

最新银行客户经理年度总结(优秀8篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

银行客户经理年度总结篇一

你们好！

我是大堂经理xx，很荣幸能够有这样一次机会在今天这样美好的日子进行我的发言。

在接到这个通知的时候，其实我还没有反应过来，有些不敢相信，但是事实就是我被领导们邀请到在今天进行我的发言。我感到非常的高兴和荣幸。依稀记得上一次演讲还是在我的学生时代，所以我格外珍惜领导给我的这次机会。

作为一名在银行已经工作了四年的员工，我有很多想说的话，其实在一开始，我写了非常多的草稿，但是我觉得都不行，因为我都只写了自己，我觉得不如将我的经验分成想出来给大家，这样才是我今天演讲的意义。我们行今年共招来了x名新员工，很多时候，我看着他们青涩的样子都会想起自己刚开始来银行工作的模样。很多时候，新员工出现小毛病和小错误都是难免的，因为从前的自己也是这样的，做一我选择包容他们，并且耐心教他们做事。其实出现最多的问题还是在人情世故处理的方面，很多时候，新员工都是刚刚大学毕业，难免会受委屈受欺负，有的员工也许还会和顾客发生冲突，其实这些都是能够理解的。主要原因并不在我们行员工本身，因为有些顾客提出的要求非常无理，甚至触犯到了我行的利益，新员工处事冲动也是难免的，所以就遭到了投诉。其实面对这类人，我觉得可以专门为新员工再进行一次培训，

增强他们的处事能力，可以减少相应的麻烦和损失，因为大多数新员工处事还不够圆滑，很多时候其实事情都是在可控范围，但是因为没有处事经验，所以才导致这样的结果。

所以针对这个情况，我给新员工们专门做了几次培训，结果显示培训的效果真实有效，后来在遇到这些难缠的客户，他们都知道怎么去处理了。作为银行的工作者一直都需要保持高素质的标准，哪怕遇到突发状况都要时刻谨记自己是银行的一员，首先要做到的就是冷静。越慌张，事情就越得不到解决。遇事冷静才是处理事情最好的解决方法，遇到客户提出的刁钻问题，首先从客户角度出发，缓解高压气氛，随后再进行分析，如若再得不到解决，可以来找我。

这几个月来，我行表现良好，我行全体员工一直恪守着银行的规章制度。在接下来的工作中，我们会更加努力，为银行创造更多的利益，我相信在未来，我们可以做得更好！

谢谢大家！

银行客户经理年度总结篇二

我叫***，现年30岁，党员。**年12月参加农行工作，**年12月至xx年1月，在xxx营业所先后从事会计员和会计主管工作；xx年1月至今在城区办担任综合柜员。工作中，我爱岗敬业，遵纪守法，勤勤恳恳，任劳任怨，加班加点，无私奉献，尊重领导，团结同志，大胆进取，敢于负责，充分发挥了党员示范岗的模范带头作用，为城区办事处存款超亿元和被xx银监局评为“良好网点”做出了自己应有的贡献。近几年来，先后多次被上级行评为“优秀统计员”、优秀会计员、优秀柜员和先进工作者。

一是具有较为扎实的专业知识。参加农行工作12年来，我一方面虚心向老同志请教会出基本知识和业务技能，一方面自学了银行业务书籍，逐步熟悉和掌握了农行会出基本知识、

内部业务和内控管理要领，提高了自己的政治素质和业务水平，拥有了为客户提供优质高效快捷服务的本领和技能。二是有较为丰富的实践经验。12年的营业网点前台工作经历，使我熟练掌握各项柜面业务操作流程和计算机前台操作技术及各项业务管理规定与操作规程，掌握银行经营管理、财务会计等基本理论。三是有较强的工作能力。我在日常生活和工作中注意不断地加强个人修养，踏实干事，诚实待人。经过多年学习和锻炼，自己的业务能力、工作作风、组织协调能力、判断分析能力、具体处理会计工作中实际能力都有了显著提高。四是具有较强的业务技能。在县行举办的业务技术比赛中，先后两次荣获现金项目统计专业第一名，一次第二名。在县行组织的季度测试中，理论测试成绩均在90分以上，专业技能考核为优秀，业务量名列全县前茅，在xx年柜员考试中，被评为中级柜员。五是具有勇挑重担的勇气和能力。我除临柜办理日常业务外，还分担着掌管大库，现金整理，上介下拨，独自担负着城区办13家企业，3600多人的代发工资业务。

