

2023年客户经理的述职报告(汇总6篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么报告应该怎么制定才合适呢？下面就给大家讲一讲优秀的报告文章怎么写，我们一起来了解一下吧。

客户经理的述职报告篇一

尊敬的领导：

您好！

20xx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，20年我个人没有发生一次责任事故。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——汇财通万元。营销理财金帐户个。在这里我述职一下我在这一一年中的工作情况。

一年来，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。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通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，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，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，同时提出了建议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，客户经理等不同的岗位，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，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，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，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，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同看法的时候，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谢。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，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，我心里有一条给自己规

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。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

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，先生是大客户，但公司帐户却开在建行，知道我们揽储任务重，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，我通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。月号利用去儿子学校的机会，给他们老师介绍了汇财通和保险业务，老师们争先询问汇财通利率情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

1、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须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。

2、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。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，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。

3、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，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

4、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，积极参与实践。掌握推销自己的技巧、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。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

客户经理的述职报告篇二

第40页共49页

近两月。回顾此期间工作，在营销部张经理的带领及各位同仁的大力帮助下，开展了一些协助性的工作。现将有关情况、自我之不足及今后工作方向简要说明如下：

- 1、跟进、协助张经理与客户的谈判，带领客户现场考察土地。
- 2、前往昆区、九原区与东河区的部分楼盘进行调查摸底。取得了第一手包头市目前房地产销售信息资料，并将所做总结方案移交于吴经理，由其负责市场调查报告的编写。
- 3、协助、落实办公区域上墙资料与项目介绍手册的设计、制作、安装等，该内容已经全面完成。
- 4、按照经理的指示负责制定土地转让流程、地块确认流程、地块价格确定流程以及下一步开发公司运作所需要的各项流

程。该流程经过总部企划部的专业指导已经进行优化，目前严格执行中。

5、在吴经理的要求下负责项目活动纪念册、内部走廊上墙资料等宣传推广内容的策划与设计。目前，活动册的制作将近完成，内部走廊上墙资料的收集正在待济南办公室给予提供。

6、团购住房需求信息收集表、住房需求信息收集表的内容设计，以便于科学收集报头市民的住房需求，该表已经初步完成，待经理审核。

第41页共49页

6、完成领导所给予的其它临时性工作，比如：制定单项工作总结表、对xx年下阶段的部门工作做总体布局、收集包头市房地产政策等。

1、关于性格，我无法对其定论优劣，山东企业一般倡导儒家礼的文化，山东人相处尽管内心有斗角，表面却都是好的，这一点在山东的官僚里面表现的淋漓尽致。但作为一个现代化的企业，要有突破性的发展必须消除此种心态，八仙过海，各显神通，且处处以整体利益最大化为原则。相比之下，我工作过的两家大型南方企业，并没有复杂的内杠，能够充分体现个性与能力，自我开始接触创新思维要求比较灵活的推广工作，更明显感觉到了个性与创新思维的提高，作为温州第二大服装企业推广部(即企划部)的负责人由于每天面临复杂的对外推广及客户交际，锻炼了我由原来的做事小心翼翼到后来的'有较大魄力。目前给同事留下有歧视他人感觉的原因可能源于此，但相信大家随着时间的推移会理解我的，因为我不想成为做事缺乏魄力的人。

第42页共49页

的演说。但北方人豪爽的性子决定了许多，下一步注意改进。

3、可能由于成长经历的原因，对一些话语比较敏感。在与人相处上，一直以比自己优秀者为榜样，从中享受知识增长的乐趣，这既源于性格本性，也有前期领导的影响。它在帮我提高自我能力的同时，也淡化了一些友谊，今后需要逐步调整。

4、在工作细节上缺乏细致，往往细节成就输赢，这一点在今后工作方向加以修正。

5、欠缺房地产行业实践经历，通过近来阅读一些房地产书籍及有关资料，对行业通路有了方向性的理解，但细节还有待实践。

1、手续办理在张经理的规划下，由本人与收储中心共同合作操作对土地各项手续的办理，由于之前没有此方面从事经历，因此，在做的过程中要处处留意并记录各项细节，做好下一步工作计划，与收储中心高经理通力合作，并及时就工作进展状况向张经理汇报。制作一些如可行性报告等重要文件时要站在营销和市场的角度及总负责人的高度统筹策划，决策度伸张有弛。

2、形象推广尽管之前在法派集团时就开始接触并负责品牌推广工作，但由于房地产行业投入资金巨大，操作细节与服装品牌推广有一定不同，相信在大方向上应该是一致的。因此，必须持谨慎乐观的态度，谨慎决定细节，乐观把握尺度。近期推广思路:a.

