

2023年客服经理的年终总结 银行客服经理年度个人总结(大全6篇)

学期总结的过程可以培养我们的观察力、分析力和表达能力，提升我们的综合素质。以下是小编为大家收集的学习总结范文，希望能给大家提供一些写作上的参考。

客服经理的年终总结篇一

我在工作中始终建立客户第一思想，把客户的事情当做自己的事来办，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，他从某公司财务职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，终究使近2700万元资金年初到帐，实现了“开门红”，为全行的增存工作打下了良好的基础；在服务客户的进程中，我专心细致，把兄弟情、朋友意注进工作中，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，一定会在欣喜中留下感动；假如客户在烦恼时收到他发来的短信趣言；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……虽然说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却未几。

我在银行从事信贷、存款工作十几个年龄，具有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进步，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。为了幸不辱命，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重的困难局面，在支行领导和部分同事的帮助下，大胆开辟思想，建立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优良的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我

的工作”。

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构成，同业竞争日剧烈，在业务展开上，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，对待每项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在平常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、保全大局、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。

客服经理的年终总结篇二

我叫xx□xx岁，我xx年到电信局工作，至今已有xx年，现担任客服经理主管职位，我主要负责是客服服务、客服维系、用户收缴和存量保有的工作。接任客服经理职务的那刻开始，我就意识到肩上的担子不轻，让领导满意，为客户服务的责任感在心里深深扎根。也正是这种责任感，使我在具体的工作实践中，不断自我反省自我学习；也正是这种责任感，使我不断总结工作经验，使自己的业务水平和政治素质逐渐得到了提升。也正是这种责任感，使我过去的五年时间里，成功超额完成了上级领导交办的各项任务，取得了一定的成绩，多次获得“市级先进”称号。下面，根据上级领导的安排和要求，就自己工作情况做如下汇报：

我的工作经历非常丰富□20xx—20xx年在邮电分局当机线员□20xx年—20xx年在邮电支局当线务员□20xx—20xx年在县局工程队□20xx—20xx到公众客户部当社区经理□20xx年—20xx年欠费收缴工作□20xx年到公众客户部主管至今从。

虽然我对电信方面工作的熟知，但我在思想上以代理业务为重点，积极推动全行中间业务的发展。一是以网上银行为突破口，为期货公司、橡胶企业安装网上银行，同时做好xx企业银行的维护，促进了我行电子银行业务的发展，全年我行电子银行业务结算量达267亿元；发展网上银行客户128个，结算量达64.3亿元，占全省结算量的90%。积极推动保险、基金、国债、汇利丰等金融产品的营销，全年本人销售基金170多万元。

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍然存在以下不足：工作经验有待丰富，工作系统性不够强；今后本人将一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做得更好。

（一）放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户部经理。作为客户部负责人，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的`双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助主管行长抓好工作，当好助手，按照“三个规范”要求管理业务，发展业务。

（二）刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平和管理能力，要经常深入网点，走访客户，抓好大户目标管理，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，抓好不良贷款清收，切实提高我行信贷资产质量，提高我行的综合实力。

客服经理的年终总结篇三

每日填写《客户服务部值班接待纪录》，记录业主来电来访投诉及服务事项，并协调处理结果，及时反馈、电话回访业主。累计已达上千项。

二、 信息发布工作

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用群发器发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

三、 业主遗漏工程投诉处理工作

20xx年8月18日之前共发出86份遗漏工程维修工作联系单，开发公司工程部维修完成回单28份，完成率32%。8月18日以后共递交客户投诉信息日报表40份，投诉处理单204份。开发公司工程部维修完成回单88份，业主投诉报修维修率43%。我部门回访78份，回访率89%，工程维修满意率70%。

四、 地下室透水事故处理工作

20__年8月4日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

五、 入户服务意见调查工作

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到20xx年12月19日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

六、 建立健全业主档案工作

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

七、 协助政府部门完成的工作

协助三合街派出所对入住园区的业主进行人口普查工作。

为10户业主办理了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

八、 培训学习工作

在物业公司杨经理的多次亲自现场指导下，我部门从客服人员最基本的形象建立，从物业管理最基本的概念，到物业人员的沟通技巧，到物业管理的各个环节工作，再结合相关的法律法规综合知识，进行了较为系统的培训学习。