假若我能够竞聘上岗，我的目标是：争取内部工作质量进入全县前六名。一是努力学习各种新知识，适应形势发展的需要，全面提高自身素质。二是履行职责，不断强化决策管理，规范操作，防范操作风险，确保会计业务的正常开展。三是拓展服务理念，打造优质服务品牌。全面实施服务环境规范、服务形象规范、柜台服务规范、会计流程规范和检查督促规范，从客户的利益出发，永远把客户的利益和需求放在首位。四是坚持内抓管理、外抓营销并重，促进内控和业务共同发展。

谢谢大家!!

银行客户经理年度总结篇三

在实际工作中，人们往往把服务理解为态度，即态度好=服务好。其实不然，服务有其更深刻的内涵，并且与执行规章制

度之间有着密不可分的联系。

通过几年来与牡丹信用卡持卡人的接触，笔者有如下的感受：规章制度是规范客户服务的一种模式，而服务是通过实施有效的具体手段落实规章制度，二者相辅相成，相互依存，缺一不可。

谁都知道，与客户直接打交道既累又繁琐，可我喜欢这个工作，喜欢看到客户希冀而来、满意而去的表情；喜欢看客户在我们的建议下得到意外收获时的惊喜；满足于由于坚持原则而使银行和客户的利益得到保障后获得的成就感。但也常因硬件设施上的不足而不得不通过人为的服务手段去弥补而产生遗憾，也不得不接受客户没有达到目的时不满的宣泄……总之，各种各样的人们来往交替，使我与许多客户结下了不解之缘，以真诚服务换客户真情，使我们的工作生动而多彩！

例一那是一个忙碌的夏日。柜台前挤满了等着办业务的客户。一位30岁左右姓刘的女士到柜台前要求增办附卡，因未带能证明与附卡申办人关系的有关材料而遭到经办员的拒绝。刘女士心有不甘而不肯离去，坚持要求与负责人面谈，商量一下能否帮助解决。虽然我当时正忙于起草一份重要的通知，还是放下了手中的笔。

我走出柜台，看过她填写的申请表，又通过电脑调阅她的存档资料，发现刘女士用卡已三年有余，帐户情况良好，从未出现过超限额透支或透支不还的情况。总体感觉是诚实守信的人，就请她在申请表空白处注明：附卡申办人确系主卡持卡人之夫，若附卡发生透支，主卡持有人负责无条件偿还。于是，我在申请表上的负责人处签章，同意为其增办附卡。

本来以为事情顺利解决，可没想到又节外生枝：经办员在办理过程中发现附卡申办人为此户的担保人（三年前为其担保时二人为朋友关系），若现在改做附卡申请人还需重新找人

担保并提供新担保人的有关资料。在向她讲明情况后她提出让其夫既作为附卡持卡人又作为担保人的要求。按我行的有关规定，担保人与持卡人不能是夫妻关系，这样看来刘女士非得来第二趟不可了！

这时，刘女士一脸失望，并流露出一些不满之意。我也感到在她来电话咨询时我方工作人员未主动提示也有责任，再让客户跑路也确感不安，于是问她能否立即找到新的担保人，答曰：没问题。我按她填写的新担保人工作单位的联系电话与担保人联系，对其讲明担保责任并传真过去担保责任书，请其签字确认后连同其身份证复印件再一同传真过来。

当一切手续完备，经办员将带烫金字的两张亮晶晶的新卡片递到客户手中时，那一脸灿烂的笑容足以证明她心里的满意程度。

一事一议要求申请人提供必要的身份证明资料以供发卡机构进行核实，是确保申请人的真实身份、信用程度、偿债能力等的一种手段。与担保人核实，是为了让担保人明确其所要承担的责任和应尽的义务。在保证这两方面的资料真实可信的前提下，灵活掌握核对方式，为申请人提供一定的方便，既不违反我行的规章制度，又灵活、适度地为申请人提供个性化、快捷的服务，是服务手段的延伸。

