

# 2023年五星级客户经理工作总结报告(通用8篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。报告书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 五星级客户经理工作总结报告篇一

### 一、 深化落实公司各项规章制度和客服部各项制度

在第x季度初步完善的各项规章制度的基础上□x季度的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

### 二、 理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服务理念”的认识更加的深刻。

### 三、 日常报修的处理

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

### 四、 xx区物业费的收缴工作

根据年初公司下达的收费指标，积极开展□xx区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

## 五、能源费的收缴工作

如期完成xx区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务-----xx区首次入户抄水表收费工作。

## 六、xx区底商的招租工作

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

## 七、部分楼宇的收楼工作

在x月份，完成了、收楼工作；同时，又完成了部分xx区回迁楼收楼工作。

## 八、节日期间园区的装点布置工作

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对中秋节期间园区装点布置的力度，在小区门及xx区各大堂内购置了各种装饰品。

## 九、业主座谈会

在中秋前夕，组织进行了第三季度一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在第季度的工作基础上，第四季度我们满怀信心与希望，在新的季度里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“最大的努力”完成公司

下达的各项工作指标。

## 五星级客户经理工作总结报告篇二

20xx年11月21日，我由处调往处担任客户经理一职，在分理处领导和各同事的关心指导下，用较短的时间熟悉了新的工作环境。在工作中，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。通过这次全方位的培训和学习，使我深刻意识到自身岗位的重要性和业务发展的紧迫感。在工作中，我把所学到的理论知识和客户所遇到的实际问题相结合，勇于探索新理论、新问题，创造性的开展工作。

到了新的岗位，自己的工作经验、营销技能和其他的客户经理相比有一定的差距。且到了新的工作环境，对分理处业务往来频繁的对私对公客户都比较陌生，加之分理处的大部分存量客户已划分到其他客户经理名下。要开展工作，就必须先增加客户群体。到任新岗位后，我始终做到“勤动口、勤动手、勤动脑”以赢得客户对我分理处业务的支持，加大自身客户群体。在较短的时间内，我通过自身的优质服务和理财知识的专业性，成功营销了分理处的优质客户，提高了客户对银行的贡献度和忠诚度。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到了该岗位的使命和职责。客户经理是我们银行对公众服务的一张名片，是客户和银行联系的枢纽，在与客户交往中表现出的交际风度及言谈举止，代表着我行的形象。我深知客户经理的一言一行都会在第一时间受到客户的关注，因此要求其综合素质必须相当的高。从我第一天到任新岗位，从开始时的不适应到现在的能很好地融入到这个工作中，心态上也发生了很大的转变。刚开始时，我觉得客户经理工作很累、很烦琐，责任相对比较重大。但是，慢慢的，我变得成熟起来，我开始明白这就是工作。每天对不同的客户进行日常维护，热情、耐心地为客户答疑解惑就是我的工作，为客户快速地办理好贷款所有

手续和让客户的资产得到保障就是我的工作范围，当我明确了目的，有了工作目标和重点以后，工作对于我来说，一切都变得清晰、明朗了起来。当客户坐在我的面前我不再心虚或紧张，我已经可以用非常轻松的姿态和亲切的微笑来从容面对。如今客户提出的问题和疑惑我都能够快速、清晰的向客户传达他们所想了解的信息，都能与大部分客户进行良好的沟通并取得很好的效果，从而赢得了客户对我工作的普遍认同。同时，在和不同客户的接触中，也使我自身的沟通能力和营销技巧得到了很大的提高。

我在开展工作的同时也发现自己仍然存在很多问题：

1. 金融专业知识有待进一步加强。面对如今市场经济的多样性，银行信贷业务成为越来越多客户的需求，如何能给我行优质客户提供专业贷款及理财服务，这就需要提高自身的学习能力和学习主动性，及时掌握财经信息和准确分析未来的经济走势，提高自身金融专业知识水平。
2. 针对不同的客户，还应朝细致精准化管理方面进行加强。对现有的客户资源，深挖细刨，根据不同客户的需求和实际情况，做精准化营销，提高支行收入。
3. 进一步克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己，决不能因为取得一点小成绩而沾沾自喜，骄傲自大，而要保持清醒的头脑，与时俱进，创造出更大的辉煌。

