

2023年贷款客户经理年度工作总结 客户经理年度总结(大全10篇)

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

贷款客户经理年度工作总结篇一

转眼间我到xx银行工作已经六年了，在领导的培养帮助和同事们的支持下，我从一个法学专业出生的学生成长为一个能够熟练掌握大部分业务的银行员工。20xx年x月我从分理处调至支行从事客户经理岗位工作，静心回顾这一年的工作生活，我感觉收获颇丰，现将这一年的学习工作情况总结如下：

一、加强学习、提高素质

我今年二月份从分理处调到支行从事客户经理工作，以前对资产业务接触比较少，并且各项业务变化比较多，这就需要我静下心来重新学习信贷业务知识，在我到岗理清思路后，我自觉加强各种金融产品的理论知识学习，提高自己对我行金融产品的理解，并在较短时间内熟悉信贷业务，在领导和师傅们的帮助下，很快就上手了。我想只有自己对业务掌握透彻后才能更好的为客户提供服务。作为一名客户经理，我深刻体会和感触到该岗位的职责，客户经理是我行资产业务对公众服务的一张名片，是客户与我行联系的枢纽，怎样更好地服务好客户是我要学习和进步的地方，一方面要熟悉自己行里的业务产品，明白自己能够给客户带来什么，另一方面，要明白客户需求什么，尤其是后一方面，明白了客户的需求，才能去有的放矢的服务客户。

在加强业务学习的同时，我还积极认真学习政治理论，提高自身政治素质。作为一名中国民主建国会会员，我时时刻刻严格要求自己，作为参政党成员，我积极拥护中国共产党的领导，并积极参与建言献策，努力学习中国共产党的先进性文件，认真践行党的群众路线。

二、脚踏实地、勤奋工作

作为一名客户经理，我勤勤恳恳，任劳任怨。我的工作主要是银行资产业务，为单位创造效益的同时还要时刻把握业务风险，不能因为自己的疏忽给银行带来损失，这就要求我做事要细心，观察要仔细，调查要属实，报告要认真，分析要专业，在维护好存量客户的同时要努力挖掘新的客户，并以专业的业务处理能力来满足客户的需求，在优先获取营业利润的同时实现个人合规工作，保证信贷资金的安全。

三、存在不足

对挖掘现有客户资源，客户好中选优，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。我还需要进一步克服年轻气躁，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。

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，增强服务意识，争取在各个方面取得进步，成为一名优秀客户经理。

年初的竞聘上岗，用自己的话说“这是工作多年来，第一次这样正式的走上讲台，来争取一份工作”，而且，出乎预料差点落选。竞争让我一开始就感到了压力，也就是从那时候起，我在心里和自己较上了劲，一定要勤奋努力，不辱使命，他是这样想的，也是这样做的。一年来，我在工作中紧跟支行领导班子的步伐，围绕支行工作重点，出色的完成了各项

工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。

截至现在，我完成新增存款任务x万元，完成计划的x%□办理承兑汇票贴现笔，金额x万元，完成中间业务收入x万元，完成个人揽储x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。

一、客户在第一，存款是中心

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，但向那样细致的人却不多。

二、“客户的需求就是我的工作”

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大程度的提高，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，针对不同客户，采取不同的工作方式，努力为客户提供质的金融服务，用他自己对工作的理解就是“客户的需求就是我的工作”。

三、开拓思路，勇于创新，创造性的开展工作

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，在年的工作中，为自己交了一份满意的答卷。

我于20xx年x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x月x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，及时掌握最新的财经信息和准确分析未来的经济走势，以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。

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。

贷款客户经理年度工作总结篇二

今年以来，在联社、社领导得正确领导下，在同志们的帮助、支持下，认真学习党的方针、路线和政策及金融法规等，政治素质和业务技能有了较大得增加，在工作中能严格执行各项规章制度，坚持原则，一丝不苟，能够保质保量得完成各项任务，回顾1年来得工作，向领导和同志们汇报如下：