第43页共49页

第44页共49页

做出些许成绩或对企业有所贡献，是我努力的方向和初衷
20xx年部门经理个人述职报告二尊敬的各位领导、各位同事：大家好！对于我来讲是成长的一年、奋斗的一年、学习的

一年、是感恩的一年;首先要感谢谆谆教诲的领导,感谢团结上进的同事帮助鼓励,感谢在我沮丧时鼓励我给我打气相信我的同事,感谢那些给我微笑,接纳我和五洲产品的合作者,因为是他们的帮助、认可、信任、鼓励才能使我更加乐于我的工作,更加热爱我的工作。

客户经理的述职报告篇三

年初到大客户部报到的情景还历历在目,转眼已将近有一年的时间了。回顾一年的工作,这300多天是在紧张而忙碌、辛劳但充实中渡过的。一年来,我实践了我初到大客户部时的诺言:那就是——以身作则,与大家一起同甘共苦,共同进步。在公司领导的关心帮助下,在兄弟部门的大力支持下,在大客户部全体同仁的共同努力下,大客户部的各项工作都取得了新的进展,年中被大客户部评为营销服务先锋团队,本人也尽心尽职地履行了岗位职责,下面我分三个部分进行述职,请大家批评指正。

1、积极参加各项营销活动,主要发展指标超额完成。

xx年,大客户部紧紧围绕业务收入和主要发展指标开展营销、服务和管理工作。1—11月份业务收入完成5604.5万元,流失率1.09%,为ww区大客户部门中最低。固定电话完成5250户,完成全年指标的100.10%;宽带完成全年指标的173.73%;小灵通完成5023只,主要发展指标超额完成。我们还积极参加公司和市场营销部组织的开门红、全家福营销、宽带提升以及节假日设摊宣传等营销活动,特别是小灵通、宽带阶段性团购任务以及季度冲刺竞赛活动,我们都能及时制订详细的部门考核办法和通报制度,保证了每次营销活动的顺利完成。

为完成上述目标任务,我们一方面抓好主要业务的发展工作,积极开展主动营销,努力激发增量;另一方面抓好保存量工作,伺机策反异网用户,确保存量不流失和少流失。在激增量、促新量方面,我们切实了解客户通信需求,通过抓发展来激

增量促新量。固话方面，进一步开展拆机并网工作，跟踪好搬迁单位，做到一个也不丢。我们还重视潜在大客户的培养，与开发区管委会保持了密切联系。

2、数据方面，我们重点做好了长江引航中心和中石油两个全省性数字电路组网业务，受到省公司大客户部领导的好评；完成了电子政务网一期的客户协议签订工作；与中石化、劳动就业管理中心等签订了全市组网业务；在cc船厂、职业技术学院等发展了学子e行卡。小灵通方面，在职大、自来水公司等单位进行了小灵通团购，在dj三公司□yz局等单位组建了商务灵通网。我们还与yy电信局共同走访了解××yy工业园区客户投资及通信需求情况，目前，××进驻yy园区的银行、政府部门等单位均已使用我们的数据业务。在保存量方面，一方面我们通过信息反馈、经营分析、客户走访、交付服务和渠道管理等基础工作的落实来保住用户，保住存量。我们坚持每周一期信息和案例汇编，及时向有关部门和领导反映市场竞争动态和客户信息。

坚持每月一次全体员工参与的经营分析工作，有部门总体分析和专题分析，也有客户经理个人分析，帮助和指导客户经理主动进行客户的收入、异网等经营情况的分析。我们加强客户走访频次，用心经营客户关系，认真做好交付服务和回访服务，用良好的服务来取得客户的信任，不让客户有离网的借口。我们全面清理了大客户成立以来所签订的合同协议，要求每一个客户经理关注好自己客户的协议执行情况以及有效期情况，避免客户在协议到期后转网的风险。我们还加强了渠道管理系统的学习、使用和考核，通过对渠道系统中异网情况的分析、跟踪，实行派单营销，同时对一些竞争激烈的用户和显性流失用户，我们部门负责人、班长都能及时上门了解情况，制定应对和反抢计划，我们成功地对pa保险□qs汽车□hl集团等客户进行了反抢。针对一些客户关系薄弱、异网竞争激烈的客户，我们主动释放风险，与用户签订了ip业务。我们还与用户签订综合协议，进行固话、长话、数据业

务的捆绑优惠销售，提高用户单项业务退网的成本。另一方面，我们加强绩效管理工作，发挥绩效杠杆的作用。我们详细制定了绩效管理办法，业务收入和存量收入占绩效考核60%，转变了一些客户经理重发展轻收入的现象。