由于银行业的特殊性和一定程度上的专业性，想成为银行业的优秀员工，必须经过系统的培训与丰富的实践。我期望在20xx年能争取到更多的培训机会，希望能参与afp培训等金融专业培训，使自身的综合素质得到全面的提高。夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力。

新年的钟声带起了欢乐的气氛，在这个热闹的冬季，我们也

能好好的趁着节日的气氛好好的休息一下。但在此之前，我要好好的对过去一年的工作进行反省和检讨，总结我在工作中所收获的经验，并好好的改正自己身上的问题，防止自己在工作中再次犯下同样的错误！

回顾过去的一年，我感叹自己常常没能在工作中发挥出更好的优势，但是在领导和同事的帮助下，我也在不断的成长，提升自己的能力，提高自己的效率，为客户带来更好的服务。在此，我将自己这一年来的工作总结如下，希望自己能在今后的工作中有更多的收获。

作为一名客户经理，在工作中我要想的，不仅仅是怎么将银行、业务推荐给客户，应该多从长远以及客户的角度出发。要让客户了解我们的产品，体会到我们产品出色的一面。为此，我必须在思想上提升自己，要从思想上确定自己的岗位定位，才能更好的提供服务。

为此，在过去的在工作中我严格的要求自己，在思想上提升自己，严谨的学习银行的服务理念和发展方向，对自己的思想进行不断的反思和纠正，提升自己的服务能力。此外，我还在网络和书籍上了解国家政策，及时的更新自己，完善自己，力求更圆满的提升自己。

在这份工作中，有太多的东西是需要我们记下，产品的信息，产品的优势和推销亮点。再到客户，不仅仅是客户的详细信息到是否为重要客户，再到和顾客的熟悉程度……工作和客户息息相关，不仅仅要在工作中努力的提升自己，在客户方面，我也要努力的去加强关系。

一开始我也曾为这种工作关系而苦恼过，但是在领导的帮助下，我渐渐清楚了自己该怎么去面对。在不断的锻炼中，我也更加清楚了该怎么去做好这份工作。

在上一年度的工作中，我因为自己的疏忽，曾错失了许多的就

会，其中的原因，还是自己没能对我们的产品有更深入的了解。我不能仅仅将眼光看到我们xx银行的产品上，我要去远望，去细看！看看别人家的产品有什么优势，为什么有这些优势，我不能只看着自己的产品却不知道别人的产品，这样非常没有说服力。

总之，在下一年的工作中，我也会努力的工作，尽力的提升自己，让自己在工作中做出贡献的同时，也能不断的提升自己。

## 五星级客户经理工作总结报告篇三

1、本年度客户服务中心人员少工作量大，为确保各项工作有序开展，对现有人员工作任务进行科学分工，发挥各人员特长，有效确保了各项工作的开展。

2、客服人员直接面对形形色色的用户，经常会遇到一些脾气火爆、素养不高用户的言语攻击、指指点点甚至身体上的推搡，很容易打击工作积极性，对工作产生抵触和厌倦。适时对员工进行心理疏导，让其能以平和的心态来面对工作，尽量减少员工情绪低落时对工作产生的不良影响。