事后，这位刘女士来信表示：她和其夫会成为我行永远的、忠诚的持卡人。

例二一天，一位老先生要求将已过有效期的信用卡销户。本来一切手续完备，只需几分钟就能办好的事却因计算机突然发生故障而无法实现。工作人员和客户都很着急。

这位老先生十分焦急，在柜台外来回踱步，并一再声明因为离其单位路途遥远而不希望再次跑路，几次询问多长时间能修好。而此时计算中心仍然无法确定何时能解决问题。工作

人员虽一再安慰他别着急，可无法解决具体问题，再好的态度也显得苍白无力。

再三考虑后我与老先生商量，问他是否有我行储蓄网点的活期存折。在得到肯定的答复后，我与他核对了卡内的存款余额并记录了他的存折号及联系电话，告知他待故障排除后我可以替他把信用卡销户，再把钱存到他的活期存折内，所有手续办妥后打电话通知他，请他在方便的时候再到附近的储蓄网点补登存折。老先生的一脸阴云立即散尽，连声致谢，倒让我不知所措了。

一事一议按规定，信用卡销户时，必须由持卡人在销户清单上签收，以证明是持卡人本人所为。而当时由于计算机通讯故障无法做销户业务，问题是由银行单方面造成的，与持卡人无关，让持卡人再次往返从情理上说不过去。我方在销户清单上批注办理原因，并注明转存的存折号，确保此笔存款不会落入他人帐户，未背离制订制度的初衷，并能做到保证持卡人存款的绝对安全。以这种灵活的方式处理，从根本上保障了银行良好的信誉。

例三一次，一位客户因卡片上的磁条损坏而需要重新制卡，可每当重新制卡密码就会恢复到初始状态。该持卡人未保留初始密码，则无法进行一些需使用密码的交易。按我行有关规定可以申请补做密码，但必须由本人申请并于3个工作日后领取。

但该持卡人表示：3天后不能亲自前来领取。并对我行的有关规定表示不满，还提了一些诸如atm不能实行24小时服务，不便取款；一些网点的工作人员业务知识不全面，不能满足他的需求；一些行业不能用卡结算等一些意见。

我想，问题的焦点是持卡人不想再来一次而在找借口，虽可考虑采用其它方式，但原因必须向他阐明。于是我向他解释：由于卡片保管不善或使用不当常会影响磁条的寿命，磁条受

损后，持卡人修改过的密码就无法确认，如果没有恢复初始密码这一功能，在磁条无正常功能的情况下，既无初始密码又无修改过的密码，怎么使用？持卡人听后表示理解，可3天后不能亲自前来领取密码信封的实际困难怎么解决？我向其建议：如果可以指定某人代理领取密码信封，可在申请补制密码的当时写一份委托书，3天后由其指定的委托人凭身份证代为领取。听到这样的建议持卡人表示可以接受，并对我们设身处地为他解决具体困难表示感谢，还表示对所提的其它意见也不用在意了。

一事一议密码信封不可以代领是基于对持卡人帐户安全性保证的需要。如果某人提出要求代领而我方无法确认是否存在代领这个事实，确实不能代办。但持卡人主动提出请他人代领，且手续严谨不会出现冒领的风险（我行将把委托书作为补制密码及领取密码说明的附件）。既对持卡人帐户安全负责，又提供了一定的方便。在办理业务过程中经常会出现这样的情况：当一个焦点问题没有得到解决的时候，持卡人可能会东拉西扯，提出若干的不满，如果我们不是单纯的拒绝了事，而是帮他出主意、想办法，在不违反制度规定的前提下，通过其他途径把焦点问题解决好，另外一些非焦点问题也就迎刃而解了。

例四一位持卡人在异地某储蓄网点请求取现时被告知其手中的卡已被止付，经办员按照有关规定准备没收该卡。持卡人表示极大的疑惑与愤慨，请求该网点与我方联系并解释清楚要扣卡的原因。

我行电脑资料显示：该户的担保人已经解除了对该户的担保责任关系。根据有关规定，只要担保人办理撤保手续，该卡必须被止付，而受理网点在受理时发现卡号被列在止付名单之内就有权将卡没收。

持卡人了解此事的原因后虽对我方的做法表示理解，但还是请求支取20__元现金，否则出差在外无法返回。我查询了该

户的帐户情况，无超限额透支及不良记录且有足够的余额可支付。于是，请持卡人做出书面承诺：返京后及时办理换保手续。然后请授权中心受理此户的请求，允许其支取20__元。持卡人转怒为喜，并对我方的做法表示赞赏。

一事一议受理撤保手续后对被撤保户做止付处理，是为保障撤保期间避免持卡人恶意透支而采取的一项对原担保人负责的保护性措施，如果撤保后该卡不被止付而仍可使用，引起透支时再要求原担保人承担还款责任，担保人有权拒绝偿还。