我是大客户部工作岗位上的新兵，为了尽快进入角色，我一面向担任过大客户部领导的同事们虚心请教，经常与部门的支撑经理、客户经理进行业务技术探讨，另一方面我随同h主任、客户经理一起参与项目谈判和与客户的沟通，向他们学习谈判、营销技巧，并从大客户管理系统等渠道努力学习相关知识。通过理论学习、实践参与，业务素质有了较大提高。

在工作中，我严于律己，时时处处以一个党员的标准严格要求自己，要求员工做到的自己先做到。有着强烈的事业心和责任感，工作认真负责。我经常与同事们一起加班加点，与他们同甘共苦；员工工作中生活上有困难，总是千方百计想方设法为他们解决。我坚持做到遵纪守法、廉洁自律，部门重要事情都经过民主管理小组讨论决策，做到不单独设宴，不单独送礼。

3、加强团队建设，营造奋发向上的良好氛围一是加强学习培训，营造浓厚的学习氛围。组织安排参加各种培训学习，同时通过班长和老客户经理的传教帮带，使她们快速进入角色，适应新的岗位。我们还召开客户经理座谈会，交流工作和学习中的困难，学习好的案例。我们组织了三次面试模拟考试，为客户经理参加岗位技能认证考核取得良好的成绩做了精心的准备。二是互帮互助，发挥团队力量。面对激烈的市场竞争，一些客户经理心理准备不足，有畏难情绪。我们部门主任、支撑经理与客户经理共同应对市场竞争，参与客户谈判，采取有效办法，阻止了其他运营商一次又一次的进攻。针对客户的大型通信需求，我们还成立项目小组；客户经理碰到困难，从部门领导、支撑经理、班长以及其他班组的客户经理都会予以支持和帮助。我们还得到了后端部门的支撑，组建

了虚拟团队，共同走访用户，充分体现了部门、公司团队的力量。

三是开展丰富多彩的活动，提高凝聚力。经常开展一些散心活动、联谊活动，有意缓解员工思想压力。我们参加了大客户部组织的拓展训练，利用休息日组织外游，举办员工家属联谊会，与其他客户群开展才艺比赛，为客户经理提供舞台，多层次、多方位地进行了员工与员工之间、员工与家属之间的沟通和交流。

四是在员工敏感的绩效考核问题上，我们不仅将考核结果公开，还与客户经理进行沟通，帮助分析原因，寻找目标市场。

目前，员工思想稳定，同事间互相关心帮助，关系融洽和睦，共同营造了一个良好的工作环境。

1、员工的业务素质还需要进一步提高。特别是要在组合营销策略、主动规划客户通信需求等方面下功夫。

2、在保存量工作上还需要制定有效的针对性营销措施。

我们将进一步加强业务培训，探讨有效的营销和反抢措施，发展我们的业务，留住我们的客户。

xx年，大客户部将以客户需求为中心，紧抓客户现实需求，挖掘潜在需求，树立合作共赢和拓展营销的观念，提升客户价值，为大客户提供个性化、差异化服务以及定制化方案，加强业务知识的培训，全面提升大客户服务水平，提高大客户满意度和忠诚度，努力保持××大客户市场的持续发展。

业务收入方面：要尽力控制因竞争性因素造成的流失；要通过组合营销保存量、发展新业务促增量、反抢对方业务量；制定老用户ip化计划，逐步释放风险。要以保存量为重点工作，有针对性实施组合营销、合作捆绑、增量优惠等多种营销策

略。

营销工作方面：我们要大力发展宽带业务，要抓行业龙头，通过党政军行业的电子政务网、烟草连锁、社保e通、道路监控，金融保险证券业的银行网络升级、备份提速等来做好宽带的营销工作。我们还要抓好拆机并网工作、大力发展虚拟网，关注拆迁和新建企业。

队伍建设和基础工作方面：要着重做好员工队伍素质的提升工作。加强培训和考试，要加快提高客户经理应对市场竞争的水平和能力。要加强团队和班组建设，开展班组竞赛活动，调动每一个员工的积极性，经常为客户经理提供学习交流沟通的平台。要加强绩效管理，加强对业务收入、存量收入、流失率、及用户满意度的考核，不断完善绩效考核办法，并加强与员工的沟通。要加强渠道建设管理，进行有针对性的派单式营销，并进行详细的分析和效果评估。

xx即将到来，虽然我们面临着更加严峻的挑战，但我和我的同事们将在公司领导班子的正确领导下，坚定信念，团结拼搏，开拓创新，为创造××电信新的辉煌业绩贡献自己的力量。

