

# 银行人员营销工作总结报告 银行人员营销工作总结(优质5篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么，报告到底怎么写才合适呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

## 银行人员营销工作总结报告篇一

1、协办站稳步发展，协办站自成立之日起，至今年四月底近七个月，发展协办员\_\_\_名，共揽储定期存款\_\_\_万元，平均每月增长定期存款约\_\_万元。

2、金融服务中心从\_\_月份开展工作至今，发展符合标准7人，揽储\_\_万元，其中定期存款\_\_万元，活期存款\_\_万元。

3、我行员工揽储从年初至今年四月份定期揽储增长\_\_万元，平均每月揽储增长\_\_万元。

4、银联卡业务迅速发展，截止\_\_月\_\_日，累积发卡2896张，卡存款余额\_\_万元。截止到\_\_月\_\_日，支行存款\_\_万元，比去年底增长\_\_万元，总行存款\_\_万元，比去年底增长\_\_万。

1、根据我行发展的总体规划，制定宣传月计划，从\_\_月\_\_日起实施宣传工作，实行分组分区域宣传，落实责任到人，利用休班时间和工作空闲时间进行宣传，尽量保证不占用大家下班时间。

2、六月份赶上金融服务中心正式开展工作的'大好时机，以服务中心为区域重点，进行重点宣传，以金融服务中心为原点向四周辐射宣传，从而让群众加强对我行的了解、认识和认可，树立我行“\_\_\_\_\_”的良好形象，

赠送印有我行标识的精美礼品，如草帽手套等。

## 银行人员营销工作总结报告篇二

本人20xx年进入x银行，至今已5个月的时间。在这段学习和工作的日子里，我收获颇多。接近年终岁尾，在此我将本人今年的工作总结如下：

作为新入职的员工，尽快的学习业务知识、提高操作能力尤为重要。在本行的培训课程中，我深入了解了建设银行的发展状况、机构构成等企业文化。在业务和技能培训中我努力锻炼自己的动手操作能力，勤学勤练，掌握了综合知识、运营知识及前台的具体操作规范，并熟练掌握点钞、翻打传票等技能。

在不断的学习和工作中，我与行内的同事相处融洽，建立了良好的伙伴关系。在行内组织的新员工棋盘山拓展训练中，增强了自己的团队意识，并被评为本组队员。实习期间我积极向老柜员学习储蓄前台的操作，并顺利通过了分行组织的新员工上岗考试，成为和平支行这个大家庭中的一员。

我正式成为一名柜员大概有两个月的时间了，尽管还在试用期，但在工作上我严格要求自己像正式员工看齐。工作中与同事互相帮助，遇到不熟悉的业务会积极向同事们学习，并认真记录下来。在柜台操作过程中严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声。始终把客户的满意放在第一位，对于客户的问题尽努力给出一个令客户满意的答复。结账后，与同事交换检查票子，及时发现错误并改正，减少差错。下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些我行特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等，丰富自己的金融知识。

进入建设银行以来，面对新的环境与工作，我一直在积极主

动地去适应，但是刚刚开始接触银行业务，在很多方面我还存在不足。首先，柜台操作不够熟练，还不能在办理业务中完全做到得心应手。其次，对本行金融产品和业务知识还不够熟悉，为客户提供咨询服务的准备不足。另外，从业时间太短，金融知识相对缺乏。

作为一名银行新员工，到今天已经入行快5个月，虽然还是在试用期，但在工作岗位上我严格要求自己像正式员工看齐，工作过程中和同事之间互相帮助，遇到不熟悉业务积极向同事们学习，并认真记录下来。在柜台操作过程中我严格按照对私柜台操作规程的要求进行操作，在业务办理过程中做到“唱收唱付”，做好举手服务、微笑服务、来有迎声、走有送声，对于客户的问题要求自己给出一个令客户满意的答复，始终把客户的满意放在第一位。在结账后，和同事之间交换检查一天的票子，发现错误及时改正，减少差错。下班后，对自己一天所接触到的新业务进行复习，并学习一些特色业务，如西联汇款、境外电汇、环球汇票等。

通过不断的学习相信自己能够在短期内成为一名优秀的储蓄柜员，全面的掌握储蓄柜台知识，技能上也要更熟练，不断加快自己办业务的速度，使自己的业务量不断提升。加强自己在理财、金融、个贷、对公等方面理论的学习，为自己的进一步的工作奠定扎实的基础。和同事之间建立更默契的配合，把和平支行的发展作为大家共同的目标。相信通过自己的努力，我能够成为和平支行秀的员工之一。

### **银行人员营销工作总结报告篇三**

我的20xx年是在\*分理处度过的，\*分理处是一个业务量大，业务种类繁多的分理处，我的职责是接待单位客户，解答他们的有关业务问题，编制和录入会计凭证，登记账簿，整理和保管会计业务资料。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，我的自我评价，是不是在美化自己，自有公论。我的缺点也是昭昭不可掩饰的。我的述职报告请大家评议，欢迎大

家提出宝贵意见。

首先，我一贯热爱社会主义祖国，拥护中国共产党的领导，坚持四项基本原则，遵纪守法，为人正直。通过参加区直机关工委党校的学习，使我对党的基本理论和国家的方针政策有了新的认识，进一步领会到为人民服务的根本宗旨和江“三个代表”重要思想的精神实质，对党的xx大提出全面奔小康的远景目标充满期望，学习也使我认识到：工作岗位没有高低之分，一定要好好工作，不工作就不能体现自己的人生价值。同时为了提高自身的科学理论水平，我通过成人高考参加了\*大学的本科函授教育，平时也自学电脑知识，利用网络了解国际形势和国内外大事，开阔了视野，丰富了知识，电脑使我的生活过得充实起来。

在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，领导和同事们也给了我很大的帮助和鼓励，在大家的共同努力下，客户们都认为\*分理处的服务比其他银行的好，都愿意来这里开立账户和办理业务，去年开立的会计账户有200多个，会计业务笔数去年更是从年初的日均\*多笔上升到\*多笔，人均笔数列居全行榜首，每天的忙碌可想而知，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“三声服务”、“站立服务”和“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质

不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。

针对以上问题，今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。对前台金融业务的熟悉，不能取代对提高个人素养更高层次的追求，必须通过对邓小平理论、市场经济理论、国家法律、法规以及金融业务知识、相关政策的学习，增强分析问题、解决问题的能力。

二是增强大局观念，转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导同事们把工作做得更好。

## 银行人员营销工作总结报告篇四

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。

为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。要让客户感觉到xx公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟xx公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候qq问候外还需要有一份工作热情感染到客户，让客户从自己

的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

我相信通过自己在工作上的努力，并且饱满热情的迎接每一天，终究会见到彩虹，并且相信在明年公司会更好，自己的业绩量也会比今年更加有前景。也希望相信通过这一年的工作实践，从中吸取的经验和教训，经过一段时间的反思反省之后，在20xx年甚至更长一段时间里，能让我在各方面有一个新的进步和提高，从而把工作做到更好更细更完善。望明年自己的业务量能够达到质的飞跃。

临近放年假之前我也要好好的思考一下来年的工作计划，如下：

第一：每周每天都写工作总结和工作计划。一周一小结，每月一大结。这样工作起来有目标，不会盲目。并且把今天工作思路理清了，工作起来更加顺畅。同时看看工作上的失误和不懂，要及时向公司领导和同事请教，并且加以改进。多加以动脑思考问题。

第二：每天做好客户报表。并且分好a□b□c级客户，做好详细而又明了的客户跟进情况，以及下一步的跟进计划。同时每天早上来公司，第一先大概浏览一下昨天的客户报表，然后对于今天的客户电话拜访有针对性，有目的性的进行沟通。把a□b□c级客户做好一个很好的归纳和总结，并争取把a级意向客户变成真正的客户。把b级客户变成a级客户等以此类推的进行跟进和不断跟踪。