但是具体到该户，此持卡人帐户无恶意透支历史，因被动撤保，在不知晓的情况下，无主观透支的恶意，在有足够余额的帐户内支取20__元不会给银行和原担保人造成任何损失。原则上不违反制度规定，又为持卡人解决了燃眉之急。该持卡人一再表示变更担保人后继续用卡，表现出了对我行的忠诚度。

例五所谓灵活满足持卡人的要求，也不是无原则的，如果对方的要求是无理的，我们会在讲清不能受理的原因后，义正辞严地加以拒绝。

我向持卡人解释：我行信用卡章程明确了为持卡人提供的准贷记卡服务项目中包括：当备用金帐户余额不足支付时，可在银行规定的信用额度内透支。而持卡人在信用额度内消费时电脑只能根据程序设置判别消费金额是否在规定的限额内，以及是否交易，不具备人的智商水平，无法以人的思维和感情判断持卡人当时是否受主观意识的支配，以及主观上是否想透支，只是按程序设计的命令连续计算透支利息。从某种意义上说，计算机是冷酷的，没有人的思维和感情。虽然从感情上接受不了，也只能接受这个客观事实。因此，此笔利息不论多少，必须由持卡人承担。持卡人虽极不情愿，但不再提出异议。

一事一议当持卡人对信用卡业务知识了解不够或产生误解时，

一方面要向其耐心解释，阐明我行不能受理的原因，另一方面要讲明我行的制度规定，要坚持原则。

虽然从未受理过类似的业务，但我凭以往相关的经验，认为不能取消，以往的做法是：只有当收款方银行退回汇款后，我方再通知汇款人办理取消。这样，汇款需要在两地银行之间做一次“往返旅行”。

原因很简单：经银行受理过的手续完备的凭证在汇款人手中已保存3个小时，在如此长的时间里，持凭证的人做过哪些事情无从知晓，也无法判断。

于是我通过电话询问汇款人为什么要取消。对方回答了若干个客观理由，又提出因为对方持卡人着急用钱，怕到帐晚而贻误商机。我委婉地向他解释不能取消，但如果是因时间问题我行可以尽最大努力想办法提高效率。于是我请储蓄所的负责人用银行内部的划款凭证将此笔存款划到其上级单位的联行，并立刻将划款凭证递送到上级行，要求联行当天受理划转，这样可缩短汇款的在途时间，保证对方次日就可收到。客户接受了我的建议，不再提出异议。

一事一议银行出具的凭证具有法律效力，在已受理过且手续完备的凭证离开银行3个小时的时间里，如果有人利用这个凭证做一些其它事情，无形中等于银行为其提供了方便。所以不能受理这笔业务的取消请求。

果然，此事发生后不久，就接到与此情况极为相似的一个投诉电话：一家公司在接到买方的付款凭证的传真件后即给买方发货，可货已发出2个多月，3000万元的货款仍未到帐。该单位财务人员误以为是我行有意滞压这笔汇款而不及时入到单位帐户中，强烈要求找行长投诉解决。

我向她解释，我行绝对不会这样滞压汇款，问题可能发生在汇款方。应立即通过该单位的开户银行向汇款方银行发查询

书，如果款根本未汇出或是一张假汇款单的传真件，就应通过公安部门解决了。我的提醒使她恍然大悟，表示以后不再凭传真件做商品交易，要立即到开户银行办理查询和报案。并就她对我行产生的误解表示了歉意。

综上所述，我们在日常工作中要做到既坚持原则，保证银行资金的安全、维护发卡机构和银行的信誉，又要保障持卡人利益不受侵犯，在持卡人用卡受阻或遇到困难时，想方设法为持卡人解决具体困难，灵活而不失原则，因人、因事而异，为持卡人提供带有个性化的、周到的服务。

在实际工作中经常以换位思想去观察、体验客户的具体需求，不断充实和丰富服务工作的内涵，做到：以我真诚换客户真情，就能真正实现牡丹信用卡“安全、方便、快捷”的服务承诺。