客户经理的述职报告篇四

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xx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，实现利息收入160多万元，实现中间业务收入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。

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。

述职人□xx

xxxx年xx月xx日

客户经理的述职报告篇五

尊敬的领导：

转眼间，我到银行工作已经xx年了，在领导的培养帮忙和同事们的支持下，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□xx月我从xx分理处调至xx支行从事客户经理岗位工作，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状况述职如下：

我今年x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，提高自我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忙下，很快就上手了。

我想只有自我对业务掌握透彻后才能更好的为客户带给服务。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，一方面要熟悉自我行里的业务产品，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，我还用心认真学习政治理论，提高自身政治素质。心参与建言献策。

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，不能因为自我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潜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。

对挖掘现有客户资源，客户好中择优，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我。

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，用心努力工作，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。

此致

敬礼！

述职人□xxx

20xx年xx月xx日

客户经理的述职报告篇六

尊敬的领导、亲爱的同事们：

大家好！

本人在度的工作当中能够严格遵守有关法律、法规和建行的各项规章制度，自觉遵守行里制定的各项劳动纪律，不迟到，不早退，能够积极地参加单位组织的各种政治活动及业务学习，认真履行岗位职责，老老实实做人，认认真真做事，爱行爱岗，敬业勤业，全年能够圆满地完成上级交付的各项工作任务。现将的工作情况汇报总结如下：

作为一名网点经理，抓好存款，抓好管理是最基本的职责。在工作中从自身作起，带头做到以客户为中心，处处规范自己的服务行为，注重运用服务技巧，并对员工进行言传身教，始终要求自己，成为员工的表率，成为员工的朋友。善于发掘员工优点及好的做法，发现哪个员工服务好，当场就给予肯定和推广；发现哪个员工服务有欠缺或不足，总是和当事人共同探讨改进，在员工中举一反三，通过大家都能看得见，摸得着的事例教育员工，有效的提高员工服务客户、努力工作的积极性。

我十分注意顾客的'精神需求和心理变化，不断探索服务营销、关系营销、组合营销和顾问式营销等新型营销方式，使我的营销经验和信心不断增加，营销技巧也得到了逐步提高，在客户群体开始树立理财顾问的社会形象。客户赢，我们才能赢。在营销过程中，我始终坚持追求顾客、员工和银行“三赢”的营销目标，不求一时一事的得失，从客户出发，为客户着想，替客户比较，帮客户算帐，供客户选择，让客户高兴，促客户忠诚。

为促进营业部个银业务稳步发展，我尽力加大个银产品营销宣传力度，大力营销基金、保险、信用卡、利得盈理财产品、

个人通知存款一户通、理财卡、教育储蓄、速汇通、等产品，以优势产品为纽带，增强了客户对我行的认知度。仅我营销利得盈、基金等理财产品x万元，信用卡张，保险x万元，为个人业务的发展奉献了一份自己应尽的力量。

零售网点转型对我而言意味着是一次新的机遇，也是新的挑战！零售网点转型后的营业部将会以更加规范、标准、细致的服务形象示人，我深深认识到这一点，知道自己责任的重大。为尽快完成任务，我采取了以下措施：

1、加强自身的学习，钻研业务书籍，钻透网点转型要求与精神，做到型转神也转！

2、按照转型的六大方面三十二项要求，建章立制。为加强日常管理，我拟定推出了一系列日常管理细则，对每一项新制度的推出，作为网点经理我尽力作好员工的思想工作，提高员工的思想认识，调动员工积极性，以鼓励先进，鞭策落后，努力将营业部打造成团结、积极向上的团队。

3、加强员工的思想教育工作和业务素质培训工作。为提高员工的各方面素质，能更好的为客户服务，我将每周四定为业务学习固定时间。这样既给员工提供了学习的机会，也加强了业务的交流，极大的促进了营业部工作的开展。

4、狠抓优质文明服务，以优质服务为主题。针对部分员工不能持之以恒的做到“三声服务”、不能坚持文明优质服务等现象，我召集全体个金人员召开了网点转型推进会议，与大家共同梳理网点转型工作，找到转型中存在的问题并研究解决对策，真正做到以客户为中心，逐渐提升客户满意度。

回顾这一年时间的工作，我基本完成了本职工作，这与领导的支持和同志们的帮助是分不开的，在此对领导和同志们表示衷心的感谢！以上是我对一年来思想、工作情况的总结，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。

此致

敬礼！

述职人□xx

xx月xx日