第三：每周给自己订一个目标：争取每天至少联系一个意向强烈客户，每个月至少合作成功6个客户。每天不断反思和不断总结。

第四：加强业务知识和专业知识。在跟客户沟通交流的时候，少说多听，准确掌握客户对防伪标签的需求和要求，提出合

理化的建议。

第五：每周跟进重点客户，每天不断开拓新客户，每半个月维护好每一个老客户。列出报表里的重点客户和大客户，投入相应的时间把客户关系弄好。并且有什么苗头及时跟领导反映。

另外我计划在临近春节的时候，已经合作的客户或者年前联系意向好的客户纷纷打电话或者发短信给客户表示新年祝福和问候。

另外针对公司的一些建议：

第一：为了让员工更加了解到防伪标签这一行业，对防伪标签产品更深入了解，建议公司能够给予员工每个月定期进行培训。并且觉得工作中学习也是很重要的，建议公司开展一些工作技能的培训，为了让员工成长的更快，那么将会给公司带来更大的效益。

第二：建议公司网络电话能够保持稳定。做为电话销售员的我每天到9：30拨打通客户的电话。往往打到一半的时候就突然的断线了或者是客户那边说根本听不到我说话的声音，而且也有一些客户建议我不要用网络电话打，而且每次跟客户沟通完电话，客户都不知道我们公司的电话，每次用网络电话打过去的话电话号码显示都不一样，有时候会显示无法显示号码等等一些状况，我希望明年年初公司能够针对电话这一块能够有个好的调整和升级。

第三：建议员工在工作之余比如节假日，公司可以组织全体员工外出旅游、登山、打羽毛球等等来丰富员工的业余生活，同时也能够增强员工之间的凝聚力。增强了团队精神。

综上所述，以上是我的20xx年工作计划和建议，有什么不当的地方还得请领导指正。在新的年里，我会在更加努力的工

作。争取每次给自己订的销售目标能够按时按质的完成。并且也相信公司会越走越好。在不久的将来，公司将会发展的更好、更快！

过去的xx年，算不上精彩，但足够让自己记忆深刻；毕业已经三年有余，在证券行业的发展不算长，也不算短，但面对过去的路，有失败的泪水，也有成功的喜悦，记得在刚进入证券行业说的第一句话：三年，一定要混出个样子来。

如果说xx是拼搏的一年□xx是勤奋的一年□xx是转型的一年，那我的xx就是坚持的一年，所有的一切都已经过去，唯有坚持的心不曾动摇、没有改变，坚持行业、坚持营销、坚持团队……坚持一切需要坚持的。

一直以来，电话营销都是我所坚持在做的，记得年初所有人都已经搬到庆春路营业部了，唯有我们团队还在青春坊奋斗，经过一个寒冷的冬天，那时的环境虽然非常刻苦，但是没有任何借口，我们都在一起努力，打陌生的电话收集潜在客户、跟踪客户到约见客户，我们计划的做到我们该做的，虽然天气寒冷，但是我们的心很火热，新人进来也是和我们一样电话营销，确实在艰苦的条件下，坚持下来的都很了不起，注定能够得到自己想要的，实现心中的目标，随着3月份我们搬进庆春路8楼，不会冷了，环境也好很多，那时经历着电话营销部门的设立，我从此有了更多的时间，那时电话营销我放下了，新组建的电话营销部门经历着半年多的磨合，虽然成绩不尽如人意，但是确实规模大了，团队的两名成员成为电话营销部门的小组长，也得到了一定的锻炼。

自从电话营销团队管理抽出以来，也面临着自己的重新定位，那时对我来说，也是充满模糊，通过和领导的沟通，我开始筹划更多的事情：银行合作、社区合作、杭图活动、团队内部管理等等，当开始考虑团队的未来发展的时刻，银行一直是我们的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在4月份我们团队近15人的团队仅仅有两



个银行网点，说出去和其他营业部的区域经理分享的时候，他们怎么也不敢相信这样的团队会有什么成绩，从此我开始重视银行渠道，第一个开始重视的是农行秋涛路支行，这个网点合作时间最久，关系处理，但是过去的三年对他们的贡献基本上没有，第一次拜访钱行长的时候，我没有提任何要求，首先满足他们的三方任务要求，那一次合作以后，银行对我们才开始重视，关系更深一步。此后我们不断去开发新的渠道，最终开发出农行上泗支行和农行浣沙支行的银行渠道，另外民生银行和深发展银行也开始接触，沟通合作的事情，曾经给自己下了一个任务：平均两个人至少要有有一个银行渠道，年终必须完成。离这个目标最后还是没有完成，但是在年末的基金销售过程中，银行一直以来都是我们的弱项，但是通过银行完成的任务确是不错的，通过这次资源的互换合作，让团队的大多数人重新认识了渠道合作的意义，更多的人选择了走出去，进行联合营销，和农行上泗支行在转塘地区的第一次合作举办交流会，达到了我们的期望目标，虽然结果并不是很好，但是打开了局面，对于后期的合作大家都充满希望和期待，无论是银行领导还是高尔夫的领导都看到了多方合作的前景，以后或许可以做更多的尝试，目前团队可以驻点关系也不错的银行总共有四家：农行秋涛路支行、农行浣沙支行、农行上泗支行和工行凤起路支行。从团队的内部管理来说，年初我们一直坚持的早早会持续了下来，并经过改革创新之后得到了所有人的认可，参与积极性大幅提高，早会内容包括消息解读、大盘分析、业绩速递、经验分享和口号，通过消息解读，新人能够更多、更快的掌握消息解读的技巧和能力，提高自我表达的能力，通过不断的强化，出去就能够和客户进行沟通，当天气冷下来了，经常有人迟到，通过一定的惩罚，主要是通过罚一本书的方式，告诉这是不对的，故意经常迟到的现象得到控制，一大批人能够做到准时到，养成了好的习惯；另外团队原来会议较多，经过改革以后，团队仅留下了周例会，平时小组不开会，一周碰头一次，让每个人了解团队所有成员的情况，并且了解自己在团队中扮演的角色，周例会结束后会安排一个人分享自己的经验，对新人的启发较大，对演讲者更是一种学习提升的

机会，因为周例会都是安排在团队长会议结束后，经常一开就到晚上六七点钟，因为事先沟通过，周一的例会是没有时间限制的，所有的事情结束后就结束，周而复始的坚持，每个人都知道了周一要开会，甚至有时候我们开会到5点，看到大家都还在等，这种状态真的很好；除了周例会以外，每个月也会安排一次月度例会，对团队表现卓越的进行奖励，虽然这种奖励并没有多少钱，但是这份荣誉必须给到，这是团队的一种认可，种种规矩定下来后，自己也不会太累，乃至到今年8月份我们团队一下扩展到二十多人，都能够控制，。通过每天、每周的接触，大家天天都能够碰到一起，关系也慢慢熟悉起来，感情也逐步变深，这也许就是团队的凝聚力。

在团队的活动方面，一个有战斗力的团队一定要经常的集体活动，这一点要感谢罗总教给了我，团队每个月至少要有有一次集体活动，像往常一样唱歌、吃饭、看电影和旅游等等，紧张的工作确实给我们很大的压力，再忙也要懂得适当的调整和休息，因为4月份我们取得了突出的成绩，在6月份我们安排了和安吉营业部集体漂流，那是一次非常愉快的经历，虽然花了不少银子，这样的活动大家集体参加，感觉非常好，美好的东西总是让人怀念，以后每年也需要这样一两次的户外活动。

