

# 2023年银行客户经理总结报告(汇总8篇)

实践报告是一种对自己从实践中学到的东西进行总结的方式，它可以帮助我们更好地应用实践成果。小编为大家精选了一些优秀的开题报告范文，供大家参考和学习。

## 银行客户经理总结报告篇一

20xx年，我担任支行对公客户经理，并兼任支行的银行承兑汇票专管员。一年来，在行领导的关心爱护和同事们的帮助支持下，我努力在繁重而平凡的客户营销和承兑汇票专管工作中创造不平凡的成绩，营销工作卓有成效，票据贴现达6亿4千万，未出现一笔差错事故，为树立我行良好形象做出了应有贡献。

营销工作和票据贴现工作都是较平凡而又繁琐的，都说干一行，爱一行。我想，既然我选择了工作，我就要脚踏实地、一丝不苟地干好它。作为客户经理和汇票专管员，我深知自身工作的重要性，因为它是客户直接了解行社窗口，起着沟通顾客与支行的桥梁作用。因此，使我产生了强烈的职业荣誉感。在营销工作和票据专管工作中，我始终坚持虚心学习业务，用心锻炼技能，耐心办理业务，热心对待客户。作为商业银行的一员，我在工作中牢固树立了服务意识，始终心系客户，心系本行，努力提高服务水平和服务质量。

一年来，无论在什么情况下，我都对支行、对自己充满希望、充满信心，热爱本职工作。如今在全行积极向上的发展氛围里，我始终踏实认真，勤恳兢业，对业务虚心好学，精益求精，刻苦钻研，业务技能有了长足的进步，业务工作取得了明显的成绩。在优质文明服务工作上，我严格要求自己，始终坚持想客户之所求，急客户之所需，排客户之所忧的服务理念，始终将客户利益放在首位，为客户提供全方位、周到、便捷、高效的服务。在为客户服务的过程中，做到操作标准、

服务规范、用语礼貌、举止得体，给客户留下了良好的印象，也赢得了客户的信任。

20xx年，营业部坚持不断创新，每个季度都搞了不同的营销活动，分别是：春雷计划、夏季攻势、秋季争霸、冲刺20xx□均取得了较理想的成效。在客户营销工作中，我始终相信只有始终如一坚持优质服务，才能赢得更多、更好的客户。客户总是形形色色的，而我总是以客户为中心，努力满足客户的合理需求，在维护支行利益的前提下，多为客户谋利益，耐心办好每一笔业务。今年，支行相继推出了一系列服务举措，在实际办理业务时，我都冲锋在第一线，在保证遵守我行各项规章制度的前提下，灵活掌握营销方式，为客户提供方便，灵活、个性化、快捷的服务。为了稳定和争取更多的客户，经常将服务延伸到客户单位。节假日、单位财务人员过生日时，我都不忘送上一个短短的祝福，在客户有困难时不忘送上援助的双手，用实际行动做到了做客户的贴心人。

在票据贴现工作中，常常遇到一些提出不同观点和不能理解我们工作的客户，这时，我总是及时的做好解释和巧妙应对，既不伤了客户，也维护了支行的形象。服务中有时顾客提出的问题正好言中我们服务项目的缺陷，如果对明摆的事实视而不见，听而不闻或文过饰非，表现出强词夺理的态度，不但这笔业务做不成，还会损害支行的信誉。因此，我总是诚恳谦逊地表示欣然接受顾客的批评意见，然后再做出规范合理的解释，这样以来大多数客户都会很乐意的接受，最终使得业务顺利办理。

总之，客户营销和票据专管工作是繁重而平凡的，然而就在这日复一日的工作中我学会了以务实求真的态度对待工作，领略到了服务的魅力。今后的工作中，我将继续以自然豁达宽容的心境对待工作，继续坚持“以客户为中心”，开拓创新，锐意进取，为支行发展做出更大的贡献。

我于20xx年11月调往分理处担任客户经理一职。在分理处工

作的将近12个月的工作中，我勤奋努力，注重创新，在自身业务水平得到了不断提高的同时，于思想意识方面也取得了不小的进步。现将我本人在担任客户经理工作期间的情况总结汇报如下：

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：

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，银行客户经理个人工作总结。

总结过去，是为了吸取经验、完善不足。展望来年，我将会更有信心、更加努力、积极进取、精益求精地完成好今后的工作，以争为我行来年个贷条线的发展做出自己更大的贡献。

## 银行客户经理总结报告篇二

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间[]20xx年就过去了，在担任xx支行这一年的客户经理期间，我勤奋努力，不断进取，在自身业务水平得到较大提高的同时，思想意识方面也取得了不小的进步。现将20xx年工作情况汇报如下：

