

客户总结心得 客户经理工作总结(精选7篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。大家想知道怎样才能写一篇比较优质的总结吗？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

客户总结心得 客户经理工作总结篇一

从网上报名、听力、笔试、面试、复试到培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经五个多月了。在这五个月里，我经历了从一个刚走出校园的大学生到上班族的转变；从一个独立的个体，到成为xx银行电话银行客户服务中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议。每个小组的组长会从昨天的外拨电话和内拨电话中总结出一些错误，并在第二天强调今天的外拨电话应该注意哪些问题；在这里，我们的团队成员、团队负责人、学员互相做案例，从每个案例中找出我们的不足，强化我们的标准演讲技巧，让我们在面对各种难缠的客户时游刃有余；在这里，我们每组讨论各队的黑板报设计，每个同学都积极参与讨论。大家各抒己见，互相交换意见，齐心协力完成了黑板报的设计制作。在这里，我们每天上班前都会召开大团拜会，楼领导会表扬各方面表现好的同学，鼓励有进步的同学；在这里，每天都有很多好事发生。这些事情虽然很小，但是从这些小事中我们感受到的是我们电话银行xx中心的温暖。在这里，我们每天都会记录下当天的工作发言，记录下工作中的点点滴滴；更重要的是，在这里，在xx银行、电话银行□xx中心企业文化的熏陶下，我们不断提高自己的综合素质，自我完善...这种紧张忙碌的

氛围，让我在平日偷懒的时候，感觉有点压力。但是老座位和新同学的热情、欢迎和微笑感染了我，让我放松。听着老员工亲切而熟练的话语，看着他们熟练的操作，欣赏着他们在工作中的认真和坚毅，青春的浮躁已经褪去，更加成熟稳重。

从这几个月的工作来看，可以总结出以下几点：

我记得石董事在给我们新员工的一次课上说过：“选择建行，就是选择持续学习”。作为电话银行xx中心的客服人员，我深深体会到，业务学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。几个月来，我一直在努力学习，提高自己的专业知识，加强自己的思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。

2. 注意克服思想惯性。坚持制度，按计划学习业务知识。首先，不要把业务知识的学习当成额外的负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次，根据自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学习，正确处理工作与学习的矛盾，不能因为工作忙而忽视学习，因为任务重而放松学习。

第三，增强主动服务意识，保持良好心态；

第四，不断提升自己，培养一个客服代表应有的职业心理素质。学会生动地做枯燥单调的工作，学会把工作当成一种享受。

客户总结心得 客户经理工作总结篇二

本年度在总公司、物业系统中心正确领导下，客服机制逐步健全，服务质量提升，顾客投诉减少，协调能力增强。

（一）举办家属区元旦、春节、劳动节、60周年大庆、抗击

甲流等板报黑板报、简报若干期，加强了与内外顾客的联系沟通。

（二）遇到重要情况，张贴“温馨提示”。

（三）寒假暑假开学，书写“迎新联”。

拟定《优质服务方案》、《平安红五月服务方案》提交并协助物管中心实施，推进优质服务工作。制作“交大物业安全优质服务卡”发放教职工。拟定“第一时间第一服务62652778”标牌贴于各个大楼，便于顾客联系服务。