在人员引进方面，年初团队自身做了一次招聘，总共当时有8个人参加培训，最终签约的有5个，留存率还是比较高的，当时团队签约的有十多个，实习的有四五个，一起将近20人，从4月以后，团队基本上暂停了招聘，主要是学校的毕业生为主，一直持续到11月，行情一直低迷，团队出现人员流失，当然我一直坚信，离开都是有理由的，但是作为把大家带进来的，没有让大家赚到钱，我是有责任的，团队最多人数达到22人，在八九月份，那是考验的时候，那时基本上停掉了新人的引进，从开始有人提出离职的时候，我想作为一个团队没有招聘长期的生存会成为问题，有进有出，这才是一个健康的营销团队□xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说，xx年更多的偏向于团队管理，个人的业绩并不好，曾经记得xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在xx年初达到了，在xx年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，到下半年基本上暂停了个人的开发，我也不知道是不是给自己找理由，但是每个月的业绩确实很不理想，虽然营业部对我没有考核，但是作为一名证券从业人员，谁都知道没用客户真的很难生存，不仅在客户开发方面放松了很多，同时客户服务也缺乏持续性，只是对部分关系较好的客户联络较多，大量的客户已经基本上忘记了联系，客户关系也没用以往那么用心，因为对客户没有以往那么关心，转介绍的数量大大减少，坚持该坚持的，这也许是今年的不足。如果说xx年还有什么遗憾，应该就是和我一样坚持在财通、在证券行业的兄弟姐妹们，辛辛苦苦的一整年，没有赚到钱，没有过上有品质的生活，年底了，回家甚至囊中羞涩，但是我坚信我们的付出会有回报，所有的遗憾，只要还在坚持，我们的xx不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

xx已经走来！对自己许下几点希望和憧憬，需要在来年能够告诉自己都完成了：

5、让自己能够在这条路上走的更坚定些，自有自己坚定，才能影响到身边的每一个人，如果是有钱途的，那只需要坚持和等待，等待和坚持。

做为在一个it公司做销售，一定要非常地了解公司和公司做的产品，还有起码的行业背景，文章对一年的工作进行了两方面总结，详细内容请看下文电话销售年度工作总结。

当你在公司混的时候一定要记得你是在公司，说话和做事一定都要顾及同事的利益和看法，即使是在部门里也是一样，该说的说，该问的问，同事不是你的朋友，更加不是你的亲人这点一定要记祝如果需要同事帮忙一定要礼貌，如果想帮同事一定要在暗地里、公司里的小事细节多留心多主动做。

## 精选阅读

时光过得很快，如今已经从一个手忙脚乱的新手转变成一个熟悉的老鸟，此时可以再次回忆自己电话销售的工作情况并且做个总结，能够全面认识自己的优点和不足，避免犯同样的错误。那么有哪些优秀的电话销售年度工作总结是能给我们参考的呢？下面是工作总结之家小编精心收集整理，为您带来的《电话车险销售工作人员年度工作总结》，希望对您有帮助。

做电话销售已经快一年了，在这段时间，我有了特别多的收获，自己的工作能力也是得到了巨大的提升，特别是沟通的技巧可以说和刚开始进来公司的时候真的有天差地别，现在就我20xx年的工作做下总结：

### 一、克服内心障碍

有些人在打电话之前就已经担心对方拒绝自己，遭到拒绝后不知该如何应对，只能挂断电话，甚至有些人盼着电话快点挂掉、无人接听，总是站在接电话人的角度考虑，想象他将如何拒绝你。如果你这样想，就变成了两个人在拒绝你。那打出的电话也不会收到预期的效果。

### 二、明确打电话的目的

打电话的目的是为了把产品销售出去，当然不可能一个电话就能完成，但是我们的电话要打得有效果，能够得到对我们有价值的信息。假如接电话的人正好是负责人，那么我们就可以直接向其介绍公司产品，通过电话沟通，给其发产品资料邮件、预约拜访等。如不是负责人，就要想办法获得负责人姓名、电话等资料，然后和其联系发邮件、预约拜访。所以说打电话给客户不是目的，我们要的是联系到我们的目标客户，获得面谈的机会，进而完成我们的销售。

### 三、客户资源的收集

目的明确，选择客户。电话销售成功的关键在于找对目标，或者说找到足够多的有效潜在目标客户。电话销售过程中，选择永远比努力重要，一开始就找对目标虽然并不代表着能够产生销售业绩，但起码获得了一个机会、一个不错的开始。选择客户具备三个条件：

- 1、有潜在或者明显的需求；
- 2、有实力消费你所销售的产品；
- 3、联系人要有决定权，能够做主拍板。

### 四、成功的电话销售开场白

历经波折找到你的目标客户，必须要在30秒内做到公司产品及自我介绍，引起客户的兴趣，让客户愿意继续谈下去。即销售员要在30秒钟内清楚地让客户知道下列三件事：

- 1、我是谁，我代表哪家公司；
- 2、我打电话给客户的目的是什么；
- 3、我公司的产品对客户有什么用途。

开场白最好用最简短精炼的语句表达自己的意图，因为没人会有耐心听一个陌生人在那发表长篇大论，而且客户关心的是这个电话是干什么的，能够给他带来什么，没有用处的电话对任何人来说，都是浪费时间。

### 五、介绍自己的产品

电话里介绍产品要抓住重点，突出我们的产品特色，吸引客户。

## 六、处理客户的反对意见

介绍产品时会遇到客户的拒绝、质疑，但是我们保持好的心态，同时对客户提出的拒绝、质疑能够想出应对的话术，并处理好客户的反馈意见。

一年的时间没想到这么快就过去了，对我个人来说，还是非常的意外的。作为一名电话客服，我们的工作其实非常的枯燥，每天在接电话和打电话中循环，自己曾经认为在工作中的时间是非常漫长的。但是在工作中，自己经过了学习和领导的指点，自己也渐渐的学会了如何去面对工作，如何去看待工作。现在看来，自己的工作已经不再是这样的单调，虽然有时候依旧会感到枯燥，但是在枯燥的背面，自己也看到了有趣的成长！

作为电话客服，自己曾以为工作不过是给客户解答问题。但是在面对了各种各样的客户后，我彻底的改变了自己的想法。我对这一年工作的总结记录如下：

### 一、个人的情况

思想上：作为一名xx的客服员工，我在理念上保持与公司一致——“坚持为客户提供最好的服务！”在工作的培训和学习中，我不断的提高自己的思想觉悟，学习公司的理念，改正自己工作中的缺点。工作中热情，且亲切，主动帮助同事，并对自己的工作认真负责，有较强的责任感。

工作上：努力的完成自己的工作，对于自己不明白的地方及时去学习和提升自己，为顾客解答的时候以客户为主，优先为安抚客户情绪，同时以最快的速度为客户解决问题。在工作中学习经验，对同事和自己遇到的情况进行记录和反省，防止下一次出现问题。

人际上：在公司中我广交朋友，提升自己在公司中的人际关

系，加强同事间的交流，与同事间互帮互助，互相学习经验，努力提高工作能力。自己作为一名客服，总是要面临和各种客户的交流，有时候也会出现无奈和伤心的时候，但是我们总是互相的安慰和帮助，让工作能顺利的进行。

## 二、工作的情况

在工作中，我一开时严格的要求自己，不让自己在工作中犯错，总是在做好万全的准备之后再为顾客解决。虽然没什么问题，但是在业绩上却难以进步，自己也总是被批评。在重新对自己检讨之后，我改变了自己的工作方式，开始带着人性化的工作，在和客户交流的时候，多考虑客户的状况，让客户能感到更加的方便。渐渐的，自己也喜欢上了这样的感觉，努力的将工作做的更好。

## 三、工作中的不足

目前自己最大的不足，还是对公司产品了解的不够深入。在很多专业的客户面前，可能自己还懂的不如客户多，这实在是有些丢脸。为了防止再出现这个错误，我要更加深入的学习产品知识，提高个人的只是储备。相信这样也能有效的提高公司形象！

## 四、总结

一年的工作结束了，说实话，客服的工作是比较简单的，但是只有自己在工作中发现了乐趣，才能让自己找到目标，才能让自己继续前进！在下一年，我也要努力朝着自己的目标前进！