20xx年，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，我用较短的时间熟悉了新的工作环境，在工作中，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，不断提高自身的理论素质和业务技能，到了新的工作环境，工作经验、营销技能等都存在一定的欠缺，加之支行为新设外地支行，要开展工作，就必须先增加客户群体。工作中我始终“勤动口、勤动手、勤动脑”去争取客户对我行业务的支持，扩大自身客户数量，在较短的时间内通过优质的服务和业务专业性，搜集信息、寻求支持，成功营销xx贵族白酒交易中心□xx市电力实业公司□xx市中小企业服务中心等一大批优质客户和业务，虽然目前账面贡献度还不大，但为未来储存了上亿元的存款和贷款。至12月末，个人累计完成存款2200多万元，完成全年日均1800余万元□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

担任客户经理以来，我深刻体会和感触到该岗位的职责和使命。客户经理是我行对公众服务的一张名片，是客户和我行联系的枢纽。与客户的交际风度和言谈举止，均代表着我行形象。平时不断学习沟通技巧，掌握沟通方法，以“工作就是我的事业”的态度和用跑步前进的工作方式来对待工作。从各方各面搜集优质客户信息，及时掌握客户动态，拜访客户中间桥梁，下到企业、机关，深入客户，没有公车时坐公交，天晴下雨一如既往，每天对不同的客户进行日常维护，哪怕是一条短信祝福与问候，均代表着我行对客户的一种想念。热情、耐心地为客户答疑解惑，从容地用轻松地姿态和亲切的微笑来面对客户，快速、清晰地向客户传达他们所要了解的信息，与客户良好的沟通并取得很好的效果，赢得客户对我工作的普遍认同。在信贷业务中，认真做好贷前调查、贷后检查、跟踪调查，资料及时提交审查及归档□20xx年，累计发放贷款3350余万元，按时清收贷款641万元，其中无一笔不良贷款和信用不良产生，在优质获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证了信贷资金的安全。

在过去的一年，虽然我在各方面取得了一定的成绩，然而，我也清楚地看到了自身存在的不足。

(一)是学习不够，面对金融改革的日益深化和市场经济的多样化，如何掌握最新的财经信息和我市发展动态，有时跟不上步伐。

(二)是对挖掘现有客户资源，客户优中选优，提高客户数量和质量，提升客户对我行更大的贡献度和忠诚度还有待加强。

(三)是进一步客服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性，多干少说，在实践中完善提高自己，以上不足我正在努力改正。

在新的一年里，我将再接再厉，更加注重对新的规章、新的业务、新的知识的学习专研，改进工作方式方法，积极努力工作，增强服务宗旨意识，拿出十分的勇气，拿出开拓的魄力，夯实自己的业务基础，朝着更高、更远的方向努力，用“新”的工作突破实际工作中遇到的种种困难。

## **银行客户经理总结报告篇三**

(一) 实施客户经理制是改变银行传统模式的需要。由于长期计划经济的影响，银行内部部门设置延袭官商机构设置，服务体系的设置是以银行为中心，内部各部门相对独立性强。客户到银行办理不同种类的业务时，需到不同部门、不同柜台办理，柜台的隔阂和各部门间互相推诿、扯皮现象经常发生，造成了银行的服务质量和效率远远不能满足客户的要求。推行客户经理制，有利于改变银行单一传统的服务模式。

(二) 实施客户经理制是商业银行竞争日趋激烈情况下，客户对金融产品多元化的需要，随着金融体制改革的不断深入和世界贸易组织的加入，竞争日趋激烈，而银行间竞争的焦点就是争夺优质客户，加之近年来，经济发展是客户对产评需求成多元化趋势，银行的服务、产品营销显得越发重要，而银行的创新和发展也要求银行必须推出客户经理制，方能向

客户提供全方位金融服务。

（一）客户经理的运行机制还需进一步完善。鉴于目前客户经理还未脱离按专业设置的现实，客户经理分散在各个专业，各个部门，依然存在各负其责，各行其是的现象。所以，客观上很难实行紧密型管理，且目前客户经理没有一定的业务处置权，在解决客户需求方面，增加了内部协调的难度。长期以来，各相对独立的部门只注重自身业务的发展，忽略了银行整体经营效益的发挥，无法从整体上赢得客户，多头服务，低效服务，即浪费资源，也不利于商业银行整体优势和效益的发挥。