部门员工由一个思想认识不足、对工作没有激情的队伍引导成一个对公司充满憧憬，对行业发展和自身成长充满希望的团队；把部门员工由一个对物业管理知识掌握空白培训成一个具有一定物业管理常识的团队。

工作中存在的不足、发现的问题及遇到的困难总结如下：

一、由于我部门均未经过专业的物业管理培训，关于物业方面的知识仍需系统学习，服务规范及沟通技巧也要进一步加强。

二、业主各项遗漏工程的工作跟进、反馈不够及时；

三、物业各项费用收取时机、方式、方法不够完善；物业费到期业主催缴1户，未交1户。水电费预交费用不足业主49户，未交7户。

四、客服工作压力大，员工身体素质及自我心理调节能力需不断提高。

五、客服工作内容琐碎繁复，急需科学正规的工作流程来规范并合理运用先进的管理软件来提高工作效率，简化工作难度。

六、对小区的精神文明建设，像开展各种形式的宣传及组织业主的娱乐活动工作上尚未组织开展起来。

总结二：时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

下面是我这一年来的主要工作内容

3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

3、 工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。

前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

7、 多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运刚从学校毕业就可以加入绿城青竹园这个可爱而优秀的团队，绿城的文化理念，管家部的工作氛围已不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步！谢谢大家，我的工作总结完毕！

客服经理的年终总结篇四

优秀作文推荐[]20xx年是分公司客服部成立的第三个年头，身为客服部负责人，我深感责任重大，上怕辜负领导的厚爱与期望，下怕服务不好各级机构和广大客户。

我深知客服发展道路修远之弥坚，但君子不可不弘毅，虽然前路漫漫，客服工作人员都会为之上下求索[]20xx年，在总经理室的正确领导下，客户服务部全体同志紧紧围绕“万马奔腾、卓越发展”的工作主题，以董事长提出的“打造‘一个客户、一个、多个产品、综合服务’的综合保险金融服务平台”为核心目标，牢固树立了“客户为王”的服务理念，优化服务流程、创新服务项目，不断丰富和完善差异化服务管理体系，提升客户服务的内涵、品质与能力。同时，在各级机构的大力支持下，在全系统客服人员的团结协作、密切配合下，客服部多措并举，较好地完成了20xx年客服各项工作任务。

(一) 主要数据指标完成情况

20xx年，为有效促进车险品牌服务项目的有效贯彻落实，我们紧密结合公司实际，以“创新举措促发展，强基固本提效率”为目标，以完善客户服务工作机制为重点，不断完善管理制度和服务规范，从工作数量、工作质量、效率指标、增值服务活动推动、培训考试等维度下功夫，汇总建立《理赔问题库》，将常识性咨询话术、承保、理赔等各类客户常见问题进行整理汇总，确保座席答复口径一致、答复内容专业、详实，并制定下发了《20xx年度分公司投诉考核评价管理办法》，加大投诉考核评价常态化管理，不但注重广度，更加注重深度，严格要求员工服务客户从服务自身开始，取得了良好成绩。

据统计，截至11月底《20xx年955xx专线受理客户报案、咨询、投诉、回访话务量达xxx.27万个，较上年同期增加了xx万个。日均话务量xxxx个，日均报案量623件，电话接通率为xx.56%《高于总公司92%的考核标准。同期《955xx专线全险种回访xxxxx件，其中车险理赔回访xxxxx件，回访率为100%，平均接通率为93.7%；车险承保回访xxxx件，接通率为xx.12%《全险种回访客户满意度为98.41%，同比增长0.2个百分点。而截至20xx年11月25日，分公司投诉岗全年共受理上级转办投诉xxx件(其中总公司23件、保监局123件)，经沟通调解撤诉50件，认定为无效投诉94件，最终形成有效投诉2件，亿元保费投诉量0.09件，投诉回访满意率95.28%，符合总公司考核要求。全年我公司客户服务工作无一例媒体负面报道。各项基础工作的深入落实，为不断努力打造专家型顾问型的955xx服务团队及实现955xx专线向第一运营中心平稳过渡做好了铺垫。