在学习了，电话营销的过程中我才发觉做销售的最主要是怎样样跟客户沟通，当你拿起电话想要打电话给客户的时候，你首先有没有想过要跟客户说些什么客户才会跟你继续说下去，并且还会问你很多的问题，才会相信你从而永远变成你

的忠实客户，并且是依靠性的客户。

在打电话中最能看的出一个人的品质，一个人内心的世界，在打电话中你能够表露的明明白白，无论你平时怎样掩饰。那么，我们所拨打的每一通电话当中，是不是要给对方的一种温馨的感觉呢，或者是亲切的友好，你的良好的形象和公司的形象都会在电话当中传达给对方，我明白在市场竞争日趋激烈的今日，学习电话营销的同学，深切地感受到电话营销工作难做。

尤其是在与客户沟通受阻后，如何做好客户思想工作，努力争取客户最终选择我们公司的产品，我觉得其中存在一个沟通的技巧。下头是电话营销的几点肤浅认识。

1、充分准备，事半功倍。在每次通话前要做好充分的准备。恰当的开场白是营销成功的关键，所以在营销前要准备相应的营销脚本。心理上也要有充分的准备，对营销必须要有信心，要有这样的信念：“我打电话能够达成我想要的结果！”。

2、简单明了，语意清楚。通话过程中要注意做到简单明了，尽量用最短的时间，将营销的业务清晰的表达清楚，引起准客户的兴趣。说话时含含糊糊、口齿不清，很容易让通话对象感到不耐烦。

3、语速恰当，语言流畅。语速要恰当，不可太快，这样不但能够让对方听清楚所说的每一句话，还能够帮忙自我警醒，避免出现说错话而没有及时发现。另外，说话时语言要通顺流畅，语调尽量做到抑扬顿挫，并要做到面带微笑，因为微笑将会从声音中反映出来，给人真诚、愉悦的感觉。

4、以听为主，以说为辅。良好的沟通，应当是以听为主，以说为辅，即70%的时间倾听，30%的时间说话。梦想的情景是让对方不断地发言，越坚持倾听，我们就越有控制权。在30%



的说话时间中，提问题的时间又占了70%。问题越简单越好，是非型问题是。以自在的态度和缓和的语调说话，一般人更容易理解。

5、以客为尊，巧对抱怨。在电话营销过程中，常常会听到客户对我们电信的抱怨。那么，如何处理抱怨电话呢首先，应当牢记以客户为尊，千万不要在言语上与客户发生争执。其次，必须清楚地了解客户产生抱怨的根源。最终，应耐心安抚客户的心，将烫手山芋化为饶指。一般情景下，如果客户反映的问题在自我的职权范围内能够解决，那么就立刻为客户解决；如果在自身的职权范围内无法解决问题就立刻向上反映，直至问题得到妥善解决。

总之，电话营销绝不等于随机地打出很多电话，靠碰运气去推销出几样产品。要想让客户简便地体会到电话营销的价值，我觉得沟通的技巧十分重要。由于参加工作时间不长，我的营销技巧还很不成熟，在以后的工作中，我将更加努力，更加虚心地向同事学习。路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。对待客户，我们用八个字异常容：微笑，热情，活力，自信！

再者是在教学工作计划和客户的沟通，要注意诸多细节，还有最基本的话术！我们都要有一个充分的准备，所谓：“知己知彼，百战不殆”。

我期望我在接下来的工作中能做得更好，也期望能为公司创造出更好的业绩。以上就是我对我的工作所做出的总结，多有不足之处，望各位领导和前辈们多多指导。

如果说20xx是拼搏的一年□20xx是勤奋的一年□20xx是转型的一年，那我的20xx就是坚持的一年，所有的一切都已经过去，唯有坚持的心不曾动摇、没有改变，坚持行业、坚持营销、坚持团队、坚持一切需要坚持的。

一直以来，电话营销都是我所坚持在做的，记得年初所有人

都已经搬到20xx路营业部了，唯有我们团队还在青春坊奋斗，经过一个寒冷的冬天，那时的环境虽然非常刻苦，但是没有任何借口，我们都在一起努力，打陌生的电话收集潜在客户、跟踪客户到约见客户，我们计划的做到我们该做的，虽然天气寒冷，但是我们的心很火热，新人进来也是和我们一样电话营销，确实在艰苦的条件下，坚持下来的都很了不起，注定能够得到自己想要的，实现心中的目标，随着3月份我们搬进20xx路8楼，不会冷了，环境也好很多，那时经历着电话营销部门的设立，我从此有了更多的时间，那时电话营销我放下了，新组建的电话营销部门经历着半年多的磨合，虽然成绩不尽如人意，但是确实规模大了，团队的两名成员成为电话营销部门的小组长，也得到了一定的锻炼。

自从电话营销团队管理抽出以来，也面临着自己的重新定位，那时对我来说，也是充满模糊，通过和领导的沟通，我开始筹划更多的事情：银行合作、社区合作、杭图活动、团队内部管理等等，当开始考虑团队的未来发展的时刻，银行一直是我们团队的弱项，因为这三年，银行渠道基本上都没有争取过，放弃的更多，在4月份我们团队近15人的团队仅仅有两个银行网点，说出去和其他营业部的区域经理分享的时候，他们怎么也不敢相信这样的团队会有什么成绩，从此我开始重视银行渠道，第一个开始重视的是\_行20xx路支行，这个网点合作时间最久，关系处理。

但是过去的三年对他们的贡献基本上没有，第一次拜访钱行长的时候，我没有提任何要求，首先满足他们的三方任务要求，那一次合作以后，银行对我们才开始重视，关系更深一步。此后我们不断去开发新的渠道，最终开发出\_行\_支行和\_行20xx支行的银行渠道，另外20xx银行和\_发展银行也开始接触，沟通合作的事情，曾经给自己下了一个任务：平均两个人至少要有有一个银行渠道，年终必须完成。离这个目标最后还是没有完成，但是在年末的基金销售过程中，银行一直以来都是我们的弱项，但是通过银行完成的任务确是不错的，

通过这次资源的互换合作，让团队的大多数人重新认识了渠道合作的意义，更多的人选择了走出去，进行联合营销，和\_行20xx支行在20xx地区的第一次合作举办交流会，达到了我们的期望目标，虽然结果并不是很好，但是打开了局面，对于后期的合作大家都充满希望和期待，无论是银行领导还是高尔夫的领导都看到了多方合作的前景，以后或许可以做更多的尝试，目前团队可以驻点关系也不错的银行总共有四家：\_行20xx路支行、\_行20xx支行、\_行上20xx行和\_行20xx路支行。

在团队的活动方面，一个有战斗力的团队一定要经常的集体活动，这一点要感谢罗总教给了我，团队每个月至少要有有一次集体活动，像往常一样唱歌、吃饭、看电影和旅游等等，紧张的工作确实给我们很大的压力，再忙也要懂得适当的调整和休息，因为4月份我们取得了突出的成绩，在6月份我们安排了和20xx营业部集体漂流，那是一次非常愉快的经历，虽然花了不少银子，这样的活动大家集体参加，感觉非常好，美好的东西总是让人怀念，以后每年也需要这样一两次的户外活动。

在人员引进方面，年初团队自身做了一次招聘，总共当时有8个人参加培训，最终签约的有5个，留存率还是比较高的，当时团队签约的有十多个，实习的有四五个，一起将近20人，从4月以后，团队基本上暂停了招聘，主要是学校的毕业生为主，一直持续到11月，行情一直低迷，团队出现人员流失，当然我一直坚信，离开都是有理由的，但是作为把大家带进来的，没有让大家赚到钱，我是有责任的，团队最多人数达到22人，在月份，那是考验的时候，那时基本上停掉了新人的引进，从开始有人提出离职的时候，我想作为一个团队没有招聘长期的生存会成为问题，有进有出，这才是一个健康的营销团队□20xx年对团队的要求势必更加严格。