（二）客户经理的工作职责不够明确，职能单一，没有有效发挥客户经理的最大能效。客户经理的工作指责概括地说是对外代表银行，对内代表客户。客户经理的主要职能是在市场中发展新客户，维系原有的客户关系，将银行的各种产品与服务介绍给客户为客户提供最佳的融资方案和解决相关问题的对策。与此同时，客户经理要收集银行开展业务所需的客户信息，并及时传递到相关部门。而且目前我们大部分客户经理职能单一，各干其事，缺乏沟通，并未走出传统专业外勤的模式，没有真正体现客户经理一体化的服务优势。工作仅局限于“公关”层面，未能结合客户的不同需求特点找准切入点，进而全面营销银行的产品和服务。加之银行内部机构设置不尽合理，职责划分过细也使得客户经理的工作无所适从。

（三）客户经理的选拔缺乏科学的资格认证体系。各行在实施客户经理制中，招聘客户经理没有科学完整的选拔考核办法。聘用的客户经理大部分是过去的信贷员和公存员。缺乏应有的专业岗位培训和系统的文化知识和专业知识学习，致使选拔的客户经理素质不高，知识单一，不能适应市场和商业银行业务发展的要求，表现为市场营销能力不强，风险预测能力差，对市场、对行业、对客户的切入点把握不准，导致市场丢失、业务丢失，严重阻碍了银行业务发展的步伐。

（四）客户经理责权利脱节。各行在客户经理试行中，按照商业银行经营管理要求，尽管制定了相关工作职责，但多数是定性任务，没有详细的定量指标和明确的工作目标，缺乏相应的奖罚措施，日常工作主要靠责任心和自觉性，责权利严重脱节，不能很好调动广大客户经理的积极性，起不到激励的作用。

（一）推行客户经理的目标推行客户经理的目标是除办理过去的公存、信贷等传统业务外，最主要的是把工作重点转移到业务营销，大力开拓新业务领域上来，把机制和业务两者灵活结合起来，使之达到策划、传导、组织、操作的目标。策划就是谋划，设计工作规划；传导就是把银行的思路和思想传达给客户，再把客户的思想反馈给银行，起到中间桥梁的作用；组织是客户经理部从全行的角度出发，组织各项业务的宣传及各项业务活动营销，从而达到全行整体上下联动；操作是客户经理自身业务的具体化。

## （二）明确推进客户经理的任务

1、分析研究市场，加强对客户的研究，将客户划分为若干服务对象，针对不同需求，提供特定服务。

2、积极开展公关活动，充分利用银行网络优势，向客户宣传金融法规、政策、制度以及本行经营的业务项目、金融产品等，为客户提供各项咨询服务及理财服务。

3、根据客户的实际状况，客观、公正地评价客户等级，不断调整服务措施。

4、收集、传递和反馈客户信息，根据客户的需要和业务的发展，协调本行各部门为客户提供全方位金融服务。

5、监控客户风险，注重对客户的日常监管，主动掌握客户的思想动态、经营行为等，切实防范风险。客户经理在完成行



内下达的各项任务和业务指标时，应充分发挥其主观能动性，通过调查分析创造性地发挥自身优势。在为客户提供服务和推介营销金融业务品种的工作过程中，要善于将银行业务产品、新技术手段与客户服务相结合，针对性的提供个人理财方案和公司理财方案，根据客户的需求目标、资金情况、投资意向等，量体裁衣、对症下药、组合不同的理财方案，这是客户经理拓展业务，做好对客户综合服务的关键所在。

（三）客户经理制的操作方法和程序客户经理部是通过建立和完善客户经理制，来达到竞争优质客户，实现以市场营销和客户关系管理为主的经营新机制，从而达到提高经营效益的目的。

1、制定具体落实措施。在推行客户经理制过程中，要制定出相应的管理考核办法，对客户经理在人力、物力、财力等方面予以倾斜，并在办公条件、车辆、通讯设备上优先安排解决。客户经理有一定范围的‘公关费用支取权，明确规定对工作成绩突出的客户经理在物资、精神等方面的优待。

2、合理的设置和配置客户经理。设置配备客户经理要按照集约化经营的原则和分级设置、合理配备的原则，不受区域和专业的限制，不同层次客户经理部配备不同等级的客户经理。客户经理按照自身工作能力和业绩大小划分为高级、中级、初级等若干等级，不同层次、不同等级的客户经理负责不同等级的客户和享受不同的权利和待遇，客户经理的工作目标视客户的不同情况逐人而定。