1、加强学习，增加政治思想觉悟和业务技能。

为增加政治素质和业务技能，迅速适应新时期金融工作需要，我积极参加联社及社内组织的各种学习，并坚持经常不断的自学，特别是今年开展的“镇平现象”大讨论活动中，认真学习，记好笔记，写好心得，作好总结，增加我的政治思想觉悟和干事创业得责任感和事业心。在实际工作中严格要求自己，努力作到大事讲原则，小事讲风格，对待同志以诚相见，共同搞好工作，再坚持经常不断学习政治得同时，我还始终不忘加强业务知识学习，对实际工作中出现的疑难问题我虚心求教，不耻下问，向身边的同志们学习，并能够经常找一些新形势下得农村信用社杂志、书籍进行不懈钻研学习，

随这政治营养和业务营养得不断丰富，从而大大增加了自己得思想觉悟和工作能力，有力地推动了各项工作顺利开展。

二、大力组织存款，提升信用社形象.

大家都知道：存款是信用社生存和发展得基础，也是支农资金得重要来源，只有大力组织资金，才能增加支农实力和社会信誉度，我1是经常服务上门，储户无论金额大小，路途远近，只要储户讲1声，我都以最快得速度为其办理业务；二是构建揽网络，充分利用同学朋友、亲戚邻居得辐射面，通过多种形式开辟储源，1人干信合，全家齐帮忙，全家人都变成了业余揽储员，三是作到腿勤、嘴勤，经常奔波与村镇之间，凡是认识得单位或个人，1听讲手里有宽裕得资金，我都会去作工作，当信用社得宣传员，把农村信用社得服务宗旨、优惠政策宣传到千家万户.再今年开展得储蓄竞赛活动中，揽储二零万元，占任务1零万元得二零零%.

三、加大盘活力度，增加信贷资产质量

盘活不良贷款是我门今年工作得重点，同时也是难点，近几年，贷户得法律意识淡薄，还贷意识差，赖债思想严重，盘活资金也成了我门工作得老大难.我利用各种政策，作好贷户得思想工作，我想：只有贷户思想通了，观念转变了，认识增加了，还款积极性也就增加了，为了方便收贷收息，我整理了1本贷户情况记录，对每个贷户得家庭情况、经济状况、邻里关系都记得1清二楚，我经常深入贷户和有关当事人家中作思想工作，宣传政策法规，晓之以理，动之以情得去盘活贷款，今年盘活不良贷款1二零万元，超额完成了任务.

再今年开展得不良贷款”双降”活动中，我按照社里得部署，和天祥为1个盘活小组，当时正值秋收时节，为了盘活这部分贷款，使我社得不良贷款比率尽快降下来，我和天祥起早贪黑，打时间差，利用三餐吃饭时间到贷户家中收贷，我门发扬不怕困难，1往无前，顽强拼搏，连续作战得作风，采取早

堵晚缠得作战方式和政策攻心术，苦口婆心得讲政策、讲道理、讲贷款不还对自己对社会得恶劣影响，迫使其还贷.仅九—1二月盘活不良贷款万元，不良贷款降低个百分点.

四、营销贷款，作好守信卡发放工作

今年八月份联社推出了贷款守信卡业务，再营销守信卡工作中，我和所包三个村得村领导一起，认真对该村得农户进行调查、筛癣评定工作，对照信用户评定条件和标准，严把质量关，建立健全信用户经济档案，按守信卡贷款管理得要求，完善相应得担保手续，为了保证评定质量，我经常奔波再农户当中，搞农户调查、建立经济档案、信用户得核查等工作，特别是我社再宋沟村召开得首场发卡会放贷现场会后，树立了农村信用社得很不错形象，引起了村民得高度重视，都纷纷主动申请办理守信卡，止1二月，建立农户经济档案份，办理守信卡份，发放守信卡贷款笔，金额万元.

五、服从领导，遵守纪律

没有规矩不成方圆，我始终能够遵守社里得各项规章制度，服从领导分配，遵守劳动纪律，平时有事很少请假，坚持小病小事不请假，紧事大事提前归，我常想，身为信合成员要情系”三农”，作到洁身自好，廉洁奉公，平时要管好自己得嘴和手，树立很不错得形象，决不能以权谋私，以贷谋私，严禁”不给好处不办事，给了好处乱办事”现象.并能过好廉政关，拒收礼物多次，受到领导和同志门得好评.