对于自身的发展来说□20xx年更多的偏向了团队管理，个人的

业绩并不好，曾经记得20xx年年初给自己定下了5000万的客户资产，最终在20xx年初达到了，在20xx年12月31日，看客户的资产损失将近1/3，到下半年基本上暂停了个人的开发，我也不知道是不是给自己找理由，但是每个月的业绩确实很不理想，虽然营业部对我没有考核，但是作为一名证券从业人员，谁都知道没用客户真的很难生存，不仅在客户开发方面放松了很多，同时客户服务也缺乏持续性，只是对部分关系较好的客户联络较多，大量的客户已经基本上忘记了联系，客户关系也没用以往那么用心，因为对客户没有以往那么关心，转介绍的数量大大减少，坚持该坚持的，这也许是今年的不足。

如果说20xx年还有什么遗憾，应该就是和我一样坚持在财通、在证券行业的兄弟姐妹们，辛辛苦苦的一整年，没有赚到钱，没有过上有品质的生活，年底了，回家甚至囊中羞涩，但是我坚信我们的付出会有回报，所有的遗憾，只要还在坚持，我们的20xx□不要像去年这样狼狈，一定要实现我们的财务自由。

当公司想要做营销工作的时候，为了更好的完成领导安排的工作，是时候开始准备营销方案了。写工作方案前要先深思熟虑，做出合理的判断，你对这次的营销方案有什么样的想法呢？请您阅读工作总结之家小编辑为您编辑整理的《银行工作人员的金九银十营销策划》，欢迎您阅读和收藏，并分享给身边的朋友！

为进一步加强我行的服务工作，不断提高服务效率，提升服务层次，塑造x银行的服务形象，打造x银行的服务品牌，用优质高效的服务推行我行各项经营工作。根据分行今年服务工作的指导精神，按照分行的安排，支行决定开展文明优质服务竞赛活动。活动实施方案如下：

## 一、竞赛目标

通过此次活动，推进优质服务工作，以倡导行业文明规范服务为核心，以规范优质服务标准为向导，以建立和完善科学服务管理工作机制为重点，增强全员服务意识，不断提高服务水平，打造特色服务文化，树立和宣传服务先进典型，建设一流的服务团队，培育一流的服务文化，打造一流的服务品牌，展示一流的行业形象，提升吉林银行的服务品牌，构建“文明优质服务年”，促进支行业务发展。

## 二、组织领导

为保证优质服务工作有序进行，支行成立文明优质服务竞赛活动领导小组，组成人员如下：

组长□x

副组长□xxxx

成员□x

领导小组办公室

主任□x

副主任□xxxx

成员□x

具体工作由办公室组织实施，各部门给予配合。

## 三、活动安排

活动分动员、实施、总结评比三个阶段进行。

（一）动员阶段（3月16日—3月25日）。

1、组织开展学习动员活动。一是召开中层干部会，学习贯彻《20xx年文明优质服务竞赛活动会议》精神，并传达给每位员工，形成落实材料。二是成立支行文明优质服务竞赛活动领导小组。建立“一把手”责任制，明确责任。三是结合工作实际，制定《xx文明优质服务竞赛活动实施方案》。四是召开全行员工动员大会，下发今年服务工作活动方案，明确活动目的，布置工作计划。

## （二）实施阶段（3月26日—12月31日）

根据分行的竞赛方案，支行将从一下四个方面开展此次文明优质服务竞赛工作。

### 1、制定措施，完善服务

组织开展查摆服务当中问题。每个网点都要组织员工对本单位服务当中的问题进行查摆、梳理，制定整改措施，每个网点都要组织员工写出题为“如何参加优质文明服务竞赛的感想和体会”，自我约束自己，积极投身到竞赛活动中。积极报道活动中涌现的好人好事，总结经验，加强交流，促进工作，提高优质服务整体工作水平。

### 2、组织开展学习和技能培训、比赛。

（1）以《xx服务规范化标准及细则》和《xx营业网点标准化管理手册》为标准，定期组织理念培训和礼仪培训，从服务语言、服务态度、职业形象、服务纪律、服务技能、服务场所、服务设施等几个方面规范临柜人员的服务方法，促进各营业网点在服务上、管理上达到流程化、标准化，全面提升吉林银行优质文明服务水平。

（2）从网点标准化建设、接待客户水平、业务办理质量等方面开展练兵，着重培养大堂经理服务能力、柜员操作技能，选拔出优秀网点，参加在分行举办现场服务演示竞赛。

3、开展服务监督检查活动。对外公布监督电话，设立意见箱，及时妥善地处理客户投诉。针对投诉情况，支行将召开处理应急投诉事件经验交流会，对处理投诉率等突发事件得当、客户满意率高的进行现场讲演，以提高全行人员的处理投诉和应对突发事件的能力。

4、定期召开网点主任和大堂经理服务经验交流会。交流服务管理经验；总结服务中好的想法和做法；查找服务存在的问题和不足，对共性问题，研究解决办法。支行将聘请专业人员进行讲解，提升服务水准。

（三）总结评比阶段（20xx年6月末、12月末）。此次竞赛活动分两次评比，分别是半年小评、全年总评，上半年考评结果计入全年总分，年末总评进行奖励。支行将根据《xx服务规范化标准及细则》和《xx业网点标准化管理手册》的标准对各网点活动开展期间的服务工作进行全面检查、评比，并量化打分，进而产生先进集体和个人。

## 四、奖惩措施

### 1、奖项设置。

半年奖项设置：网点人均业务量奖2个；文明优质服务集体奖2个（网点）。

全年奖项设置：文明优质服务先进集体（网点）2个，服务标兵2人，业务操作能手3人。

委屈奖3人。

### 2、奖励方式。

凡获奖单位、集体及个人，支行给予奖励并上报分行，分行将给予物质奖励及外出学习、考察奖励。

委屈奖由各网点推荐上报，经支行领导小组研究确定具体奖励措施。

### 3、处罚。

总行有效投诉一次的网点主任免职（有效投诉当事人下岗重新竞聘上岗），服务考评得分列分行后三名的营业网点，支行将对网点主任问责或对网点进行经济处罚。

## 银行营销活动策划方案

### 下半年工作计划：

（一）细分目标市场，大力开展多层次立体化的营销推广活动。

xx部门负责的客户大体上可以分为四类，即现金管理客户、公司无贷户和电子银行客户客户。结合全年的发展目标，坚持以市场为导向，以客户为中心，以账户为基础，抓大不放小，采取“确保稳住大客户，努力转变小客户，积极拓展新客户”的策略，制定详营销计划，在全公司开展系列的媒体宣传、网点销售、大型产品推介会、重点客户上门推介、组织投标和集中营销活动等，形成持续的市场推广攻势。

做好系统大户的营销维护工作。针对全市还有部分镇区财政所未在我行开户的现状，通过调用各种资源进行营销，争取全面开花。并借势向各镇区其他政府分支机构展开营销攻势，争取更大的存款份额。同时对大中型企业、名牌企业、世界10强、纳税前8000名、进出口前7334强”等10多户重点客户挂牌认购工作，锁定他行目标客户，进行重点攻关。

（二）加强服务渠道管理，深入开展“结算优质服务年”活动。



要建设好三个渠道：

一是要按照总行要求“二级分公司结算与现金管理部门至少配置3名客户经理；每个对公业务网点（含综合业务网点）应当根据业务发展情况至少配备1名客户经理，客户资源比较丰富的网点应适当增配，”构建起高素质的营销团队。

二是加强物理网点的建设。目前，由于对公结算业务方式品种多样，公司管理模式的差异，对公客户最常用的仍然是柜面服务渠道。我行要加强网点建设，在贵宾理财中心改造中要充分考虑到对公客户的业务需要，满足客户的需求。各行部要制定详细的网点对公业务营销指南，对不同网点业态对公业务的服务内容、服务要求、服务行为规范、服务流程等进行指导。