3、做好客户细分工作a按照客户性质的不同分为公司业务客户和个人业务客户[]b根据公司业务客户经营方式及组织架构的不同细分为系统行业客户和独立企业客户[]c按照独立企业客户的信用等级不同划分为优质客户、一般客户和劣质客户；按照个人业务客户办理业务规模的大小将其划分为大客户、中客户和小客户。在对客户分类的基础上，按照客户规模大小，客户经理主管部门要制定客户经理年度工作目标，签定

责任书，按季考核奖惩。

#### （四）加强客户经理队伍建设

1、公开招聘、竞争上岗。通过引入竞争机制，将那些热爱金融事业，政治素质较高、政治水平、业务水平和敬业精神强的员工聘任到客户经理岗位上，并在福利待遇、工作环境等方面为其创造宽松环境。具体实施中建立客户经理的准入和退出机制，按照“公开招聘，择优聘任，动态管理”的原则，公开客户经理应具备的任职资格和条件，在行内实行公开招聘，竞聘上岗，使客户经理优胜劣汰，确保留下来的不是资历最老的、不是学历最高的，而永远是在市场考验下最优秀的。

2、加强考核、评价、奖惩。建立客户经理工作业务考核评价办法，制定相应的奖惩措施。客户经理工资、资金与任务完成情况挂钩，实行动态管理。对任期内完成考核任务的给予精神和物质奖励，对完不成任务的予以处罚。可用一定的专用基金，用于奖励为银行作出突出贡献的客户经理，为有识之士搭建一个施展才华的平台，用一种新型的激励机制使优秀人才脱颖而出，仿效花旗银行“论功行赏”的管理方法，以具体的个人业绩作为准则，客观、公正地进行考核评价。

3、加强业务培训，提高客户经理素质。一是要有高度的责任感和职业道德；二是应具备较高的业务素质和政策水平；三是机智灵敏，善于分析和发现问题；四是要具有较强的攻关、协调能力和克服困难的勇气。为此，要结合客户经理工作实际，有针对性的定期或不定期进行岗位培训，以保证客户经理对金融产品深入了解和知识更新，更好地适应本岗位工作需要，增加客户经理学习机会，加强梯次培训力度，有目的地选择或布置调研提纲，以增强客户经理对市场的了解和提高对问题的分析能力。在这一点上，美国大通银行、花旗银行及其他商业银行不惜重金每年按照客户经理以25%的工作时间进行培训和海外封闭式学习给我们提供了良好的借鉴。

4、完善客户经理制，实行一岗多能的客户经理负责制。随着社会经济的迅速发展，客户对金融服务的要求会越来越高，客户经理作为联系银行与客户的纽带就必须熟悉银行的各项业务和政策，来满足客户多方面的需求。对于每一个客户经理来说，工作中既要抓存款营销，信贷营销，又要抓收贷收息，抓新业务开拓，真正体现出“外边一把抓，回来再分家”。

5、实行客户经理等级制。对各类客户经理按照高中初三级进地设置，实行等级管理。高级客户经理就可在财务管理制度允许的范围内获得一定的营销费用，营销费用按客户经理所管客户贡献额的一定比例提取，用于客户营销的必要开支。也可有权要求各有关业务部门对其提交的客户信息、需求、咨询及时予以答复或批示。从而保证客户经理制的顺利实施，并取得良好的效果。

## 银行客户经理总结报告篇四

转眼间xxxx年马上就要过去了，时间过得真快，我在客户经理这个岗位上任职已经一年了，一元复始，万象更新，这一年来，我始终如一的以高标准要求自己，严格按照行里的规章制度执行操作，在圆满完成各项工作任务的同时，自身业务水平也得到了显著的提高，截止xxxx年12月31日，我完成新增存款任务xx万，完成个人揽储xx万，发放贷款xx万，现在我向各位领导同事们汇报一下我一年中的具体情况：

客户经理是银行资产业务对公服务的一张名片，是客户直接了解银行的窗口，起着沟通客户与支行的桥梁的作用，作为一名客户经理，我深知自己工作的重要性，在社会主义市场经济的条件下，要想服务好客户，不断适应复杂多变的金融市场，为客户提供优质的金融产品和理财产品，都离不开长足的学习。

在业务上，我认真学习和了解金融政策和法律知识，学习我

行现行金融指导政策和有关规章制度的要求，努力提高自身合规操作的意识，积极参加行里组织的各种培训和学习活动，通过在岗培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强自身的业务素质，以及业务营销能力。

既要熟悉传统业务，又要及时掌握新型业务，既要学有所专，学有所得，又要学有所广，学有所用，努力具备综合运用多种知识为客户提供多种可选择投资理财方案的能力。

在思想上，我认真学习贯彻的党的路线方针、法律政策，严谨的学习银行服务理念以及发展方向，树立以客户为中心的思想，增强自身服务意识和责任意识，始终心系顾客，心系本行，在工作的过程中不断纠正自己错误的思想，主动了解客户的需求建议，并针对不同的客户采用不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务，做好与客户的情感维系工作，把满足客户的需求，维护客户利益，作为自己工作的第一要义。