(二) 增值服务费用投放与收效情况

为适应新的竞争形势、发展要求和管理需求，细化落实总公司

《团体vip客户分层级管理》服务举措，分公司客服部在20xx年组织架构基础上，增设了客户信息管理岗，以承保、理赔回访和客户服务活动为载体，收集、整理客户信息，累计收集有效客户信息1.6万余份，加强了客户信息真实性管理。

分公司20xx年投入客户服务费用xxx.45万元，此项费用仅为投入客户服务活动及用于客户服务的实际费用支出。截至11月底，分公司累计开展“‘行’!车险品牌服务项目”三大类16项服务，累计服务客户239.1万件次，紧急预付赔款xxx.50万元，非事故道路救援331件，车险亿元保费服务件数为3.66万件，此外，分公司还积极组织有关地市等机构钻石级客户参与总公司举办的vip客户“清华研修班”活动、“信用评级”服务，为有效提高公司优质客户黏度和续保率，全面推动公司客户服务模式转型升级奠定了良好基础。

20xx年，分公司客服部从“保险有约知音有你”客户联谊互动活动、“与你相伴”特色活动、“风雨同舟、服务农企”专项活动三大板块入手，组织开展了第三届客户服务节活动;从“倾听心声，走近你我——零距离体验保险”着手开展了客户服务月活动;为推动零集结活动的开展，二次收集有效客户信息，组织开展了“保险同行，油卡相伴”服务活动;从诚信建设方面推动落实行业协会“创建优质服务窗口，争当诚信服务标兵”活动部署;积极与省纠风部门接洽，相继制定了《“基层服务月”活动方案》、《民主评议基层站所工作实施方案》，取得了一定的进步。

整体来看□20xx年，客服工作主要问题体现在思想认识不一，执行落实参差不齐上。思想认识不到位，客户服务管理基础工作薄弱，客户分级标准不统一、不清晰，人员不到位，中支公司客服、理赔工作职能不能得到彻底清分，缺乏专职客户服务人员和骨干创新人才，执行力参差不齐，导致整体服务与创新能力严重不足，制约了各级机构客户服务水平。具体体现如下：

20xx年，客服部将从强化基础服务、增值服务、客户管理能力建设、公司品牌形象宣传等方面展开工作，全面提升公司宣传力度和客户服务水平。

第一，全面实现955xx专线向第一后援运营中心的平稳过渡，重新规划调整分公司客户服务部工作职能，并根据划分后的岗位职责与调整后的人员编制情况，开展服务工作，逐步探索出一条独响好、群众口碑好，客户满意度增加；大部分中支变化不大，“默默无闻”，服务质量、服务创新和服务模式上没有质的改变和提升。

具特色的客户服务发展新道路。

第二，推动“车险品牌服务项目(20xx版)”落地实施，并全面对项目的组织实施进行严格的考核管理与监控；谋划分公司第四届客户服务节活动的开展与落实，加大公司与优质客户的接触频次，强化客群关系，了解客户需求层次，为钻石级vip客户提供对应的服务，促进公司优质业务续保率的提升。同时，积极配合总公司客户信息管理系统上线，建立和完善客户信息管理及考核评价机制，确保20xx年分公司客户信息完整性和真实性得到有效提升。

第三□20xx年10月以来，分公司将公司宣传工作重点转移到了客户服务部，并先后与河南日报、今日加油、大河网、中原网、新浪网、交通广播电台等媒体接触，开展了“中国梦行”地铁宣传活动、新浪网金麒麟大调查、政府在线等一系列公司宣传活动，且取得了一定成效，如“省信用建设示范单位”□“20xx年百姓最认可的财险品牌”、“中原社会责任感机构”等等□20xx年，分公司客服部宣传岗位将进一步加大宣传费用投放力度，通过网络、电视、电台、高铁站、大型户外广告等多种形式，展示公司形象、宣传客户服务举措，积极推动公司知名度与美誉度的跨越式提升，使更多的潜在客户“知晓保险、了解保险、走进保险、体验保险”，为公司业

务发展提供源动力。

总之□20xx年分公司客服部将继续秉承“客户为王”战略，坚持围绕以“客户为中心”，牢守为客户提供优质服务的底线，加强客户关系管理能力，突出差异化服务，做好公司品牌形象宣传和服务宣传，培育出公司优质忠诚的客户群体，助推公司业务全面发展。