三是要拓展电子银行业务渠道，扩大离柜业务占比。今年，电子银行业务在继续“跑马圈地”扩大市场占比的同时，还要“精耕细作”，拓展有层次的目标客户。各行部应充分重视与利用分公司下发的目标客户清单，有侧重、有针对地开展营销工作，要在优质客户市场上占据绝对优势。同时做好客户服务与深度营销工作。通过建立企业客户电子银行台账，并以此作为客户支持和服务的重要依据，及时为客户解决在使用我行电子银行产品过程中遇到的问题，并适时将电子银行新产品推荐给客户，提高“动户率”和客户使用率。

深入开展“结算优质服务年”活动。要树立以客户为中心的现代金融服务理念，梳理制度，整合流程，以目标客户需求为导向。加快产品创新，提高服务效率，及时处理问题，加强服务管理，提高客户满意度，构建以客户为中心的服务模式。全面提升xx部门服务质量，实现全公司又好又快地发展目标。

（三）加快产品创新步伐，加大新产品推广应用力度

结算与现金管理部作为产品部门，承担着产品创新、维护与管理的责任加强营销支持系统建设。做好总行全公司法人客户营销、单位企业级客户信息管理和单位银行结算账户管理三大核心系统的推广工作，为实施科学的营销管理提供技术手段。

完善结算产品创新机制。一是要实行产品经理制，各行配备产品经理。产品经理要成为收集、研发产品的主要承担者。二是建立信息反馈机制。各行部将客户需求汇总后报送分公司结算与现金管理部。分公司定期组织联系行、重点行召开产品创新业务研讨会，集中解决客户关心的问题。

提高财智账户品牌的市场认知度。今年要继续实施结算与现金管理品牌策略，以“财智账户”为核心，在统一品牌下扩大品牌内涵，提升品牌价值。要对新开发的结算与现金管理产品及时进行品牌设计，制定适当的品牌策略，纳入到统一品牌体系中。加强财智账户品牌的推广力度，做好品牌维护，保持品牌影响力。

发展第三方存管业务。抓住多银行第三方存管业务的机遇，扩大银证业务占比，发挥我行电子银行方便快捷的优势，加大新产品推广应用力度。各行部要加强对产品需求的采集和新产品推广应用的组织管理，明确职责，加强考核，形成触角广泛、反应灵敏的市场需求反馈网络和任务具体、激励有效的新产品推广机制，增强市场快速响应能力，真正使投放的新产品能够尽快占领市场、取得盈利。今年将推出本外币一体化资金池、单位客户短信通知、金融服务证书、全国自动清算系统等新产品。

（四）抓好客户经理和产品经理队伍建设，加紧培养xx部门人才

要加强人员管理，实施日常工作规范，制定行为准则，建立和完善工作日志制度、客户档案制度、走访客户制度以及信

息反馈制度。

加强业务培训。今年分公司将继续组织各种结算和现金管理业务、电子银行业务培训和营销技能培训，尝试更加多样化的培训方式，通过深入基层培训，扩大受训人员范围，努力提高业务人员素质，以适应现代商业银行市场竞争需求。

## （五）强化流程管理，提高风险控制水平

要以风险防控为主线，积极完善结算制度体系建设。在产品创新中，坚持制度先行。要定期通报结算案件的动向，制定切实的防范措施，坚决遏制结算案件发生。加强对结算中间业务收入的管理，加大对账户管理的力度。进一步加强监督力度，会计检查员、事后监督要注重发挥日常业务检查监督的作用，及时发现、堵塞业务差错和漏洞，各网点对存在的问题要进行整改。

## 一、背景分析

圣诞节作为传统的西方节日，如今被越来越多的中国人特别是年轻人所接受，与此同时，中国的圣诞节呈现越来越明显的商业化趋势，如今在中国，在圣诞节前的半个月甚至一个月，各类商家也纷纷打出圣诞牌，将自家的门店装饰得充满圣诞节日气息，借此吸引消费者，同时推出各类圣诞促销活动。商家及社会各界举办各类圣诞庆祝、纪念活动的增多，也给邮政开展市场营销活动、业务宣传、扩大社会影响和增加收益的创造了有利的时机。

## 二、开发过程

1、信息获取在玄武区支局的一次局务会上，营销部总监\_向各网点负责人进行了一个简短的贺卡项目开发培训，当x总监就《市场视野》中关于国外邮政圣诞营销案例进行解读时，北京东路所主任\_想到昨日她收到的浦发银行关于圣诞促销的小

册子。\_是浦发银行的信用卡用户，当月收到的浦发银行账单里有一本小册子，专门介绍圣诞期间刷卡优惠活动的，里面有一页介绍说浦发银行将于平安夜在位于\_街区的浦发银行时尚广场举办庆祝活动。\_当时在会上就提出我们是不是可以从这个活动中开发出点什么样业务出来。

x总监于是就在网上搜索了一下活动详情：\_浦发银行时尚广场的圣诞庆祝活动过去已经连续举办了四年，往常，现场除布巨型圣诞树及其他圣诞饰品外，还会在平安夜向市民发放许愿卡，现场填写新年心愿和新年祝福并交由“圣诞老人”投递到信箱中。

2、方案策划看过介绍后□x总监立即想到，为什么不向他们推荐我们的明信片呢？既然是新年祝福，若不能传递到对方手中，便没有什么意义了。如果能将许愿卡换成我们的明信片在现场发放，这样的影响力就大不相同了。明信片正面可印上浦发银行广告宣传画面，这样明信片既能让市民用来传递感情，明信片广告又能在寄件人和收件人之间形成二次传播，体现了浦发银行真情回馈社会的同时又能起到企业宣传的作用。况且明信片成本小，价格低，也易于主办方接受。

3、陌生拜访x总监着手策划出一个方案后，立即开始寻找主办方。当时的情况两眼一摸黑，知道这个活动是浦发银行办的，但又不知道具体是哪个部门负责，办公地点在哪里，负责人是谁。为此□x总监走访距离浦发银行时尚广场最近的浦发银行城中支行，与银行一负责人交流后才知道，这个活动其实是浦发银行南京分行与\_x有限公司合办的，具体操作都是由\_有限公司负责的。该负责人看过我们的方案后非常认同，于是主动帮助我们联系了\_有限公司的相关工作人员。经过预约后，第二天x总监又赶到了位于\_路的\_有限公司。与活动负责人接触后，对方表示这个想法非常好，但是这样做会导致活动成本增加，需要跟上级领导请示，而且还要和浦发银行方面进行洽谈，对方也同意后才能做□x总监考虑到，距离圣

诞节只有半个月的时间了，如果等他们内部沟通，又要浪费几天时间，到时就不能保证明信片能在圣诞节前印出，这个方案就黄了。于是□x总监主动提出，由我们出面与浦发银行方面进行沟通，\_方面欣然表示同意。

当天□x总监又来到浦发银行南京分行找到市场部的负责人进行了洽谈，看了方案后，对方立即产生了浓厚的兴趣，考虑到时间紧迫，该负责人当即就安排广告部门着手策划明信片的正面广告设计。

4、项目实施此后，三方又进行了多次接触，项目进展十分顺利。期间\_方面提出邮局能否在现场收寄明信片，这样市民现场填写、现场寄出，这样既可以吸引市民在广场驻足停留，又能让市民感受到祝福是在平安夜当场寄出的，感觉会更好些□x总监表示同意，并承诺到时会抽派人手，全力支持。

### 三、实施效果

最终，我们与\_方面达成最终合作协议：制作明信片三千枚，平安夜在浦发银行免费向市民发放，市民现场填写新年祝福，寄给亲朋好友，邮局现场收寄。

平安夜，现场活动非常成功：在浦发银行时尚广场中心20米高点缀着璀璨灯光的圣诞树下，美丽的“白雪公主”负责向市民免费派发“圣诞明信片”，圣诞装扮的邮政工作人员认真的审核收件名址，加盖日戳，并投入邮筒中交寄，现场气氛十分热烈。