拟定“节约水电倡议书”以宣传板置于主要大楼，拟定“节约电小贴士”、节约水电的标识贴于大楼。

（一）积极贯彻夜班、周末白班管理人员工作检查制度。

（二）及时向中心领导、部门经理提示质量工作薄弱环节。

（三）坚持每月1—2次物业质量交叉检查，通报，实施改进的工作。

（四）每周到物业工作现场检查工作，发现不合格及时通知部门改进。

（一）对各个部门培训工作提出每月一次的具体要求。

（二）对新版的《重庆市物业管理条例》，对主管以上管理人员培训2次。

（三）对新版的[gb/t19001—20xx]质量管理标准，对主管以上管理人员和质量管理员培训2次。

按照iso质量管理要求，增订“物管中心物资采购、出入库管

理办法”、“物管中心工作检查制度”等文件，增订、删除部分部门管理文件。

（一）间周向客户电话征求意见一次。

（二）搞了“11月18日后勤总公司物业客服联系接待日”，广泛征求家属区业主对物业服务意见建议，回答咨询。发放“交大物业安全优质服务卡”。

（三）保持客户服务联系24小时畅通，随时处理顾客求助。

（四）认真处理顾客投诉。

综上所述：客户服务工作的成效，表现在物业服务有了一个网络体系，内部各项工作得以联系，内外部信息得以交流，咨询信息得以答复，顾客反映的问题得以处理。客户对客户服务产生了信任感和依靠感。

不足：客户服务部除了经理外，尚无固定员工，难以形成客服工作稳定框架，内部管理体制还未理顺。客户服务部对工作检查中发现的问题和有关要求，个别部门不予落实。

在xx年xx月xx日，我来到xx□到现在为这已经两个多月了。

这里的每一个人都很和蔼，遇到不知道的事情或者知识，大家都很热情的帮助我，让我觉的这里除了是一个公司，还是一个大家庭。

刚来的时候，觉得这里的工作节奏很快，对什么都充满了好奇，看着周围的同事打电话安排这样或是那样的工作，很是羡慕，特别希望自己也可以像他们一样得心应手的安排自己的工作。

看到客服部的采购跟单人员的流程时，觉得真的很简单很容

易，可实际上手来做是，真的一点都不容易，每天会有好多的订单，订单里会有不同的品种，我的直观感觉就是很乱，很碎，不知道从入手。

看到那些订单时，上面的订单数量都是很庞大的数字，可能对于别人来说这不算什么，可是对我来说这样的数字是第一次接受，因为我从上学到毕业基本都是在做设计，很少接触到这么庞大数字，对我来说是个震撼，有时总会一不小心就搞错数量了。

总结：收集好所有有关的信息，整理好，一次到位的发给库房

从我xx年xx月xx日来到xx到现在，我发现自己在各个方面都有质的飞跃，我渐渐的成熟了，不再是刚刚离开校园的样子了，对于现在的这些改变我很满意，因为我正在一步一步的走向成功，在这里我特别感谢一直带我的赵相仿，是她一直不厌其烦的教我怎样做好这份工作。

客户总结心得 客户经理工作总结篇三

工作中有苦也有乐，但更多的是收获，这一年的工作我受益匪浅。古人云：“纸上得来终觉浅，要知此事必躬行”。对我们应届生来说刚走上工作岗位是理论与实践相结合的学习，把理论应用到实践当中并在实践中积累更加丰富的理论知识。转眼已经一年。就这一年的工作我做一个简单的总结，汇报我在xx公司一年来取得的成绩以及自己的不足。

1、心态转变。学校的生活养尊处优，无需我们担忧某些问题，学校三点一线的生活，学习跟得上就可以，而在工作当中就不然，工作中，我们要考虑如何提高工作效率，怎样处理与上级领导、同事的关系，还有在工作当中的不尽人意等事情，这些都要我们以一颗平常心去对待，及时的转变心态会让我们工作更加顺利。

2、计划做事。有了明确的计划，目标才清晰，以至于在工作中不会茫然。在采购部工作的一年中，我每天都整理工作日志，记录下我要做的事情，然后再总结一下完成状况，日志看似平常，但在无形中提高你做事的效率和工作的有序程度。也改变了我刚开始工作缺乏系统和逻辑性的缺点。

3、处处留心皆学问。这是我毕业的时候导师对我讲的一句话，对这句话并没有给我多说什么，但在工作当中我深有体会，初到采购部我把仔细阅读以往的采购合同。在整理过程中我仔细的看了一下采购合同的内容，这为我以后的修改合同起到了很大的帮助，我可以直接套用以前的合同范本，这个结果直接归为我的留心。在生活中只要你留心处处都有学问在，不要总是期盼别人告诉你怎么去做，应该学会思考自己应该怎样去做，留心别人怎么做。