银行客户经理年度总结篇四

各位领导，同志们：

上午好！俗话说：好风凭借力，方能上青云。伴着农行人事制度改革的时代强音，和着人才强行战略的强劲交响，今日。我走上了演讲台，用我的拼搏，我的奋斗，我的尝试来证明我的勇气，展示我的能力，追逐我的理想，用青春热血和聪明才智来拥抱机遇，迎接挑战。岁月留痕，往事可忆。俄罗斯莫斯科商业大学毕业后，1996年我进入了农行工作，几年来我曾做过会计记账员，财务监管员，财务部副经理，2002年初担任了xxx支行行长职务。如果说，记账员，监管员的经历让我学习了银行的基础知识，掌握了会计的基本原理，财会部副经理的历练让我学会了如何执行与协调，学会了对各项制度的制定和整合，那么，支行行长的实践则让我懂得了如何经营，如何管理一个企业，让我懂得最为管理者的辛酸苦辣，更让我懂得如何去踏踏实实做事，老老实实做人。可

以说，从一个经办员到一个中层管理者，再到支行独挡一面，我完成了业务知识的原始积累，完成了业务经营由前台向后台的自然过渡，完成了由参与经营到组织管理的角色转变。

几年的工作实践，让我经历了风雨，见了世面，长了才干，我管理的xxx支行由当初的全市第11位提升制至第三位。不良资产较2002年初下降了578万元，下降了7%，利润自2002年末实现零的突破后，预计2004年将突破200万元，综合竞争力明显提高，业务经营综合排名连续两年位居全市第三名。常言道，单丝不线，孤木不林，所有这些成绩的取得，离不开市行领导的亲切关怀，离不开各部室的鼎力支持，离不开支行全体员工的辛勤劳动。每当想起这些时候，我都深受鼓舞和感动，既有对市行领导，各部室与全体员工的感激之情，又对今后的工作必胜的信心，这也是我能够不断前进的根源所在。我深深的懂得，时代的快速发展，需要不断更新知识去适应变化了的形式，固步自封，不思进取无疑会被历史所淘汰，作为一名管理者更应居安思危，勤学不辍。为提高自己的业务素质 and 理论水平，增进驾驭市场，应对变化的能力，2003年我通过了高级管理人員工商管理硕士考试，成为长江商学院emba的一名学员。在这里，聚集着全球最好的华语教授，聚集着全中国最顶尖的企业家，能与大师同行，能与著名企业家交流，对于我来说不仅仅是一种历练，不仅仅是一种提升，更是一次，一次身与心的“涅槃”。我坚信我会用我所学到的知识来指导我的实践，厚积薄发，扬长避短，和我的员工一道用我们智慧和实际行动把xxx支行带向更光辉的未来！我更愿意用自己的一身正气，一腔热血，一副铁骨，一股倔强和敢于承担责任的精神，立足本职，无私奉献，为前进中的农行锦上添花。谢谢各位！

各位领导 同志们好：

为了能够充分发挥我的所知所学，体现自己的能力，实现自我价值，为我们的事业发展做出更多的`贡献，故参加本次储蓄负责人的竞聘。我竞聘储蓄负责人的优势主要体现在以下

几方面：一 年轻好学，具有较好的年龄优势，接受能力比较强，对新业务比较敏感，能够创造性开展工作，并且有信心，有决心，也有能力在领导的正确领导下，圆满完成上级分配的各项任务。二 有较强的事业心，进取心和开拓创新意识。我充分认识到只有改革和创新才是信用社发展的生命力所在，才能在激烈的竞争中不断壮大，才能促进管理水平和经营效益的进一步提高，正因为有了这种认识，我坚定干好工作的信念。更加热爱本职工作，珍惜自己的岗位，兢兢业业，一丝不苟，认认真真做好每次工作。三 具备一定的金融理论知识，这些年我始终不忘充实自己，坚持干中学学中干，完善自我，提高自我。几年来，先后通过了会计员，助理经济师，经济师的职称考试，每次都是凭着扎实的知识通过的。四 熟悉业务，了解储蓄工作的方方面面。我先后在六个储蓄所工作过，对每个岗位都十分熟悉，了解储蓄人员的所想所需，能够在实际工作中把握好度的要求，这有利工作的开展。