### 四、营销启示

1、敏锐的市场洞察力圣诞节虽然是“洋节”，但现在已被国人普遍接受，在各类商家借助圣诞节大力开发市场的同时，邮政人也要与时俱进，要善于从此类社会热点中发掘商机，积极开拓市场。

2、帮客户赢在这次活动中，虽然主办方的成本增加了，但是明信片也是浦发银行优质的广告载体，宣传了企业形象，更重要的是，这次活动使浦发银行与1912街区收获了非常好的社会影响力。这个项目的进展如此顺利，正是因为策划方案时，一直站在客户的角度考虑，迎合客户的心理预期，帮助客户实现效果化。

本方案所指客户包括存款客户、贷款客户，客户类别包括个人客户和对公客户，业务涉及贷款、贴现、承兑、开销户、存取款、转账结算□pos机等业务。

指导思想：信用社的长远发展要以“效益”为中心，在正确处理近期与远期关系的基础上，制订切合实际的发展策略，尽快建立一个以效益为纽带，以业务的持续、稳步增长为目标，以充分员工的主观能动性为目的的资金营销和运作方案，迅速开展工作，为信用社圆满完成上级下达的任务指标和信用社长远发展而努力。

工作思路：以客户为中心，通过对存款和贷款进行结构分析，细分客户，量化激励，全员营销。工作中充分授权，配比费用、存款重视账户开立、贷款重视信贷关系的确立，维护好存量客户、开拓新的黄金客户，客户经理以大量的时间走出去，充分了解客户，迅速熟悉客户社交圈，进而赢得客户，占领市场。

服务理念：纵线关注全流程服务，横线关注全方位服务，把差错化为惊喜、把平淡化为满意、把高兴化为眷恋，跟踪到位，横道边，纵到底，把阶段性行为变成高效的、有灵性的持续服务。

## 第一部分贷款营销

信贷是收入之源，是立社之基。

## 一、个人客户

### 1、纯农区的农户

对纯农区的农户继续实行“五户联保”的形式，金额单户10万元，并在合适的村促成农民专业合作社、和农民信用共同体等农村经济组织的产生，改变农村金融体系缺乏独立承担民事责任且有一定组织性的贷款主体的现象。

### 2、城中村村民

对城中村村民贷款继续实行“五户联保”的形式，金额单户30万元，大力推广，资料中有村委的介绍信，并要求在我部办理贷款的客户数达到五户的，城中村委会在我部开立结算账户。且由五户以上的客户组成信用共同体，统一评级定信用等级，信用共同体全体客户同意可以推荐其他村民加入享受统一的优惠利率，贷款金额，若信用共同体中村民有一户出现逾期、欠息等违约行为，则统一下调信用共同体中所有成员的信用级次。不仅可以加深信用社和所扶持村民所在村委的天然联系，而且还可以实现营销链的外延，并且对贷款资产的质量起到积极有效的防范作用。具体参照商户通贷款操作。

### 3、社区居民

由于社区居民零散，且不具有很强的组织性，因此对社区居民贷款一律采取抵押的方式进行，金额以评估价值并参照市场价确定合理的抵押率来定。

### 4、个体工商户

对于在同一市场里的个体工商户，采取两户商户保证担保加市场担保的方式进行，最高不得突破200万元。对不在同一市场或市场难以提供担保的且由五户以上的个体工商户组成信

用共同体，统一评级定信用等级，由信用共同体所有成员向商户提供无限连带责任的保证担保，授信金额核定为50万元，全体成员同意可以推荐其他商户加入享受统一的优惠利率，授信额度，若信用共同体中有一户商户出现逾期、欠息等违约行为，则统一下调信用共同体中所有成员的信用级次，并由所有成员来偿还贷款本息。从而实现营销链的外延，节约人力成本，并对贷款资产的质量起到积极有效的防范作用。具体参照商户通贷款操作。

## 5、城市白领(含信用社职工)

参照《白领通》执行

## 6、微小企业老板

把控风险口外延，加强和以在省联社备案的担保公司的合作，采取担保公司总授信，老板贷款，担保公司担保的方式开展业务。

## 二、企业客户

### 1、存量贷款

客户经理必须维护好存量客户，作为基本工资的发放考核指标，在存量贷款未发生重大变化时，予以积极办理、并尽快熟悉客户上下游客户及社会关系，实现全方位合作。

### 2、品牌(自然增长)营销贷款

### 3、营销贷款(主要是指由明确的单位职工作为营销人的贷款)

(1)全员营销，具体分营销人、客户经理(主调查人为客户经理和协助调查人为其他客户经理)，注：营销人不参与调查。

(2)核定营销金额：信用社负责人总额度5000万元，单户不超



过500万元;信用社主任助理3000万元、单户不超过300万元;各科室科长1000万元、单户不超过100万元,副科长700万元,单户不超过70万元;信用社客户经理700万元、单户不超过50万元;信用社其他员工和机关员工300万元,单户不超过30万元。

### (3) 操作流程

按照利息收入的5%给营销人提取奖励费用,奖励费用进入专户管理,并登记台账,在贷款本息全部收回时兑现。

若贷款进入收回再贷程序,则奖励费用兑现20%,余额和收回再贷的奖励费用一并入专户管理,在贷款彻底收回时全部给予兑现。

若贷款出现风险,则奖励费用全部用来弥补损失,调查人、审查人、贷审会成员、分管主任、主任尽职尽责,由营销人负责偿还和并承担贷款营销责任。

参考其他银行利率定价及费用奖励模式:12%的年利率中,包含了资金筹资成本、管理、营销及人工费用大约为7%;考虑到商业风险,必须要有2%左右的风险加价;此外还有1%的一般准备计提。同时加上合理利润1.4%,并考虑当地银行市场竞争状况,按照0.6%的比例计提奖励费用即利息收入的5%。

### (4) 贷款期限、利率及还款方式

贷款期限以短期贷款(1年以内)为主,贷款利率执行联社贷款的现行利率,还款采取按月结息到期还本的方式。

## 4、票据业务

主任助理主抓,利用掌握的客户资源,安排专人办理,重新完善贴现手续,合规操作,日均余额2个亿,循环操作,保证

合法有效、到期兑付。

### 三、人员安排及流程时限

#### 1、信用社全部信贷人员均为客户经理

#### 2、流程时限

依据市办对信用社贷款职责的确定，客户经理负责贷款流程中受理和调查两个环节，初步确定接收资料到正式受理，所有贷款期限均为为3天，完成初审，达到准入条件、并满足客户需求后方可正式受理。

调查时限要求：根据贷款金额来确定，具体为：50万以下贷款均在3个工作日办完，50万-100万贷款在5个工作日办完，100万-500万贷款均在6个工作日办完、500万元以上贷款在8个工作日内完成。调查质量要求：调查方案必须详实，做到心中有数。

### 第二部分存款营销

“存款是立社之本”，是资金运营、创造效益的基本保障。主动营销存款成为了“立社”的关键之举。

#### 1、存款营销流程和重点的确定

本方案所指存款营销包括存款客户账户和客户日均存款余额及客户业务发生额的营销。随着银监局对金融企业存贷比的监管要求的变化，存贷比中存款量以日均余额来监管，所以我部存款客户的营销理念必须迅速转变，并结合我部实际，存款营销以吸引存款大户在我部开户为重点，营销流程为：开户(账户营销)----日常结算(结算便利)----月底余额。