存在不足：

男员工在日常接访时，特别是和素养不高的用户有言语或身体上的冲突时，很容易影响到其一天的工作情绪，有时会无意识的将此种情绪发泄到其他用户身上，造成不良影响。

计划打算：

1、继续合理分工，有序开展各项工作。

2、加强员工服务意识培训和心理辅导，做到无论何种情况下，都能微笑服务、温馨服务。

1、本年度新开发并网小区 个，面积合计 。

2、本年度散户并网 户，面积 ； 3、新增用汽单位4个，

存在不足：

用户反映采暖设施安装不够及，交费很长时间都不能安装。

计划打算：

1、继续按照公司业务流程办理并网、改造手续。

2、实时更新各类协议、合同的文本内容，以防内外环境发生变化时，未及时更新相关条款导致的纠纷和损失。

3、建立合同、协议、函等文件台帐，主要内容进行摘要登记，每月5日之前予以理顺，以便落实执行情况。

本年度共完成 个居民单元、 个非住宅的充水试压安排和落实工作。

计划打算：

充水试压期间，继续与技术部、维修班组做好沟通协调工作，确保如期完成充水试压任务。

截至目前，本年度采暖收费居民 户、非住宅 户。

存在不足：

交费人数多，排队现象严重，高峰期每位用户要排2小时队左右，用户抱怨现象严重，影响公司形象，且给大厅接待造成巨大压力。

计划打算：

1、交费的用户大多为单元供暖比例不够需要签协议加收协议或新开发小区第一年供暖的用户，要制定措施将上述人员分流到银行进行交费，以减轻大厅收费和接待压力。计划于5月底前制定出具体实施方案。

2、完善协议供暖的协议。

截至目前，本年度采暖期共接访次。报修过程中存在问题的，都积极协调维修班组、技术部解决，且每天按规定进行回访。

计划打算：

1、强化服务意识、提升服务形象。培养和强化工作人员的服务意识，对工作中典型的案例分析总结、寻找差距，进一步提高服务的软实力；继续实行“首接责任制”，确保把各项工作落到实处，并在工作的节点处做好监督；对所有工作实行回访，并及时将回访过程中发现的问题反映给责任部门，并跟踪落实责任部门整改情况，直到用户满意。

2、在工作中不断完善业务办理流程，做到人性化服务，让用户感到贴心、舒心。

3、建立“百问百答”模式，将工作中经常遇到的问题进行汇总，规范答复内容，做到口径一致、答复明确，避免因工作人员答复不一致造成的不良影响。

4、实时汇总分析报修咨询数据，以便为相关部门工作提供事实依据。

## 五星级客户经理工作总结报告篇四

我是xx县五显镇五显街道客户xx□受客户经理邀请于9月26日参加了公司组织的“感知你我他，客户拜访行”活动，体验烟草公司客户经理的拜访工作，通过一天亲身经历，我更加

了解了客户经理工作和烟草行业营销策略，以后一定更加配合客户经理工作，实现客户和烟草公司共同发展。

9月25日，我陪同客户经理魏安成同志开始一天拜访客户的体验活动。首先，魏经理在进行客户拜访工作前做好客户拜访的准备工作，他通过crm系统查阅要拜访客户的卷烟销量、主销品牌、卷烟销售结构、毛利、新品牌的上柜情况、守法经营情况等，从而做到对客户的情况了如指掌，为客户拜访打好良好的基础，做到有的放矢。同时还要准备好自己需要带的物品，如笔记本、笔、明码标价标签、宣传单等，另外他注意整理好自己的衣着打扮，保持好自己良好的精神状态。现在才知道，客户经理外出还要做出这么多！

每到一户，魏经理都认真填写客户服务手册，还礼貌的询问了他们近期的经营情况，解答客户疑问，能够回答的魏经理便立刻予以解答，并认真记录客户提出的需求和意见。在客户李大海店面，他细心的帮他们整理摆放卷烟、补充明码标价标签，指导客户订购下周卷烟。来到客户班莉店里，魏经理认真检查徽映e家运行情况，自己盘点客户库存，在电脑上仔细核对，帮助客户分析卷烟经营情况。

下午，我在魏经理在办公室做好日常分析和拜访总结。他通过拜访掌握了所管辖区域市场的各类信息，做好分析和汇总，找出拜访工作的不足，明确努力的方向。

一天很快就结束了，和客户经理“零距离”接触，让我对客户经理工作职责有了更加清晰了，他们架起了公司与客户之间的桥梁，指导客户卷烟经营，对新品牌进行培育，还要处理好销售过程中产生的问题和矛盾，做好一名客户经理真的很不容易。今后我将更加配合烟草公司开展的各项工作，努力提升自己认识，实现和烟草共同发展。

以上是《烟草公司客户经理拜访工作总结》的范文参考详细内容，涉及到客户、经理、拜访、公司、情况、烟草、卷烟、

工作等范文相关内容，希望网友能有所收获。

## 五星级客户经理工作总结报告篇五

截至现在，我完成新增存款任务xxxx万元，完成计划的xx.x%□  
办理承兑汇票贴现x笔，金额xxx万元，完成中间业务收入x万元，完成个人揽储xx万元，同时也较好的完成了基金销售、信用卡、贷记卡营销等工作，完成供电公司建行网上银行系统推行上线工作，协助分行完成电费实时代收代扣系统的研发和推广。