任何一项职业，想要长久的干下去必须有着明确的目标以及决心。说实话，在刚开始做这份工作的时候我也有有过抱怨和不满，因为这份工作真的比较繁琐和疲倦。

但正所谓“干一行，爱一行”，后来我经过深刻反省，及时调整了自己的工作状态，明白了自己的工作职责以及做业务的追求目标，为自己制定了清晰的职业规划，也在服务客户的过程中逐渐产生自我成就感和职业荣誉感，这些都为我坚定走下去树立了信心。

一个好的客户经理还需要不断的开发优质客户，只有增加存款，才能提高效益，所以我时刻关注市场营销环境，及时捕捉各种经济信息，对于现有客户，始终与他们保持着紧密的联系，充分挖掘现有客户资源，研究客户了解客户资金动态，实现客户资金的源头控制，并及时发现客户的业务需求，有针对性的. 向客户主动建议以及开发产品。

同时，我也一直不断地为我行积极寻找新的优质客户资源，努力从各方面搜集客户信息，一遍遍梳理潜在客户，拜访客户中间桥梁，保持十分的敏锐，时刻捕捉身边的所有有效信息，努力为我行吸收更多的存款。

就在上个月，我出去外拓的时候跟一位大客户聊天，偶然得知有这位客户的朋友在xx行有一笔存款马上就要到期了，我二话不说，打听到那位客户的住址以后，就立即去上门拜访那位客户，想要赶在他行之前将这位客户拿下，但我去了几回，客户最终都还是以各种理由将我婉拒了。

但是我没有放弃，我又经过多方打听，得知客户的女儿马上就要过生日了，我订了一个大蛋糕，买了一大捧鲜花，带着我的同事们又去了一趟客户家，采用温情攻势，给客户女儿过了一个温馨的生日，客户最终被我们感动，决定将存款转到我行。

当然，我在努力发现潜在客户，提高我行客户数量的同时，也注重客户的质量，优中选优，先获取营业利润的同时保证自身工作的合法合规。

作为客户经理，我要时刻树立风险意识，认真挑选客户，严格落实客户筛选工作，有效检测和控制客户风险，认真做好贷前贷中贷后调查，最大限度的减少不良贷款的发生。

在道德方面，我也始终保持着较高的道德素养，一直以高标准、严要求去规范自己的行为，严于律己，作风正派。

从事金融岗位，我们不可避免的会接触到形形色色的人，他们之中不乏有各行各业比较成功的人士，有些客户为了将贷款提前做成，会对我输送一些利益诱惑，甚至还会对我施加压力，但我从来都不为所动。

因为我深知为客户经理一言一行一举一动都代表着银行的形

象，稍有差池损害的我不仅是我个人的名誉更会损害到银行的整体利益，因此，我必须为我自己的负责，不能为了眼前利益而让我的职业生涯背上污点，更要顾全大局，为银行的长远发展所谋划。

xxxx年已经落下帷幕，凡是过往，皆为序章，无论过去取得怎样的成就，那也已经属于过去了，我深知自己还有很多不足之处，总结过去，是为了吸取经验，展望未来，方能大步向前。

在新的一年里，我会努力学习金融知识，脚踏实地，戒骄戒躁，身体力行，努力提高自身业务水平，学习更多的产品推介技巧以及与客户沟通的技巧，工作与人从来都是双向给与的关系，我既然选择在这个岗位上，就要尽力做好它，在其位谋其职，我一定会全身心投入我的工作中去，争取做一名优秀的客户经理。

## 银行客户经理总结报告篇五

一份耕耘一份收获，对我来说20xx是播种的季节，这一年要克服很多困难来证明自己。银行工作并没有想象的那么简单，要掌握的也不仅仅是业务。我们要把自己当做诸葛亮，每个行业都必须“略懂”。因此这一年是充实且忙碌着奋斗的一年。

今年工作平分成两个阶段，对我来说也是重要的分水岭。6月30日之前的半年，也是承前启后的6个月，和去年一样默默耕种着自己的一亩三分地，每天重复着紧张繁琐的业务。交行一年半的柜面工作，像是个紧箍咒，牢牢紧拴着我们一举一动。人是被逼出来的，一点不假，再奇葩的坏小子也会接收良性改造。业务越办越熟练，技能越练越迅速，服务越做越规范，半年时间虽有过失但在战友们的尽心帮助下未出差错，日均业务量也保持。