我的述职完毕，敬请领导、同事们对以上报告内容进行批评指正，谢谢大家。

客服经理的年终总结篇五

在xx年初我很荣幸×客户服务中心一员从进入客服中心之日起我把客服中心视同家中心每一位员工都是亲人不论是公司正式员工还是聘用员工无论是年纪大员工还是刚进入社会女孩她们性格、兴趣我了如指掌她们喜怒哀乐都让我牵挂在心相互信赖无话不谈在沟通中她们倾诉委屈释放压力在放松中调整心态保持阳光心情她们眼中我不仅是中心负责人更是她们工作和生活导师我常与她们分享工作和人生快乐心法：即做人要有品德做事要有品质生活要有品位指导年轻员工怎样去工作如何去生活真正让员工感受到工作快乐从而把握着幸福生活。

两年来我将关爱体现在生活最小细节中把真情融入工作每一环节里从爱心出发相互理解真心相待赢得了员工尊敬和认同这是我人生最大财富！我骄傲是公司最友爱团队我自豪我是优秀团队中一员！

所谓团队单纯理解为特定范围一群人而应是大家同一目标声音一起努力团体这一团体是否团结是否有凝聚力是否有相互学习、知识共享决定了团队战斗力它是影响单位或部门发展关键因素之一。

“众心齐泰山移”我深知：无论多么优秀管理人员其个人能力是有限而众人智慧是无穷怎样去设计客服中心内部文化激发每一位员工爱岗敬业、积极向上工作热情创建一支富有凝聚力和战斗力学习型团队让每员工具有归属感和职业自豪感这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求境界和竭力奋斗目标。

×号在公司团队建设中是难度系数最大单位中心员工年龄差别大用工方式不统一薪酬待遇偏低工作烦琐压力大个人素质要求高而且在工作中经常不被理解遭遇委屈是家常便饭“客服中心是防火墙话务员是灭火器”这是×号日常工作真实写照常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心对内是克服困难中心”事实确如此面对现状如何在这种情况下舒缓员工压力？怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生负面影响？通过样方式和途径去激发员工工作和学习热情增强员工对岗位认同感对企业忠诚度是我常常思考和需解决实际问题。

管理是观点是服务更是艺术激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割，客服中心激励工作具有人力资源管理共性也有它特殊性。大家都知道无论任何单位发展都离不开全体员工创造力和积极性虽然物质激励仍然是衡量员工自身价值重要指标，但事实上，在特定环境下精神激励作用在一定程度上超出了物质奖励意义。我认为：有激励就有动力有期许就有冲刺有认同就会产生归属感两者之间是作用力与反作用力关系基于这个观念在×号日常管理工作将激励措施面向所有员工我关注每个员工一点一滴进步表现量体裁衣灵活运用一张满意笑容赞许眼光一句肯定话都会员工“温馨服务天天进步”动力重视员工欣赏员工塑造员工点点滴滴积累就形成了团队合力保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标顺利完成。

我常常告戒和勉励同仁：面对市场面对客户所呈现必须是最好已与电信溶为一体站出来就代表着随州电信！

标杆要定位管理要精细指标要量化评价要公允这是我对客服中心日常管理工作简单概括。

客服经理的年终总结篇六

xxxx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xxxx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xxxx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xxxx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。

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。

四投诉处理

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%。

五日常工作

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，推动中心完成全年的营销指标。

xxxx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。

———===分页标题===———

20xx年已经过去了，我们迎来的是崭新的20xx年，虽然20xx年已经是过去式，但是所有的事情感觉就像是在昨天发生的一样，我们每天都在做着同样的工作说着同样的话，但是好像到了年终的时候却只有那么一点点的收获，耳边经常回想起这样的话：“努力做好我们的服务和营销，既然你选择了移动公司这份工作你就要把它认真的做好”。其实每天都是和不同的人在打交道，形形色色的人都有，其中当然也包括有些客户自身也是做服务行业的，她们都说过同样的话，那就是现在的服务行业不好做啊？但是我们不能因为别人的一句话就在思想上动摇了，我们坚信自己可以做得很好。