我在工作中始终树立客户第一思想，把客户的事情当成自己的事来办，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，他从某公司财务人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，最终使近xxxx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。

在服务客户的过程中，我用心细致，把兄弟情、朋友意注入工作中，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，一定会在惊喜中留下感动；如果客户在烦恼时收到他发来的短信趣言，也一定会暂时把不快抛到脑后，而抱以一丝谢意；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……虽说事情都很平常、也很简单，但向陈刚那样细致的人却不多。

我在银行从事信贷、存款工作十几个春秋，具备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程度的提高，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。为了不辱使命，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剧的困难局面，在支行领导和部门

同事的帮助下，大胆开拓思想，树立客户第一的思想，征对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，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经形成，同业竞争日激烈，在业务开展上，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。

我认为作为一个好的客户经理，时时刻刻地注重研究市场，注意市场动态，研究市场就是分析营销环境，在把握客观环境的前提下，研究客户，通过对客户的研究从而达到了解客户资金运作规律，力争将客户的下游资金跟踪到我行，实现资金从源头开始的“垄断控制”，实现资金的体内循环，巩固我行资金实力。今年在他分管的某客户中，资金流量较大，为使其资金做到体内循环，他从点滴做起，以优质的服务赢得该单位的任信任，逐步摸清该单位的下游单位，通过多次上门联系，使得该单位下拨的基建款都在我行开立帐户。另外今年七月份在市政府要求国库集中收付预算单位账户和资金划转商业银行情况下，他积极的上门联系，成功留住某客户在我行的开户。

又如以开展有益健康的健身活动为线索，与客户开展乒乓球、羽毛球活动，既把与客户的交往推向深入，又打破了传统公关模式，在工作中收到了非常好的效果。今年x月份，在与一家房地产公司相关人员进行友好切磋球技的同时，获悉客户欲对其部分房产进行拍卖，他积极的工作，使其拍卖款xxx万元，成功转入我行。

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，对待每一项工作都能尽心尽力，按时保质的完成。在日常工作中，他始终坚持对自己高标准、严要求、顾全大局、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xxxx年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

## 五星级客户经理工作总结报告篇六

20xx年工作告一段落了，一年来我能一如的要求，行里制定的规章制度来操作。在我的努力下□20xx年我个人一次责任事故。了工作任务，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。里我总结一下我在 年中的工作情况。

一年来，我能够学习金融法律法规，参加行里组织的学习活动，的理论素质和技能。是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，学习“优质客户识别流程”能的识别优质客户。如：10月21日，王先生来我行取款，在排队等候和他的闲聊中到，他是我行的老客户，每天都要来银行办理，并诚恳的请他为我行提意见，还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他兴的了我的建议，并留下了电话。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。

一名客户经理，我不但要善于学习，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家商业银行了走访，看看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、中兴实业银行的币理财产品、招商银优质客户设置的绿色通道，我看到了行的差距，还看到了我个人知识的欠缺，回来后制订了系统的学习知识和理论知识的计划，了建议把基金牌价和放宣传资料的架子尽快到位，既服务客户又好的营销。

一年来，我从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，在哪个岗位工作，我都能够 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 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。 ，我对 高标准、严要求， 为客户着想，向客户宣传我行的新产品，新 ，新政策， 我行的知名度。在储蓄所工作时，能 协同所主任搞好所内工作， 所学 的知识， 所内机具的保养和维修，保障 的 ，营业前 打扫所内卫生。营业终了，逐项检查好安全措施，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 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， 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， 人连所需要的凭条都不会填写，每次我都会十会细致的为 讲解填写的方法，一字一句的教 ，直到 学会为此。临走时还要叮嘱 收好所写的回单，以便下次再汇款时填写。当 为 每办理完汇款 的时候， 都会 的向我表示感谢。

在我 工作的 ，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助 的同志，同志们 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 虚心的向老同志请教。对待 技能，我心里有一条给 规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把 不会的学会。想在工作中帮助 人，就要使 的 素质 。