如果能被聘任，我将协助领导做好以下工作：

我们每个人都清楚服务对于信用社的重要性，可是对于一些细节却被各位忽视。如内外着装的不统一，无法让客户感受到一种团队精神。接待储户时面热心不热，会导致一些随意性的动作和不当的言语。接待大客户的热情洋溢，对待小户的漫不经心。这些都会给我们的工作产生负面的影响。搞好优质服务，就要从服务细节上下功夫，改变一些习惯性随意性的动作，强调肢体语言的重要性。同时要开拓服务的深度和广度，在服务上做足文章。任何产品只有有了特色和品牌才能拥有相对固定的消费者。储蓄是一种投资理财服务，也应该的不同的特色和叫得响的品牌。一个服务态度好，业务技术强，办理速度快，有知名度的储蓄员，储户往往会拥向这名储蓄员。我们可以通过进行针对职工的服务水平和业务水平的测评，以调查问卷的形式征求储户意见等方式，评比产生一名或几名储蓄员，以他们的名字为品牌，在各种媒体上大力宣传，从而达到树立形象，展示实力，吸引客户，提高信用社的知名度，还会督促其他人员的竞争意识，从而从

整体上提高服务的质量，以确保为储户提供高效快捷的服务。

一名职工初到信用社，可以说他素质低，如果过了几年还是素质低，就要从培训学习工作和制度执行上找原因，是不是培训学习没到位，制度不健全或者没有得到完全执行。职工的素质高低和制度的贯彻执行是密不可分的。一方面要加强业务技能，人格修养和各种规章制度的学习培训学习，另一方面要抓好制度的贯彻执行，做到赏罚分明有理有据，坚决杜绝奖人以亲，罚人以疏的不良做法。只有这样才能产生提高素质和执行制度的内在动力。

企业的发展壮大和他在消费者心目中的认知程度息息相关的。信用社作为一家为客户提供投资理财服务的特殊企业，尤其需要客户的认知程度。我们可以通过媒体宣传自己的品牌形象和赞助一些有一定影响力的活动，让各位认识了解信用社，提高在群众中的认知程度。在条件允许的情况下，为储蓄所设计一种有自己特色的统一牌匾和装修，给客户一个美好的企业形象，为我们的工作提供可靠的外部保证。

作为一名专业负责人，必须及时了解职工的思想动态，要经常性与职工进行交流沟通，减轻他们的思想负担。鼓励职工的成长，增强他们的自信。赋予他们更多的责任，如果我们将他们最好的想法加以利用，也就赢得了竞争的机会。要善于赞美激励别人，你的态度将直接影响到职工的工作态度。只要能给予恰当的制度和合理的刺激措施，他们就能成为你工作的支持者和推动者。不要一味地施加压力，工作目标定得过高，规章制度定得过严，表面上看是增加了工作危机感，责任感，节奏快了，而实际上，这种单靠压力压出来的效率是不会长久的。而朝不保夕的工作环境，更无法令职工发挥应有的积极性主动性和工作热情。要创造一种公平竞争，机会均等的工作环境，要用优质劳动，优质取酬的激励方法，激发每个人的潜力，而不是只调动少数人的积极性，使每个人真正认识到，只有辛勤劳动，苦心钻研，才能获得更高的效益，才能更好地实现个人的自我价值。最后，感谢各位领

导提供了这样一个平台，感谢同志们给了我一个展示自己的机会，希望能得到您的支持和信任。无论最终竞聘结果如何，我都会一如既往地以饱满的热情，百倍的信心，十足的干劲，投入到信合事业中去，以实际行动证明我是一个优秀的信合人。谢谢各位。

银行客户经理年度总结篇五

各位领导早上好，我叫***[]20xx年毕业于浙江万里学院电子信息专业，我来自汀田分理处。首先感谢行党委为我提供了一次展现自我的机会。客户经理是一份富于挑战性的职业，为客户提供全方位的金融服务，实现客户价值最大化的同时实银行自身效益的最大化。我希望通过客户经理岗位，能不断提高我综合业务能力和营销能力。年轻人是农行的未来，农行要发展，需要每一位热血青年奋发向上。虽然说入行三年了，我一直从事临柜工作，但我在入行时就给自己制定了目标，要成为一位出色的客户经理。因此，我也一直为此目标准备着，平时我努力学习，取得了信贷和理财上岗证，积极参加行里的各种信贷和理财比赛，并在20xx年获得了市支行个人理财第一名，和个人贷款第六名的好成绩。

一，充分利用crm系统，分析客户结构，信息，特点，维护好自己管制的客户，能够有效的跟客户沟通和了解。

二，对待客户要做到四个方面，诚信，细致，勤奋，创新。诚信就是基石，与客户沟通的有效桥梁，细致入微捕捉蕴藏在事物背后的新商机，勤奋刻苦在激烈的商战中抢占先机，创新将新的营销理念和服务方式有效的结合起来，最大限度的满足客户日益提高的服务要求。