上半年对我是个深刻反省的过程，由于自己服务的松懈，连续几月的监控检查扣分给支行造成了不好的影响，深表愧疚。这个阶段由心态出现了较大变化导致：高桥商圈营销活动的开展，为我的首次客户经理竞聘摩拳擦掌。全心全力的准备，占尽天时地利人和，都认为志在必得，却反被聪明误，最终事与愿违。感谢在我最低谷时候，鼓励批评教育我的良师益友，认清环境认清自己。我没有放弃，调整心态，振作精神，戒骄戒躁，重新回到起点。

下半年，伴随着女儿的出生，幸运也因此而降临。感谢行长室和战友们的支持，让我迈出了准客户经理的第一步。人民东路支行受了伤，底子薄，很多业务没做过，或很久没开展。分行业务更新快，体系流程越来越成熟，要求更加严格，操作越来越规范。从无系统到有系统，从纸质到扫描，从额度松到额度紧等等，对客户经理的综合素质有了更高要求，我将接受更大的挑战。

7月份是紧张的高桥商圈营销，走街串巷，挨家挨户，再热的天一天也要拜访4，5家。8月后开始着手楼盘授信与按揭，先后调研上报x□x□x□x楼盘授信项目。紧接着是紧张的按揭面签、上报及放款工作。同时维护好x□x□x□x等支行重点公司户。还有很多的时间跟随行长们一起走客户，学业务，长见识。

汗水和收获是对等的，通过半年的努力。成功授信商圈客户x户，放款x万。总共办理家易通x台，沃德卡x张，交银卡x张，信用卡x余张。楼盘授信上报x户，面签x户，审批x户，放款x户。营销对私存款增长x余万元，对公纯存款新增x万，办对公理财x万。对公新开户x户，对公机构户x户，对公网银动户x户，对公有效户x户，基本完成支行考核指标。

后半年的工作基本都是第一次。半路出家的我由于业务生疏，四处碰壁，摔了不少大小跟头，吸取了很多经验和教训。为了不拖后腿，赶上进度，经常加班加点，对支行安排的任务

严格要求自己按质按量完成。非常感谢行长们的精心照顾和耐心栽培，现在的我一些业务基本可以独挡一面。由衷感谢战友们对我工作的全力协助和鼎力帮扶，是你们让我的工作更加效率更加完美更加开心。往后还需要大家一如既往的支持厚爱，我的成长离不开你们。

宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来。20x的磨练，20x的翱翔。现在的我离优秀的要求还有较大差距，有很多业务没有接触或没有掌握。明年需更全面的熟悉业务，更努力的做出业绩。虽如今人艰不拆，但我坚信这是一个能够提升自我实现理想的平台，继续保持正能量，决不放弃治疗，明年一定硕果满载！

## 银行客户经理总结报告篇六

我担任大客户营销经理四年来，尽力用诚心赢得客户，用细心服务客户，用爱心关心客户，表现出良好的服务能力、协调能力和承受能力，取得了显著的营销服务业绩，得到了公司领导和员工们的充分肯定，受到了大客户们的一致好评。

### 一、积极推进转型业务，把握商机增效益

为积极推进电信业务转型，我坚持做到把握商机。20xx年5月阳光保险公司成立，在走访客户时发现，该客户比较重视宣传本公司品牌。我看在眼里，喜在心里，迅速向这一客户推出了号码百事通业务，其中客户首选冠名播报业务。冠名播报是在用户拨打114查询号码时，商家可以在播报查号进入服务程序前插播企业的品牌宣传，每天近十万次的查号量有助于商家迅速树立品牌形象。

但一开始，该客户对114号码百事通陌生，对可能产生的效果表示怀疑。我当场拨打114，首先听到的就是某品牌的播报，并告诉客户平均每天拨打114的话务量。同时为客户算了一笔经济帐，将号码百事通广告和电视广告、报纸广告以及其他



媒体广告的受众群体、经济成本、效益评估等方面进行了比较和测算。比较过后，客户觉得冠名播报真的十分划算，当场签订114号码百事通冠名播报的协议，缴纳了业务费10000元。

20xx年3月，\*\*大兴商厦改制卖给仇九陶等私营业主，原\*\*大酒店由于电信费用问题将所有电话撤除，仇老板委托赵律师全权负责电信业务谈判，赵律师与联通、移动、铁通、网通等电信运营商全面接触，了解各运营商的费用、服务等情况，用其他运营商的低资费作为谈判的法码，我与部门负责人商量，采取避重就轻方式与其周旋，不在价格上与其纠缠，反复宣传我公司的产品品牌、服务品牌，合理利用电信业务的组合营销，精心制作方案上门拜访详谈。当我发现赵律师关注重点在于服务，我欣喜万分。因为我有百分之百的信心做好服务工作，有百分之百的信心让客户满意。