4、不以事小而不为。做大事小事有不同的阶段，要想做大事，小事情必须做好。这是我急需知识和经验的阶段，做一些繁琐的小事情，很有必要。工作中我努力做好每一个细节，但我并没有感到烦，而是把它当作我素质培养的大讲堂，正因为这些小事情改变了我对工作的态度。小事情值得我去做，事情虽小，可过程至关重要。在xx有一群乐于帮助我的同事，在工作过程中，我虚心求教，同事也不吝嗷热情帮助。从最简单的电子元器件，到产品特征、市场情况，让我在找到了学习了方向，使我更有针对性地提高自己的工作能力。

5、认识的提高。以前我只泛泛认为采购就是买东西，简单的金钱与物质的交易，只要价格合适、质量过关那就可以。通过工作才知道其实不然，这个简单的买卖关系并不简单。保证适时适地适质适价都是采购过程中必须满足的要求。进入xx[]我首先思想上转变了原来不正确的观念，在思想上和工作职责要求相统一。特别采购是公司供应链中一个非常重要的环节，要求我们以满足市场和生产需求为准绳，任何错误都有可能造成经济损失。所以说采购岗位需要的是完美的人，是有根据的。我自觉自己离要求还有很远，但是我一步步向

这个方向靠近。我会通过自己的努力成为一名优秀的采购工作者。

自入职以来，在公司和部门领导的悉心指导下，在部门同事的言传身教下，我很快融入xx公司。从基本的物料库存查询开始，到下订单，收货入库等工作都很快上手。

要说这一年积累的经验，我首先学会的是核价，不管采购任何一种物料，在采购前应熟悉它的价格组成，了解你的供应商所生产成品的原料源头价格，为自己的准确核价打下基础。这样谈判时，做到知己知彼，百战百胜。现今的社会是一个电子化的社会，作为采购人员要由不同的`方面收集物料的采购信息，地域差别等。只有了解了市场，才真正了解了所需产品的价格定位，为采购活动做好先期准备。

公司内部沟通很重要，特别像我一样，刚进公司的新人来说，尤为重要。八月份公司xxx项目采购任务下来了，这个项目在钣金件以及一些电子元器件方面有特殊的要求。刚开始我并未发现有这个的情况，等订单下了以后，问题才从供应商处反馈到我这里，我即使和已调任其他部门的前任同事沟通，才逐渐解决了这些问题。没了解清楚我就做出了决定，后果是非常严重的，所幸此次并未造成经济损失和生产的延误。这个事情让我明白沟通很重要，只有在有把握的情况下才做决定，才不会造成损失。

xx对产品质量严格把关在业内是出名的。成品的合格率一个重要因素就是采购材料的品质是否达到产品要求。材料合格率、以及售后服务都属于质量范围。我们对物料的要求高了，就是对供应商的要求高了。例如包装问题，有的供应商任务包装有瑕疵不会影响产品质量，但对我们来说，不能够以点盖面，特别是对电子产品来说，任何细小的瑕疵都有可能影响品质。

我晓之以理、动之以情，使有不同观点的供应商改变了不正

确的看法□xxxx电子有限公司，是我们公司在接插件方面的主要供应商，原来因为我们在那里采购产品的系列多、供应产品多而杂，在来料准确率上存在这一定问题。但后来通过采购、品质的联合改善以及供应商自身的努力，在每个品种的物料上贴标示，包括我司物料代码和规格名称、数量、生产日期等内容，来料不合格情况基本杜绝，而且标签还方便了我们检验和仓库入库，一举两得。这只是一个典型的例子。在更新供应商和品质方面沟通下，在我负责的供应商里电子元器件到货不合格率降低到1%以下，钣金结构件到货合格率达到90%，没有对生产正常进行造成延误，也没有增加我们的采购成本。