#### 2. 全员营销任务的确定：为培养具有强烈生存意识的现代商

业银行员工的氛围，凡是在我部员工都要有吸储任务，员工(大堂经理、信贷外勤人员、岗位负责人、主任除外)最低基数为每季存款净增50万元。

### 3、存款营销专业团队任务的确定：

存款的组织是一个系统工程,根据每位员工的自身实际(形象、口才、人脉、能力、耐力等)和岗位特点,信用社实行全员参与但各有侧重的存款营销办法,由信贷外勤人员和岗位负责人组成信用社存款营销团队,并结合信贷收益(发放贷款的收益水平增量存款上存的收益水平),运用资金上应优先考虑信贷投放,主要侧重于零(低)风险贷款商品和个体、私营企业临时性贷款,从而实现存贷齐头并进,达到利益最大化。存款营销团队员工营销存款每季新增保证1000万元,负责人每季新增3000万元,主任助理每季新增1500万元。

4、存量存款任务：商业银行经营是以效益为中心,存量一块毕竟同样产生效益。忽视存量存款,会严重挫伤员工的工作积极性。加强对原有存款业务的发生和巩固工作,对存款营销团队中从事专门存量存款客户维护工作的员工任务为每季新增存款50万元。

5、新业务：发展某种新业务,一般短期内不会产生多少可观的存款额,或许从长远看有利于存款的稳步增长。考虑“考核报酬的即期性与部分新业务带来存款的远期性”的关系时,避免失去存款新的增长点。目前对专门从事系统性的代收代付业务的员工存款每季新增50万元。

### 5、存款业务分析例会的确定

为避免出现“鞭打快牛”和“懒牛卧车槽”及“挖空心思凑数据”的情况,每月召开一次存款营销分析会,根据任务的完成情况,每位员工社会关系、个人精力、个人素质、甚至个人形象等情况,具体分析制定下个季度的任务目标。

6. 考核办法：凡是吸收的存款，一律存在联社信用社，月末由信用社安排专人建帐。在年终对超过基数的存款，按照账户的每日存款余额的千分之一进行统一考核奖励。

利用唯物辩证法的观点和思路开展工作，诠释好“熙熙攘攘皆为利来、家有梧桐树引得凤凰来、酒香也怕巷子深”这三句话，经营风险、融通资金、提升服务、加快营销、实现双赢。

## 案例一、杜蕾斯微信

### 活动营销策略方案

对于杜蕾斯大家都不陌生，每每提及微博营销策略案例，总能看到杜杜的身影，似乎他已经是微博营销策略中一块不可逾越的丰碑。这个在微博上独树一帜的“杜杜”也在微信上开启了杜杜小讲堂、一周问题集锦。

广大订阅者所熟知的还是杜杜那免费的福利□20xx年12月11日，杜蕾斯微信推送了这样一条微信活动消息：

“杜杜已经在后台随机抽中了十位幸运儿，每人将获得新上市的魔法装一份。今晚十点之前，还会送出十份魔法装！如果你是杜杜的老朋友，请回复‘我要福利’，杜杜将会继续选出十位幸运儿，敬请期待明天的中奖名单！悄悄告诉你一声，假如世界末日没有到来，在临近圣诞和新年的时候，还会有更多的礼物等你来拿哦。”

活动一出，短短两个小时，杜杜就收到几万条“我要福利”，10盒套装换来几万粉丝，怎么算怎么划算。微信活动营销策略方案的魅力在杜杜这里被演绎的淋漓尽致，毕竟免费的福利谁都会忍不住看两眼。

## 案例二、微媒体微信

## 关键词搜索+陪1聊式营销策略方案

据了解，微媒体微信公众账号是最早一批注册并实现官方认证的公众账号，从开始到现在，一直专注于专注新媒体营销策略思想、方案、案例、工具，传播微博营销策略知识，分享微博营销策略成功案例。作为该账号的杀手锏，微媒体的关键词搜索功能不得不提。

用户通过订阅该账号来获取信息知识，微信公众账号每天只能推送一条信息，但一条微信不能满足所有人的口味，有的订阅者希望看营销策略案例，而有些或许只是想要了解新媒体现状，面对需求多样的订阅者，微媒体给出的答案是关键词搜索，即订阅者可以通过发送自己关注话题的关键词例如“营销策略案例”、“微博”等，就可以接收到推送的相关信息。

当然，如果你发送个美女你好，小微或许认为你只是要聊聊天，如果你实在不吐不快，或许这样的陪1聊也是一个不错的选择。

### 案例三、星巴克

#### 音乐推送微信

把微信做的有创意，微信就会有生命力！微信的功能已经强大到我们目不忍视，除了恢复关键词还有回复表情的。

这就是星巴克音乐营销策略方案，直觉刺激你的听觉！通过搜索星巴克微信账号或者扫描二维码，用户可以发送表情图片来表达此时的心情，星巴克微信则根据不同的表情图片选择《自然醒》专辑中的相关音乐给予回应。

### 案例四、头条新闻

## 实时推送

当然，作为新媒体，微信当然也有其媒体传播的特性，尽管马化腾一直在弱化其媒体属性。作为微信营销策略方案的有一个案例的头条新闻，最大的卖点是信息的即时推送，头条新闻在每天下午六点左右，准时推送一天最重大新闻，订阅用户可以通过微信直接了解最近发生的大事新鲜事，不需要在海量的信息中“淘宝”。

定时推送的时间选择在下班时间，完成一天的工作在，回家的路上看看当天的新闻也不失为一种调剂，既可以了解当下的大事又可以排解路无聊。

## 案例五、小米

### 客服营销策略方案9:100万

新媒体营销策略方案怎么会少了小米的身影？“9:100万”的粉丝管理模式，据了解，小米手机的微信帐号后台客服人员有9名，这9名员工最大的工作时每天回复100万粉丝的留言。每天早上，当9名小米微信运营工作人员在电脑上打开小米手机的微信帐号后台，看到后天用户的留言，他们一天的工作也就开始了。

其实小米自己开发的微信后台可以自动抓取关键词回复，但小米微信的客服人员还是会进行一对一的回复，小米也是通过这样的方式大大的提升了用户的品牌忠诚度。相较于在微信上开个淘宝店，对于类似小米这样的品牌微信用户来说，做客服显然比卖掉一两部手机更让人期待。<

## 银行人员营销工作总结报告篇五

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，成功主办了海珠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]方案-范文'库.整理.利息收入160多万元，实现]方案-范文'库.整理.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]方案-范文'库.整理.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，作为唯一一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'方案范文.库.整理~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最大化。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。

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”窗口的活动中，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。

1、抓好员工职业道德教育 主任室以创建“文明窗口”为契机，经常性组织员工学习《中国工商银行员工基本素养和服务行为规范》、《中国工商银行营业规范化服务标准》、等规章制度，不断规范员工的服务言行，促使员工严格遵守“八要、九不、十做到”，真正把客户当衣食父母，倡导“用心”服务，把顾客当亲戚、当朋友。员工张焱在柜面服务中，能够标准使用“三声、两站、一微笑”，多次在市分行明查暗访中受到表彰。

2、抓好考核激励机制 一是建立员工优质文明服务奖罚档案，将员工服务表现列入年度评优评选等考核内容，增强了员工忧患意识，提高员工的服务自觉性；二是建立服务质量与业务量挂钩的考核机制，营造“多干多得，少干少得”的公平竞争机制，形成了全行员工“争干”、“抢干”业务的良好局面。三是建立各网点、客户经理、客户的评议机制。由网点负责人评议管库、提解员，客户、客户经理评议柜面接柜人员，从会计接柜、出纳接柜、管库提解员中各评选一名服务先进，按季给予奖励。四是设立了优质文明服务奖励基金，表彰先进，鞭策落后。

3、抓好为相关部门的服务工作 营业部既是独立的服务部门，同时又是支行与各网点的枢纽。一是积极配合客户经理做好

各项贷款发放和资金回笼。今年8月，积极配合客户经理省内首家办理保理业务万，取得了 万经济效益。二是服务好基层网点。努力提取高提解、库房人员服务水平，及时做好现金调拨以及支行有关文件的传递。