双方就虚拟网、管道铺设、宽带上网、公共场所的无线上网以及小灵通的信号覆盖等方面的细节作了进一步的交流，在整个谈判中终于战胜其他运营商，与该酒店达成了合作意向。该客户4月16日提出需求，要求在5、1劳动节之前将96部电话、1条10m光纤安装到位。要在这么短时间内完成这么多任务是相当困难的。但要强的我觉得正好让客户真切感受我们的服务质量和响应速度。于是我当天就将订单及时输入到客响系统中，从工程立项、查勘、设计、铺设管道、放电缆到装机，安装无线市话基站，我放弃了周六、周日的休息时间，做大量协调工作。在客响中心的大力支撑下，我仅用了10天的时间全部完成了这一工程，给了客户一份满意的答卷！

## 二、大力宣传电信服务优势，锲而不舍赢得业务。

公安局组建四级网□2m电路改100m电路，移动公司利用双方领导层的私人关系，廉价出租100m电路，公安局通信科人员要求移动公司做出租电路的组网方案，这段期间，相互交往密切，在此严峻形势下，我作为负责该单位电信业务的客户

经理没有退缩，反而更激起了斗志，我一面向公司领导汇报，赢得领导支持；一面做公安局通信科领导的工作，指出使用移动100m电路的弊端，并宣传和析我们中国电信的优势。通过一系列的对比分析后，公安局领导和通信科相关人员都表示赞同，对我的服务态度表示满意，表示如果报价合适将愉快地与电信合作。经过我的努力，一举扭转了被动的局面。然而在公安局排除移动公司后，联通公司和广电局又闻风而动，欲以更低廉的价格再把电信挤出竞争之列，对此，我一直严密关注此事，积极联系并协作配合，及时制定出相关策略应对，加大了和公安局相关人员的沟通，取得了共识。从开始洽谈到签定协议，几经反复，历时达半年之久，该局终于同意与我公司签定四级网2m改100m的协议，新增每条电路700元，电路租金每年增加达40万多元。（番禺营业部经理招聘）

### 三、密切客户关系，尽心尽力增量保量

我市劳动局组建的医保网，涉及分布于各医院、各医疗诊所、医药公司的营业网点，多数医疗网点使用的是窄带拨号刷卡业务，每个网点电信月刷卡资费约30元/月左右，为激增量，大力发展宽带业务，我反复与该局医保处万秀风主任洽谈，将窄带拨号刷卡业务全部改用宽带业务，开始万主任不赞成，我毫不放松一次一次地上门说服，融洽客户关系，只要有一点希望我要做100%的努力，攻关该局信息科科长徐伯明，请他提出窄带刷卡设备老化已到期，已不能正常使用而需升级换代；让医疗网点纷纷反映刷卡机使用不正常，影响生意。万主任根据这一情况决定由劳动局医保处发文通知所有医疗网点在20xx年12月31日后不再使用窄带拨号刷卡业务，应全部到电信公司登记、签订宽带刷卡业务，如不与电信公司签订宽带协议的将取消其办理医疗网点的资格。根据劳动局医保处万主任所说：在全省全部使用宽带刷医保卡的，\*\*市是第一个，现在电信公司登记医疗网点的有200多家，已办理的用户127家，每年增长收入约14万元。在签订协议时，用户对我

们尽心尽力的敬业精神钦佩不已。

## 银行客户经理总结报告篇七

20xx年即将过去，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，成功主办了支行转型以来第一笔授信业务，截至20xx年末，总授信额度20亿元。

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年即将来临，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。

## 银行客户经理总结报告篇八

近期晨会上，我行组织学习了其他支行成功营销的典型案例，让我深有感触。在每次营销成功的背后，有着一个共同的目标，有着一支有较强凝聚力的团队。

### 一、客户经理必须具备应有的素质

客户经理既是银行与客户关系的代表，又是银行对外业务的代表，不仅需要全面了解客户需求并向其营销产品与业务，还要协调和组织全行各有关部门及机构为客户提供全方位的金融服务，这就要求必须要有良好的职业道德与综合能力。在工作中始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，想客户之所想，急客户之所急。