三，要充分利用自己的三缘关系，在这次9月份的营销存款，就一次很好的资源利用。

四，切实防范信贷风险，防范信贷风险关键是做到两点，一是做好第一还款来源的调查，通过各种渠道了解借款人人品，信用，资金实力，还款来源。二是确保第二还款来源的充足，调查客户第二还款来源的真实性，合法性，及是否足值。

五，合法经营，合规办事，不拿原则做交换，把好廉正关。因信贷资源是稀缺性资源，某些客户为达到自己的目的，会不择手段，做为一名客户经理要立场坚定。

最后，我已具备这方面的潜质，希望各位领导给我一次机会，我会用十二分的激情与冲劲去开展客户经理工作。

银行客户经理年度总结篇六

大家好!今天，我本着参与、锻炼、挑战自我的宗旨站在这里，以平常、诚恳的心态接受领导和同志们的检阅，竞选本行副经理一职，希望能得到大家的支持。

我叫，由于工作的忙碌，专业是，现任。自进入行后，在领导和广大同仁的支持和帮助下，我从一个业务新兵，逐步成长为一个有担当、敢反思、珍惜人生价值的责任人，从中我学到了很多知识，找到了工作的目标。今天，我能有机会参加这次竞选上岗活动，心里感到非常激动，并借此机会对长期以来对我工作给予支持、关心和帮助的领导和同事，表示最衷心的感谢!

(一)具有虚心好学、严于律己的优良品质。自进入本行以来，能自觉遵守银行的各项规章制度，认真学习专业知识、各项创新技术以及管理方面的理论知识，并在多年的实践锻炼中积累了不少工作经验，善于学以致用，扬长避短，创造性的开展工作。

(二)具有良好的政治素养。作为银行的一员，在工作中不仅有坚定的政治立场，而且有较高的思想政治觉悟，我是学行

政专业的，对行政部知识有一定的基础，但在业余时间，我却从未间断过学习。并将理论学习运用到实际的工作中，把更高的着眼点放于整个银行、整个社会。

(三)具备爱岗敬业、甘于奉献的精神。一直以来我对照着“老老实实做人，踏踏实实做事”的人生信条在努力。无论是在哪个岗位，我都十分注重加强政治思想修养，思想上积极向党靠拢，行动上自觉服从党的利益，牢固树立正确的人生观、价值观。具备了吃苦耐劳、任劳任怨的敬业精神，严于律己、诚信为本的优良品质，实事求是、求真务实的工作作风。这些都是做好银行副经理工作的基本要求。

(一)要找准自己的定位，做好经理的副手。我想作为一名银行副经理关键是要找准自己的定位，做到办事不越权、不越位，工作不拖沓、不含糊，矛盾不上交、不下压，责任不躲避、不推诿。注重当好“副手”，协助经理发挥好决策参谋、调查研究、综合协调、督查督办“四大职能”，用全新的经营理念，简化办事程序，提升研究室层次，真正让领导放心、上下级称心、全体员工顺心。用自己对事业的热爱和忠诚以及出色的表现，来赢得领导与同志们的信任、来提升银行的地位。

(二)做好综合协调工作，确保政令畅通。对下及时传达贯彻公司的各项决策，加强督办检查，促进各项决策的落实。认真、科学地搞好领导与领导、部门与部门、员工与员工之间的沟通协调工作，避免互相扯皮、推委，出现工作空档，确保各方面通力合作，默契配合，步调一致，共同完成银行的各项任务。并按时、按质做好银行各项人工成本的预算、分析，把控人工成本，组织银行各类工作计划、总结、会议、决议以及以银行名义上报下发的各种文字材料的起草、整理、审核、打印，并做好保密工作，并将收集的各类反馈意见，将其整理、分析，并提出解决方案向上级及时汇报。