采购成本的控制对任何公司来说都是很重要的，在采购过程中我不仅要考虑到价格因素，更要最大限度的节约成本，做到货比三家；还要了解供应链各个环节的操作，明确采购在各个环节中的不同特点、作用及意义。只要能降低成本，不管是哪个环节，我们都会认真研究，商讨办法。我们采购部遵循按照订单计划量向供应商下订单的原则，除却必要的余量，在满足供应商最少采购量的原则下，尽量不造成库存积压。避免因为库存造成公司经营成本的积压。同时不断正对市场变化寻找更优秀的供应商，例如，我司xxx项目的双头预置网线，采购成本一直较高，而且原供应商制作方法落后造成偶有不合格现象。

十一月，我寻找到xxxx电子有限公司，经商谈发现此公司加工方法较原供应商先进，而且能够降低此网线25%的采购成本，从原2.0元/pcs降低到1.5元/pcs□十一月由xx电子供应的xx项目一个批次和xxx项目两个批次的双头预置网线，合格率达到100%。降低了xx项目的采购成本，而且更加完善了产品品质。今年下半年金属价格开始回落，我及时和供应商联系，使我司分频卡等项目用的铜柱采购成本降低了15%；还有xxx项目金属外壳通过更换供应商等措施，价格下降了20%。如何保障生产的正常供给，同时降低成本、保证来料质量是采购

部每天都思考的问题。在部门领导的带领下，我们推陈出新，不断优化供应商资源库，根据技术工程师选型要求，及时反馈市场情况。身在采购部，确实感到很大的压力，同时也是动力，有压力才促使我不断去学习，跟进市场的发展，这对我个人经验积累是有很大帮助的。

我渴望通过自己的不懈努力和奋斗为xx多做一些贡献，但离领导及同事对工作的要求还存在一定的距离。譬如我的产品知识、工作系统性、逻辑性还不能完全达到采购岗位的要求；对市场变化的应变能力较低。面对以上不足，今后，我一定认真克服，发扬成绩，向先进学习，加强与领导和同事沟通交流，自觉把自己置于同事监督之下，刻苦学习、勤奋工作，认真查摆、分析、总结自己的各项不足，以最佳的工作状态努力完成各项工作任务，做一名合格的xx员工并完成从采购到优秀采购的进步。

最后，感谢公司所有领导和同事，我有今天的进步离不开大家的帮助和支持，是他们的协同和支持使我成功。总之□xxxx年我会以一颗感恩的心，不断学习，努力工作。我要用全部的激情和智慧创造差异，让事业充满生机和活力！我保证以发自内心的真诚和体察入微服务对待我的工作，追求完美，创造卓越！和大家一起齐心协力，从新的起点开始，迈向成功！

客户总结心得 客户经理工作总结篇四

时光荏苒，自己加入公司大家庭已经两年多时间了，在这两年中，有新的同事家不断加入，也有老的同事离开，自己不觉已经成为了的老员工。对于领导和比自己更有经验的同事自己还要不断学习，对于新来的同事自己也负有“传帮带”的责任□20xx年是中国经济的宏观调控年，中国经济面临转型升级，下行压力加大，对于而言，未能幸免，贸易公司大量停止经营，房地产市场长期低迷，对市场冲击比较大，而对于

而言，受到的影响也不言而喻，具体到自己手头的业务，与往年相比还款以及清收都比较困难，到期及时还款客户与往年相比大幅下降，在大的环境下，自己做业务的思路及风险把控也都想相应做了调整，总体而言□20xx年是希望的一年也是收获的一年，人贵而思以弥不足，希望通过自己对20xx年的总结理清自己的得与失，经验与教训，以期对xx年自己的工作有所资意□20xx年所犯之错误毋再犯，有益之经验得以延续。

1、借款用途、还款来源与资产并重

察客户的经营情况，结合客户所属行业的整体大环境，对客户上下游客户，进货情况库存情况，预付款情况，资金链情况做详细的了解，确保客户经营正常，回款有续。经营状况良好，客户资金也会随之充裕，客户还款轻松，公司催款也会比较轻松，是双赢。