1、要有高度的责任感、良好的职业道德和较强的敬业精神。具有较强的责任心和事业心，在兼顾银行利益的同时，满足客户的服务或要求。严守银行与客户的秘密。

2、应具备较高的业务素质和政策水平。熟悉和了解金融政策、法律知识、金融产品，通过在职岗位培训、轮岗培训、内部培训等方式，不断增强业务素质，以适应业务发展的需要。

3、要机智灵敏，善于分析和发现问题。有一定的营销技能与分析、筹划能力。

4、热情、开朗，有较强的攻关和协调能力。善于表达自己的观点和看法，与银行管理层和业务层保持良好的工作关系，团队协作精神强。

5、承受力强，具有较强地克服困难的勇气。能够做到吃千辛万苦，走千家万户。

## 二、客户经理要善于把握市场信息，及时满足客户需求

作为一名客户经理，要有清醒的头脑，灵敏的嗅觉，及时捕捉各种经济信息，并不断分析、研究、及时发现问题，反馈信息，促进银行业务的健康发展。要注重研究与开发市场，通过网络、媒体等手段，了解国家产业、行业、产品政策、地方政府的经济发展动态，分析客户的营销环境，在把握客观环境的前提下，调查客户，了解客户的资金运作规律，及时确定营销计划，巩固银行的资金实力。及时了解各家商业银行与客户业务往来情况及在我行所占的比重；同时坚持以客户为中心，明确客户的现状及发展规划，客户在我行的业务数量、质量、收益、潜力、需求等情况，锁定目标客户，建立起良好的合作关系。

## 三、客户经理应做好客户营销与客户维护工作

客户经理作为全权代表银行与客户联系的“大使”，应积极主动并经常地与客户保持联系，发现客户的需求，引导客户的需求，并及时给予满足，为客户提供“一站式”服务。对现有的客户，客户经理要与之保持经常的联系，而对潜在的

客户，则要积极地去开发。开发的目的是主要是营销产品，力争实现“双赢”。根据银行的经营原则、经营计划和对客户经理的工作要求，通过对市场的深入研究，提出自己的营销方向、工作目标和作业计划。首先要本着“银企双赢”的原则，计算好本行的投入产出账，也替客户算好账，为客户设计最合适的金融产品组合；其次是细分客户，确立目标市场和潜在客户，对客户进行各方面的分析与评价。时刻保持与客户的联系和调动客户的资源，利用有效的沟通手段和沟通策略保持与客户的关系，对客户进行富有成效的拜访与观察。第三，在与客户的交往中，客户经理要积极推销银行产品。善于发现客户的业务需求，有针对性地向客户主动建议和推荐适用的产品。如有需求及时向有关部门报告，积极探索为其开发专用产品的可能性。第四，加强风险管理，有效监测和控制客户风险。密切注意客户生产、经营、管理各个环节的变化情况和大额资金流动情况，无论出现什么问题都要与资产安全联系起来考虑，及时采取措施。按照规定建立健全客户档案和监测台账，及时搜集整理、分析资料，实时监测客户信用情况；并认真做好贷后检查和日常检查，及时催收贷款利息和本金；必要时积极参与企业管理，协助企业搞好生产经营管理和财务管理，尽最大限度减少资金损失。

#### 四、客户经理应不断地注重金融创新，加大优质服务，力争实现“双赢”

思维决定行动，行动决定结果。客户经理必须具有较强的开拓创新意识，主要体现在客户市场的开拓及金融产品营销的开拓。优质服务体现在全新的客户服务理念、全方位的客户服务内容以及现代化的服务手段上。为使简单枯燥的服务工作变得丰富而多采，真正体现客户第一的观念。客户经理在接触客户的过程中，要牢记“客户的需求就是客户经理的工作”这一发展思路，勇于创新，创造性的开展工作，用真诚的心，把兄弟情、朋友义注入工作中，要为客户所想、知客户所愁，排客户所忧、做客户所需、情系客户心。用情去包容客户，用心去体谅客户，用爱去感动客户，用优质服务去

发展客户。

针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供最优质的金融服务。当客户过生日时收到我们送来的鲜花，一定会有惊喜中留下感动；如果客户烦恼时收到我们发来的短信趣言，也一定会把不快暂时抛到脑后，而抱以一丝谢意；而当客户不幸躺在病床，更因看到我们忙前忙后，楼上楼下奔跑的身影而感动虽说事情都很平常、也很简单，但一定会赢得客户的支持与理解，促进彼此之间的感情。

我认为要做一名合格的客户经理，应以风险防范为中心，始终贯穿以客户为中心，创自身的品牌这一理念来培养我们的忠诚客户，树立信用社自己的形象，做出信用社自己品牌，从而最终实现我们的利润最大化。