(三)尽职尽责，努力实现自身价值。根据银行发展计划，拓

宽招聘渠道，优化面试流程，确保引进出色人才，深化绩效考核制度，将个人绩效考核与组织绩效考核有机结合，根据银行运营状况及市场薪酬情况和岗位特性制定出合理的薪酬激励机制，更好的激励员工，调动各级员工的工作积极性。通过岗位价值评估，突出不同岗位之间的责任与贡献，实现以岗定薪，岗变薪变，合理拉开薪酬差距，实现真正的内部公平。根据部门的工作安排，对部门员工进行考核、指导和培养，优化人员配置，提高部门工作效率。根据银行战略业务重点，结合员工需求，制定符合各级员工学习与发展的培训计划，以求更大程度上开发人力资本，从而推进公司快速发展。我还有一个重点的工作就是，发展商户的信用卡。商户是银行卡的消费场所，其服务质量对银行卡的发展影响重大。用卡环境好，银行卡使用方便，消费者就容易接受，发卡量或者说持卡人就会增加，否则，消费者就会排斥这种结算方式，持卡人和发卡量就会委琐。所以，发展商户和发展信用卡是密不可分的，这一点也将会成为我以后工作的重点项目之一。

在过去的工作中，我不断的完善自我，超越自我，我自信有能力迎接新的挑战，也渴望得到各位领导的认可，能给我机会，使自身的业务素质不断提高。

我的演讲完毕，谢谢大家！

银行客户经理年度总结篇七

一、勤奋学习，提高素质，立足岗位，扎实工作

现代金融业的竞争归根到底是人才的竞争，作为一名光荣的共青团员，我们以在农行工作为骄傲，以实现3510奋斗目标为己任。我们要始终保持时不我待、只争朝夕的精神状态，立足岗位，扎实工作，在市场营销、优质服务、经营管理等不同岗位上，发挥自己的聪明才智，在平凡的岗位上做出不平凡的业绩，以实际行动和丰硕的成果展现共青团员的时代

风采和精神风貌，为“创建一流银行”做出应有的贡献。

二、心系农行，奋发有为，合规经营，和谐发展

我们要深入开展争先创优活动，互相学习、互相激励，比业绩、比贡献，在各个岗位发挥团员的先锋作用；我们要坚持合规经营，从规范自身行为做起，以一流的操作技能、一流的服务水平，一流的工作业绩，塑造我行良好的社会形象；我们要充分发扬共青团团顾大局、识大体的奉献精神和团结拼搏、友爱互助的优良传统，为农行的改革与发展营造和谐的内部环境。

各位团员朋友□xx年，我们任重道远，我们依然满怀信心，我们要肩负起时代赋予的光荣使命，用我们无悔的青春，排除万难、迎难而上，以百倍的努力和信心，投身于我行改革发展的洪流，为全面完成今年各项工作任务而努力奋斗！

银行客户经理年度总结篇八

首先非常感谢分行领导,感谢人事激励与约束机制改革给予我们这样一个展现自我,公平竞争以实现自身价值的机会.而我今晚也非常有幸能有资格与各位同事来一起竞聘一级业务员的职位。

我今年25岁,xx年从中山大学财政金融学专业毕业后,成为了中行xx支行的一名员工,两年多的时间,从储蓄到会计,从结算到市场,年9月我被调入分行国际业务部清算科,一直负责全分行境外汇入款的清算工作.今天.我来竞聘国际业务部的一级业务员,一来是为了响应分行人事改革的号召而作的积极尝试,二来我也自信自己具备以下的素质条件来作此次参选。

首先,具有较好的英语听,说,写能力,熟悉银行间函电往来的英文表述,同时精通电脑系统的各项操作。

再者，熟悉国际间结算与支付业务，国际贸易实务及最新的结售汇外管政策法规，另外，在我工作的三年里，除了学到了丰富的银行业务知识和银行服务理念外，让我感悟最深的，还是在我每一次去处理各种机遇与挑战并存，成功与辛酸交织的日常工作的時候，如何调整自身的心态，在求真务实中认识自己，在积极进取中完善自己的一个过程。换言之，在业务能力培养的同时，我会更注重的是自身心理素质的修养。以使自己时刻保持一种爱岗敬业，积极乐观的工作态度，使自己青春的激情在工作中时刻得到绽放。

第一，对突发事件快速处理的应急和变通能力。

第二，较高地风险防范意识

第三，较强的心理素质修养及心理承受能力

第四，良好的服务意识

假如在此次竞聘中我能成功，我将本着爱岗敬业，脚踏实地的工作态度，在业务岗位上努力担当业务尖兵的同时，我还会主动协助部门领导，积极开展与同事及支行间的业务交流与学习，从而进一步提高自己以至全行的国际业务水平。

谢谢！