开发优质客户，扩展 ， 存款，才能 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，知道 揽储任务重，叫我去宣传一下，看能否转到我行来，我 和王先生 ，介绍我行的 金融 ，还宣传了理财金帐户专享的服务，在我和朋友的催促下， 天就来我行会计处开了 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， 宣传 ，我 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 。12月2号 去儿子学 机会，给 老师介绍了汇财通和保险 ，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。

## 五星级客户经理工作总结报告篇七

客服部是管理处的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，所以各个部门的同事都要和谐相处，因为客服人员的服务水平和服务素质以及各部门在工作上的支持直接影响着客服部整体工作，因此老大对每个客服人员的要求还是挺严格的，认真细致和专业是必不可少的。要学会把枯燥而单调的工作做得有声有色单有专业知识是远远不够的。

所以老大对新入职员工的各方面的培训做的还是挺到位的，就连最基本的都要教，就我个人而言，刚来公司培训了一个月调回韶关工作，感觉自己只是把客服人员最基本的皮毛学了而已，但在之后又要求我回公司再深入学习一个月，当时觉得没这个必要，但是当我下来感觉自己有点落后之后觉得确实有这个必要，可以为自己将来在韶关工作打下更坚实的基础。

在工作中随时都会遇到自己不懂的问题，被问及的同事都挺乐意教，不会摆着一副老员工的架子，这点对于新员工来说是一种欣慰，当然工作中也会遇到一些很刁钻的客户。

作为一个客服人员来说，首先应该对客户以诚相待，把客户当成朋友，真心为客户提供切实有效地咨询和帮助，在为客户提供咨询时要认真倾听客户的问题，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭客户情绪上的怒火，处理这样的问题不单客服人员基本的技巧要掌握还要学会随机应变，防止因服务态度问题火上烧油引起客户更大的投诉，所以在工作中要积累更多的经验。

说真的，在工作中有时候有些细节问题自己也察觉不到，可能是因为自己不够细心和熟练，或者还不够专业，有时工作中出点错也在所难免，我会尽力克服这些缺点，希望以后可

以做到更好。

回顾xx年，公司在人员有点紧缺的情况下超额地完成了任务，对于刚刚参加工作的我来说有点艰辛，却收获了成长与成绩，很感谢公司给我这样一个平台，展望明年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，我会在明年的工作中继续团结一致、齐心协力的. 去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在此，对一直以来支持我工作的同事表示感谢。谢谢同事们的包容和耐心，谢谢老大在工作上教导和生活中的关心，没有公司的培养就没有我现在的进步，虽然进步不是很明显。

公司的部分员工在工作能力上的成长和进步。作为同事让我有一些成就感，同时也是对我的鞭策。不断的学习才能不断的进步，老大交给我的每一项工作都当成是给我的一次学习的机会，认真地努力地完成它。

时间总是年复一年的轮回，岁月却把所有的优与劣、利与弊记载下来。在新的一年里，我将带着我在昔日工作中积累的所有的经验投入到新一年的工作中。我将更加努力的进行本职工作，加强部门的凝聚力，力争在新一年的工作中焕然一新，取得更大进步。

## **五星级客户经理工作总结报告篇八**

怀着无比的憧憬与向往，我融入了客户经理培训的大集体。我觉得人生仿佛雨后的彩虹，开始展现出璀璨夺目的光芒。于是，和同样怀着梦想的同事一起，我们组成了江苏银行第一期客户经理培训班——一个团结奋进的班级。

总以为培训过程是简单而又轻松的，没烦恼也没有有压力，

可是，在经过了14天的培训过后，我发现这真的是一项艰苦的工作，需要不断的努力奋进，需要顶住压力发挥潜力，需要把自己全身心的工作热情全部投入进去。

在这14天的培训当中，我学到了很多的东西，比如如何审查企业报表

如何做好贷前的审查（包括企业的环境、企业老总的素质和贷款的风险等）贷后的跟踪检查，如何做好营销工作，以及营销的技巧等等。在学习的过程中，我体会到了前所未有的感受，这其中既有苦涩也有甜蜜。