经过1年来得努力，我再工作中取得了1定得成绩，但还存再这很大得差距和不足，1是政治水平和业务技能还不能适应新形势发展得需求，二是深入所辖基层，扎扎实实工作得力度不够，三是开拓进取，创新意识不足.再新得1年里，我要加强政治和业务得不断学习，团结同志，勇与创新，发扬成绩，吸取教训，向身边得同志学习，取长补短，增强工作能力，作1名合格得信合成员，为农村信用社得改革和发展作出更大

得贡献。

贷款客户经理年度工作总结篇三

1、思想上能从严从高要求自己，自觉加强政策理论和管理知识的学习，努力提高政治理论水平和管理能力。一年来，我思想认识有了较大提高，充实了理论知识、开阔了工作思路，丰富了领导经验，对我们xx银行改革的前景更加充满了信心。

2、学习上能不断充实自己，自觉加强基础理论和业务知识的学习，努力提高业务水平和操作能力。为更好地为xx银行奉献自己的聪明才智，自入行以来，我刻苦学习，掌握了较为全面的理论知识和专业知识。尤其是组织安排我主持客户部工作后，为尽快适应新的岗位，进入角色，我不断完善自身，提高业务水平，扩大知识面。

一是不管工作有多忙，坚持反复学习业务书籍，认真阅读金融法规、业务管理制度和业务操作办法，以提高自己的业务知识和业务能力。二是参加总行组织的贷款调研活动，并参与了等制度的起草工作。三是亲自组织支行网上银行、外汇知识、保险业务培训班，与全行员工一起学习、探讨业务，共同发展。一年来，通过自己的努力，本人的业务水平和工作能力有了进一步的提高。

3、作风上能严格要求自己，不断增强法制观念，按章办事，廉洁自律。我主持客户部工作后，作为一个部门的带头人，我以客户经理的标准严格要求自己，工作走在前头，讲求奉献，廉洁奉公。对情况复杂，政策性、敏感性强的问题，我能够加强请示汇报，未出现越权行事的情况；针对客户部门的工作特点，能切实按要求对部门员工进行依法办事、廉洁自律的教育，坚持经常性的制度学习，平时注意加强部门管理，加强内控管理和信贷档案管理；能够严格执行客户经理制度，检查和督促各项规章制度的落实、执行情况。

在职业活动中，我把服务基层、服务客户放在首位，有了这种心境，与网点、客户交流就能处于一种和谐的状态，许多事情便迎刃而解。大家都知道，我们客户部与机关保障部门相比，多了经营的职能，与营业网点相比，多了管理的职能，我们既要管理、又要经营，上对省行所有的业务部门，下对所有网点，外对重点客户，对于仅有x名客户经理，要管理近亿存款□x亿贷款的客户部门来说，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的□20xx年，我和同事们一道主要做了以下三方面工作：

1、以大户目标管理为核心，抓好存款组织工作。针对我行存款连年大幅增长，面临的困难和问题更多、更为严峻的形势。我和同事们牢固树立“存款就是增效”的经营理念，认真做好年度工作计划和考核方案，定期或不定期走访xx个目标大户，积极为客户解决遇到的困难和问题；积极拓展市场，全力以赴做好公关，发展了等一批有发展潜力的客户。同时，认真处理客户抱怨，降低了客户的投诉率，维护了我行的社会形象。

2、以清收压降不良贷款为重点，抓好信贷资产的管理，不良贷款占比较年初下降了x个百分点。我主持客户部工作后，针对由于历史原因，我行不良信贷资产居高不下的现象，一是定期或不定期组织部门客户经理研究和分析管理信贷企业的情况，对信贷客户进行分类排队。二是深入等信贷企业，了解生产、经营、产品销售和信贷资金使用情况。

3、以网上银行为突破口，以代理业务为重点，积极推动全行中间业务的发展。一是以网上银行为突破口，为xx企业安装网上银行，同时做好维护，促进了我行电子银行业务的发展。

本人经过总结回顾，认为自己一年来的工作是称职的，但仍然存在以下不足：工作经验有待丰富，工作系统性不够强；今后本人将进一步加强学习，虚心求教，克服不足，将工作做

得更好。

1、放下思想包袱，扎扎实实做好本职工作，当一名合格的客户经理。作为客户部负责人，不同于其他保障部门和营业网点，承担管理和经营的双重职能，工作担子是很重的，需要具备把握宏观全局、处理微观事物的能力，今后本人一定会放下思想包袱，放开手脚，积极主动协助主管行长抓好工作，当好助手，按照“三个规范”要求管理业务，发展业务。