我觉得在去年的一年当中我们的思想还是停留在最开始的阶段，并没有在自身的情况下提高自己的工作水平和能力，虽然一直在自己的工作岗位上尽职尽责的去做好每一件事情，可是有时候会感觉自己肩上的担子有点重，但是还是要尽力做好每一件事情，不可以掉以轻心要向书本学习，向周边表现好的同事学习，要提高相互团结的精神，不管是在工作还是在生活当中，我们要相互学习共同努力将我们的工作做到最好，作为值班长也要带好头，不仅要帮值班经理管好本班的人员，还要和本班的所有人员共同学习，相互之间交流经验，把我所知道的知识都做个交流，或则有些问题我们之前没碰到过的，也可以和营业人员交流交流，也让所有人提高自己处理问题的能力，而不是一遇到问题就举手问，所以我们之间一定要配合好。

现在说这些也于事无补，我们必须从现在开始努力做好自己的工作，把以前丢掉的东西全部捡起来，在开门红的阶段和过年来临之际一定要打个漂漂亮亮的仗，要在20xx年的元月份取得一个很好的成绩，开开心心的过个好年，这样才对得起自己的工作，不要让领导失望，要让所有人都肯定通信广场的实力仍然是存在的，是别人学习和认可的！希望我们所有的人都努力，服务和营销不是靠一个人的力量来做好的，而是所有人的共同努力来做好的，我们是一个大家庭是一个整体的团队，希望我们自己一定要认真努力做到。相信我们是最棒的！

———===分页标题===———

我叫xx□大专学历□xx年毕业后应聘进入中国移动xx分公司□xx—xx年在营业厅做营业员□xx—xx年在营销四部任业务经理，11年至今在集团大客户工作。在这八年里我感受到移动大家庭的温暖，在这里学会了如何成为一名合格的客户经理，也在为客户服务的过程中实现了自我价值，我为能成为一名合格的移动人而自豪。

我这次竞聘的岗位是“高级客户经理”。

我对高级客户经理的理解是：客户经理作为公司的代表，担负着公司与客户之间的联系，承担着多方面的职责，客户经理必须具备良好的思想道德素质和专业素质。

良好的思想道德素质首先要热爱企业，忠于企业；对待客户要主动热情，对于用户提出的问题要耐心解答，不能欺诈客户，更不能以不正当的手段或方式欺骗客户。其次，要树立“沟通从心开始”的服务理念，以“追求客户满意服务”为服务宗旨，培育自己吃苦耐劳、团结合作、乐于奉献的企业精神；在具体工作中，要真心实意为客户着想，全力以赴为大客户服务；要遵守企业各项规章制度和劳动纪律；对自己的工作具有自豪感，有敬业的精神，有为公司和客户负责的责任感；通过恪守道德，塑造客户经理的自我形象，探索大客户服务工作规律，创造高效能的工作业绩。

客户经理与客户打交道，除了具备一定的思想理论基础和文化素养，最主要的是精通移动业务，具有丰富的移动通信营销和服务技能，即专业素质。

专业素质一要熟悉公司的发展历史、现状，发展战略，公司在同行业中的地位、公司的使命、公司服务理念、公司文化等。二要熟练掌握各类品牌的资费情况，精通基本业务及新业务的使用方法，了解销售渠道及促销方式，熟知各业务的办理流程等。三要熟悉大客户市场，大客户市场是客户经理服务的基本舞台，了解其运行的基本原理和总体状况，是客户经理获得成功的重要条件。这主要包括现有大客户的情况、潜在大客户的情况、市场环境、市场占有率、竞争对手的情况等所有市场中关于大客户方面的知识。四要具有一定的市场营销知识，客户经理作为公司大客户营销与服务工作主要提供者，就必须了解市场营销知识，树立正确的市场营销服务观念，使客户真正享受到移动通信产生的有益效用，积极促使公司完成发展目标和发展战略。五要具有一定的法律知

识，尤其是电信法、消费者权益保护法等是客户经理必须掌握的知识。

这次演讲我虽然没有什么豪言壮语，但我相信有在座的各位领导、各位同事的帮助、支持和配合，我有信心、有能力出色地做好这项工作，当好一名称职的客户经理。坦诚地说，我关注竞聘结果，渴望参与成功。但我更重视参与的过程，因为对于我来说，参与的过程有时可能比结果更为重要。我想无论竞聘成功与否，都不会改变我对事业的执著。我爱这平凡的工作，而它确是不平凡的事业。

文档为doc格式