本次培训时间紧凑，内容新颖，条理清楚，既有理论指导，又有经验之谈。从培训的一开始，我就被培训中的气氛所感染，每一节课，我都会想：我该怎么做，我该怎么回答，我能得几分。老师的一言、一行，提出的每一个问题，我都认真体会，从而使自己得到更多。整个的培训让我受益匪浅，也有很有几点体会：首先，团队精神是我体会最深的部分。在培训之前，所有学员就被分为五个组，一开课，先选出了组长，班长，每个组还定下了队名和队呼并进行了展示，课内课外的每时每刻，我们都在通过团体和个人的精彩表现来获取积分，为我们的团队争取最后的优胜，在这个过程中，每个人的团队意识都被充分调动了起来，都在为着自己的团队而努力。我，很荣幸地得到了组员们的信任而成为了组长，但更加深刻感受到的，是我肩上的压力和责任，几天下来，组员们表现得都很不错，我想对组员们说：你们都是秀的。而我，也更加地看到了自己的不足，以后我会更加努力地提高自己。

“没有完美的个人，只有完美的团队”，我们每个人的能力都是有限的，只有我们有机地结合在一起，各自充分地发挥自己，为着一个共同的目标前进，才能做的。在平时的工作中也是这样，没有团队合作的精神，就很难达到一个理想的工作效果，只有通过集体的力量，充分发挥团队精神才能使

工作做的更出色，完成得更优秀，我们要“建设一流的团队，创造一流的效益”。

其次我感受到，在工作中，我们要有强烈的客户服务意识，站在客户的角度为客户服务，要以客户的标准为标准，并要有超越客户的期望的标准，要充分考虑到客户的需求，急用户之所急，想客户之所想，让客户得到超越期望的更加满意的答复，只有这样才能赢得更多的客户。特别还要注重细节，学会使用沟通的技巧，任何一个微小的失误都可能决定成败，在日趋激烈的竞争中客户随时可以离开我们，而选择其他人。

服务是制胜的关键，客户服务是产品的重要组成部分。服务和产品本身都是竞争力的重要组成。在市场竞争日趋激烈的今天，银行产品在价格和性能上的差异表现得越来越不明显，要想突出产品的个性化，打响自己的品牌，获得客户的青睐，新颖和完善的客户服务是我们致胜的法宝，客户服务的差异性形成了产品的差异性，所以客户服务是至关重要的，我们要用卓越的服务来赢取客户。还有一点，“合理的要求是训练，不合理的要求是磨练”，在培训中我们是这样要求自己的，而在工作中，往往也存在着某些或多或少的合理的或不合理的东西，我们都要保持一种积极的心态去对待，抱着更大的热情的去面对挑战。要注意调节自己的情绪。面对工作压力时，应该将每次的困难当作一种考验，当作是再次体现自身价值的一个机遇。在每次对新的考验机会的期待中，使自身的价值得以提高，也就将压力转变成前进的动力。

如果没有这次培训，我不知道我在接触客户时会有怎样的表现；但是通过培训，尤其是亲身准备并参与演练之后，我清楚地知道自己应该如何去面对客户，具体到每一个环节。专业的销售流程是一个循环的过程，从准客户开拓到准备、约访、接洽、初次面谈、商品说明、拒绝处理、促成面谈到售后服务，售后服务不是结束，而是另一个准客户开拓的开始。通过演练，不仅掌握了具体流程，更重要的是我因此而获取的面对挑战的勇气和自信。尽管还有很多不足，但走下讲台，

听到前辈赞许的鼓励，油然而生的喜悦不可言喻。还有一点感想，就是要做好准备抓住机会。机会很多，却总有从手缝中溜走的遗憾。不能怨天尤人，而应该自我反省，是没有给我机会吗，还是因为我自己准备的不够充分？机会只给有准备的人，这样的遗憾，下不为例。培训带给我很多启示，很多东西值得我们去坚持：一份好心态，一颗上进的心、积极的态度；培养团队精神、创新精神；合理安排时间，树立良好的时间观念；重视细节，战略上举重若轻，战术上举轻若重等等。

这14天的时间是艰苦的，因为没有休息，我感到了西点军校的严厉。但就是因为如此，才使我们仅仅利用14天的时间就学习掌握了可以称作是不可能完成的任务。简直就像奇迹一样。我觉得这折射出了一个很经典的哲理。