2、刻苦学习，努力提高业务素质和管理能力，为全行业务发展贡献聪明才智。今后，我要进一步加强学习，努力提高业务水平和管理能力，要经常深入网点，走访客户，抓好大户目标管理，做好客户维护，加大产品营销力度，积极拓展优良客户，抓好不良贷款清收，切实提高我行信贷资产质量，提高我行的综合实力。

3、严格要求，廉洁自律，做一名优秀客户经理。作为信贷业务的负责人，我一定要保持清醒头脑，严格要求自己，廉洁自律，绝不干有损于国家集体和人民的事情，清清白白做人，堂堂正正办事，继续保持一名优秀客户经理的本色。

贷款客户经理年度工作总结篇四

商业银行客户经理制，是在银行内部配备专业营销人员，与客户建立全面、稳定的服务关系，推销银行产品，采纳客户需求，为客户提供高质量、高效率、全方位、个性化的金融服务。客户经理制是商业银行适应市场和客户需求变化所作出的一种制度安排。本文是本站小编为大家整理的银行客户经理总结范文，仅供参考。

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间[]20xx年就过去了，在担任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：

一、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，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、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。

三、存在的问题

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。

四、今后努力地方向

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”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

时光如逝，岁月如梭，弹指一瞬间[20xx年已经成为历史，回首这不平凡的一年，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，细细想来，感慨颇深，在新的一年里缓缓开启时，有必要将自身去年一年的工作做一个简单总结，这样才能轻装上阵，在20xx年奋勇争先。

20xx年注定是不平凡的一年，在面对经济形势下行压力，不良贷款集中暴露，竞争环境不断恶化，内外部管理持续深入

的形势下，我行立足自身特点，恪守了守土有责，锐意进取的责任，发扬了不畏艰辛，勇于开拓的精神，创造了双线达标，完美收官的成果。在这一过程中，在支行行长和各位领导同时的关心指导下，自己收获颇多，主要体现在以下几方面：

一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

在前三季度，在行长室及条线领导的带领下，我在坚持做好自身工作的同时，坚持学习我行的现行金融指导策略、政策和有关规章制度的要求，不断提升自己合规经营的行为，提高自身合规的操作意识；认真学习和贯彻上级的政策要求，在管理中求生存，在竞争中求发展。为此，我还制定了详细的学习计划，坚持每周学习最新的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平、业务能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的难点及风险点，能够及时发现，尽早补齐，做到事半功倍。

四季度能有幸转入公司部学习对公业务的相关知识，对我来说十分感恩。由于之前两年的个金工作经验形成了一定的定性思维，在公司业务上存在很多不同之处，所以刚开始有些不适应，但是随着对公司业务的逐步了解，也能发现其中的规律。只不过公司业务是一项更为庞大，更为系统的工程，它所涉及的是一家银行的核心，创造的价值是银行的利润支柱，所以它的产品很丰富，业务操作更规范且全面。

二、坚持客户为中心，做好服务工作

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，坚持以客户的需求为中心，以良好的服务意识和责任意识，投入到业务发展当中去；以优质、高效的服务，面对客户；以诚恳的工作来回报领导对我的信任。

1、建立客户信息库，对企业所处的环境、自身的基本情况、其他同业的产品特点、行业的政策导向等信息加以收集、整理，建立和维护客户档案信息，以高效优质地工作。

2、建立与企业的良好个人关系，在同业竞争中，勤劳是一大杀伤性武器，很多的企业或者客户，如果能够经常看见你，会对你产生信任，很多业务也就愿意向你咨询或者办理。当我不是很忙的时候，一般会帮客户送送回单，多去单位了解情况，在现场了解把控风险的同时，能有效增进与企业管理者或财务人员的个人关系。

3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下，每到月底便是揽存大战，在这场没有硝烟的战争中，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。由于客户是商业银行发展的基础，所以在挖掘客户源上狠下功失，才能确保任务的实现。我们采取的措施主要有：一是充分利用我行授信的优势，面向授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。为我们的存款任务达成默默付出。个人觉得平常如果能够主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我行优质服务的优越性，那么在关键时刻，客户是很愿意配合和支持我们的工作的。

