政府的号召，积极投入到创建“文明诚信”窗口活动中，将营业部服务水平上升一个新台阶。我部先进做法,南通工行网讯和《如皋日报》已作了相关报道。省行网讯进行转载。

看完了工商银行客户经理个人年终总结希望帮到你。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com