一旦客户所说的还款来源未能实现，客户出现逾期，此笔业务客户资产情况是公司业务的最后保障，也是客户的最后还款来源，往往是公司业务的风险可控点，一旦客户第一还款来源难以偿还借款，处置资产将成为公司的选择，按照20xx年的经验，无论是流动资金贷款还是银行过桥贷款，都要考虑其风险把控点，尤其是要改变银行过桥贷款对其资产不如流资贷款着重考虑的思维，使劲已经证明即使是银行过桥贷款也存在银行不予放贷及放款过程中出现差池的风险，所以以后业务要将银行过桥贷款与普通流动资金贷款一样把控风险。

2、注重企业及企业经营者的信誉

一个企业管理者的品格直接关系到一个企业的经营情况，关系到企业的盈利情况，关系到企业的还款能力，是一个企业的灵魂所在，所以在调查企业的时候，在与企业的经营者的沟通中，通过其谈吐对企业经营者品格有一个判断，从而对

这个企业有个判断，对本笔业务有一个判断。

定要慎之又慎，比一般业务风险控制要更加严格。

3、注重业务的每一个细节

在每一笔业务中，无论是考察还是收集资料，都要注重每一个细节，尽可能对一个企业和个人信息收集全面，对于企业的开户银行账户情况，一般户及基本户以及主要常用账户，抵押土地目前状态，房产销售情况，个人家庭住址情况，抵押房产目前状态，土地证、房产证的证号都要了解详细，对于客户的关联企业以及股东、实际控制人、家属等能签字的都要尽可能签字，万一到客户逾期迟迟不还款的情况出现，在移交资产保全的时候能给资产保全提供全面的信息。

在取得一点点成绩同时，我也看到自身存在一些问题，与老的客户经理，优秀的客户经理之间还有一定差距，自身还需要加强学习，不断改进。

1、金融专业知识有待进一步加强。

2、克服性格中存缺陷，对待工作不够仔细认真严肃。

高自己，决不能做事马马虎虎，认真对待每一个细节，尽可能做到尽善尽美，不出现低级纰漏。

3、做事不够雷厉风行，执行力不到位。

金融行业，高收益面对的也是高风险，这就需要平时工作中做事雷厉风行，领导吩咐的事情马上去执行，执行要有结果，结果要有反馈，而自己在这方面有时会出现拖拉的情况，在自身执行力方面有待进一步提高。

去年的工作已渐渐落下帷幕，新的一年正徐徐而来，新的一

年万象更新，对于在20xx年的优秀经验和经验教训连着收获可以一并带到新的xx年，对于在20xx年犯的错误的让它止步于20xx年，新的一年要有新的开始，新的气象。

在新的一年里，我将努力克服自身的不足，认真学习，努力提高自身素质，积极开拓，履行工作职责，服从领导，对老的优秀的客户经理见贤思齐，不断学习，对新进客户经理以身作则做好榜样，并耐心指导，起到“传帮带”的作用，无论在业务技能方面还是为人处世方面更上一层楼。

客户总结心得 客户经理工作总结篇五

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□20xx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179万元，营销基金150万元，营销国债110万元，营销保险5万元，营销外汇理财产品汇财通22万元。营销理财金帐户25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。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：10月21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80万元左右。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。

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，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。12月2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状况，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。

1、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。

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。

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，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。

客户总结心得 客户经理工作总结篇六

下发了《集团客户分级服务规范指导意见》、《集团客户服务联动机制管理办法》两份主要文件，建立、完善集团客户全业务服务体系。

- 1、建立集团客户分级服务体系，加强服务细分。
- 2、强化集团客户服务规范，提升服务水平。
- 3、建立服务质量监控机制，促进服务提升。
- 4、完善服务流程，提升服务响应能力。

按照客户类别属性(行业客户或商企客户)、业务属性(纯移动业务集团、纯数固业务集团、纯行业应用类集团和综合业务集团)、规模属性(按照集团客户收入和用户量规模分级)，建立多维度客户分层分级管理体系。

在此基础上，提出新的针对不同类别集团客户的标准化服务要求，整合集团客户俱乐部服务平台和客户服务热线，加强对俱乐部客户服务规范、客户经理服务规范以及客户故障响应绿色通道等相应流程的落实；要进一步加深集团客户的服务深度和广度，增强客户感知，体现服务差异化，提升集团客户的满意度和忠诚度，最终实现集团客户和企业的双赢。