4、积极开展贷款营销。在大公司团队中，我所做的事情主要以维护现有客户为主，但是在这过程中也会有新的项目可以营销，也可以对现有客户进行挖潜，提高授信额度，以此来提高新增贷款。

三、严于律己，树立良好形象，把控风险，营造平安金融

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功

人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。有些客户为了能够将贷款早些做成，便会送礼，而有些客户便会以开发商的名义来给我施加压力，面对这些，觉得都必须从两方面来做，首先，自己一定要严于律己，洁身自好，保持一名优秀客户经理的本色，树立良好正直的形象，不被经济诱惑所动；另一方面，我们应该从我行实际政策出发，把控风险，耐心跟客户解释，如果风险超出我行政策范围，即便迫于发展压力，也是必须坚守原则不能动摇的，唯有这样，才能营造平安金融，我行才能健康持续快速的可持续发展下去。

四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1、强化团队意识，树立集体观念。年底收官战的时候让我们团队的每一个人动容，虽然外面的天气很冷，虽然很多客户不是很配合，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参与进来，都为了唯一的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是因为这样的精神存在，才让我们坚持到了最后，实现了完美的收官。

2、努力提升业务水平，提高客户服务质量。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的初学者，我应该花更多的时间去学习产品知识，业务技能，并不能因为接触时间短，就降低要求，必须努力在开门红期间完成自身素质的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

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□xx年我个人没有发生一次责任事故。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。在这里我总结一下我在这一一年中的工作情况。

一、加强学习，提高自身素质。

一年来，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。特别是后来到了个人理财中心做客户经理后，多问、多学、多练，通过学习“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，同时还建议他开理财金帐户，可以享受工行优质客户的服务，他很高兴的接受了我的建议，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，既服务客户又起到好的营销效果。

二、勤奋务实，为我行事业发展尽职尽责。

一年来，我先后从事储蓄员，客户经理等不同的岗位，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，我对自己高标准、严要求，积极为客户着想，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，能积极协同所主任搞好所内工作，利用自己所学掌握的知识，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同看法的时候，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。

在我做好自己工作的同时，还用我多年来在储蓄工作中的经验来帮助其他的同志，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，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。

三、开拓市场，寻找新的增长点。

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，知道我们揽储任务重，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，我通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情况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

新的一年我为自己制定了新的目标，做为客户经理我计划从以下几个方面来锻炼自己，提高自己的整体素质。

一、道德方面。做为客户经理在品德、责任感等方面必须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。

二、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。还要有积极主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通能力，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。

三、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，特别是要具备综合运用多种知识为客户提供多种可供选择的投资理财方案的能力。

四、营销方面。客户经理要成为市场营销的能手。要掌握市场营销学的基本知识，又要身体力行，积极参与实践。掌握推销自我的技巧、演讲技巧、产品推介的技巧、与客户沟通的技巧、处理拒绝的技巧等。

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。

贷款客户经理年度工作总结篇五

时光如逝，岁月如梭，弹指一瞬间□20xx年已经成为历史，回首这不平凡的一年，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，细细想来，感慨颇深，在新的一年缓缓开启时，有必要将自身去年一年的工作做一个简单总结，这样才能轻装上阵，在20xx年奋勇争先。

20xx年注定是不平凡的一年，在面对经济形势下行压力，不良贷款集中暴露，竞争环境不断恶化，内外部管理持续深入的形势下，我行立足自身特点，恪守了守土有责，锐意进取的责任，发扬了不畏艰辛，勇于开拓的精神，创造了双线达