继续利用好公司客户俱乐部这一平台，加强对各类集团客户关键人物的通信外服务，特别是有针对性地开展大客户行业推广、年会等客户关怀活动，达到持续提高大客户满意度的目的；面向中小企业客户拓宽服务渠道、完善集团客户积分体系、利用俱乐部资源支持客户的商业运作，以延伸服务为核心打造商务客户的特色服务。

客户总结心得 客户经理工作总结篇七

1、行长挂帅，全面出击。为抓住营销机遇，实现及时投入，行长亲自挂帅并到xx公司进行公关，采用多种方式与业主商榷、座谈，用我们的诚心和优质的服务赢得xx公司的理解与支持。

2、客户经理全身心投入，全方位服务。我经常深入企业，了解并掌握xx项目的工程进展情况、资本金到位情况及公司的资金需求情况，及时与xx公司沟通，根据我行贷款申报审批要求上报贷款核准审批材料，适时进行贷款投入。

3、留住存款，就是留住效益□xx公司目前尚在建设期，无营运收入，公司存款主要是项目资本金和银行贷款形成，为了能够更多的争取存款，我们在xx县无工行营业机构的不利情况下，经常放弃休息时间，经过无数次的同xx公司协商，公司多次从其他银行转入我行资金共计8600多万元。同时，为了能够稳住存款，在xx公司每次支付工程款时，尽量要求公司先从其他行支付，以最大限度的保留我行存款。

1、根据贷款管理要求，积极收集资料，完善贷款手续。目前，我已收集到项目科研报告、初步设计、项目批复、环保批复及开工报告等贷款所需的所有资料，为我行贷款安全提供了保障。

2、督促企业按借款用途专款专用，将借款资金用于xx高速公路建设。目前，我部已建立xx公司贷款资金使用台帐，对每笔资金使用情况进行登记，并同xx公司协商一致，我行贷款在工行系统内封闭使用。

3、经常深入施工现场了解施工进度，根据施工进度用款，保证资金按计划、按进度用在工程项目上。

4、及时做好贷后检查工作，并对贷后资料及时入档管理。开工一年来，我多次深入施工现场进行检查，并形成贷后检查材料8份，特别检查材料2份，大户分析材料4份，各种情况调查材料7份及报表资料上报若干份等，为保证我行贷款安全和领导决策提供了依据。

xx高速公路项目一期土建项目招投标结束后，11个标段中，仅xx县就有5个，由于我行在xx县无营业机构网点，施工单位无法在我行进行业务结算。为了能够最大限度的留住存款，我们对在我行开户的标段及其施工单位的资金实行封闭式管理，并将项目公司监理单位的所有帐户开立到我行。目前□xx项目在我行共开立结算帐户9个，是我行对公存款和利润的又一增长点。

电子金融业务是工商银行发展的后动力，为了充分运用先进的结算工具，作为xx高速公路的客户经理，我充分发挥我行结算系统优势，重点抓好网上银行、金融e通道、汇款直通车、手机银行、电话银行等电子银行业务新产品的推介、营销，增强电子银行服务功能，并与湖北xx高速公路经营有限公司及湖北省xx高速公路中铁大桥局项经部建立全面的网上银行合作关系，为其提供高附加值的资金结算、清算和账户管理服务，为吸收更多的结算资金奠定了较好基础。目前，我部已同以上单位签订了网上银行及代发工资协议，不仅方便了企业，对我行业务发展也起到积极的促进作用。

在搞好xx项目工作的同时，我也积极做好其他项目的营销和存款工作□xx市奥昌工贸公司是一家民营企业，年销售收入5000万元，每月现金流量达400多万元，经过做工作，该单位将基本帐户开到我行，目前，我们已对该单位上了网上银行和电话银行，下一步，我将为其营销一定的贷款，如此之类的企业，我今年开立帐户3户。同时，我通过朋友关系，组织储蓄存款达120万元。

- 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