标，完美收官的成果. 在这一过程中， 在支行行长和各位领导同时的关心指导下，自己收获颇多，主要体现在以下几方面：

一、深入学习各项产品知识，不断提升自身综合素质

在前三季度，在行长室及条线领导的带领下，我在坚持做好自身工作的同时，坚持学习我行的现行金融指导策略、政策和有关规章制度的要求，不断提升自己合规经营的行为，提高自身合规的操作意识；认真学习和贯彻上级的政策要求，在管理中求生存，在竞争中求发展。为此，我还制定了详细的学习计划，坚持每周学习最新的金融理论和某种特定产品的有关政策、文件，使理论水平、业务能力明显提高。做到了知识更新、业务更新，在办理客户业务的时候就能够准确把握该笔业务的难点及风险点，能够及时发现，尽早补齐，做到事半功倍。四季度能有幸转入公司部学习对公业务的相关知识，对我来说十分感恩. 由于之前两年的个金工作经验形成了一定的定性思维，在公司业务上存在很多不同之处，所以刚开始有些不适应，但是随着对公司业务的逐步了解，也能发现其中的规律. 只不过公司业务是一项更为庞大，更为系统的工程，它所涉及的是一家银行的核心，创造的价值是银行的利润支柱，所以它的产品很丰富，业务操作更规范且全面.

二、坚持客户为中心，做好服务工作

在日常的工作中，我能从自身工作实际出发，坚持以客户的需求为中心，以良好的服务意识和责任意识，投入到业务发展当中去；以优质、高效的服务，面对客户；以诚恳的工作来回报领导对我的信任。

- 1、建立客户信息库，对企业所处的环境、自身的基本情况、其他同业的产品特点、行业的政策导向等信息加以收集、整理，建立和维护客户档案信息，以高效优质地工作。

2、建立与企业的良好个人关系，在同业竞争中，勤劳是一大杀伤性武器，很多的企业或者客户，如果能够经常看见你，会对你产生信任，很多业务也就愿意向你咨询或者办理。当我不是很忙的时候，一般会帮客户送送回单，多去单位了解情况，在现场了解把控风险的同时，能有效增进与企业管理者或财务人员的个人关系。

3、做好存款营销工作。在行长室和市场部的带领下，每到月底便是揽存大战，在这场没有硝烟的战争中，我们的任务是相当繁重的、责任也是相当大的。由于客户是商业银行发展的基础，所以在挖掘客户源上狠下功失，才能确保任务的实现。我们采取的措施主要有：一是充分利用我行授信的优势，面向授信单位，以存贷比的要求做第一抓手，保证存贷比完全达标的同时，我们的存款任务也能够达成60%以上。二是争揽他行资金，面对众多的客户，我们不断跟企业联系，充分挖潜，一遍一遍地梳理潜在客户，瞄准单位找关系，全面出击。为我们的存款任务达成默默付出。个人觉得平常如果能够主动与客户建立一种良好的感情关系，形成以客户为中心的经营理念，想客户所想，急客户所急，让客户真正感受到我行优质服务的优越性，那么在关键时刻，客户是很愿意配合和支持我们的工作的。

4、积极开展贷款营销。在大公司团队中，我所做的事情主要以维护现有客户为主，但是在这过程中也会有新的项目可以营销，也可以对现有客户进行挖潜，提高授信额度，以此来提高新增贷款。

三、严于律己，树立良好形象，把控风险，营造平安金融

在金融行业从事客户经理岗位，接触的都是各行各业的成功人士，难免遇到形形色色的经济诱惑。有些客户为了能够将贷款早些做成，便会送礼，而有些客户便会以开发商的名义来给我施加压力，面对这些，觉得都必须从两方面来做，首先，自己一定要严于律己，洁身自好，保持一名优秀客户经

理的本色，树立良好正直的形象，不被经济诱惑所动；另一方面，我们应该从我行实际政策出发，把控风险，耐心跟客户解释，如果风险超出我行政策范围，即便迫于发展压力，也是必须坚守原则不能动摇的，唯有这样，才能营造平安金融，我行才能健康持续快速的可持续发展下去。

四、下步工作思路

客户经理是对外服务的窗口，是支行对外的形象。个人素质的高低直接就反映我行的服务水平，我清楚自身还有很多不足，比如遇到困难容易产生急躁情绪，综合协调能力有待提高，工作经验有待丰富，工作系统性不够强，产品知识面狭窄等等。今后我将努力做到以下几点，希望领导和同事们对我进行监督指导。

1、强化团队意识，树立集体观念。年底收官战的时候让我们团队的每一个人动容，虽然外面的天气很冷，虽然很多客户不是很配合，虽然有巨大的数字需要我们想办法去完成，但是当团队的每一个人都参与进来，都为了唯一的目标在拼尽全力的时候，那种不抛弃不放弃的精神让我很感动，也正是因为这样的精神存在，才让我们坚持到了最后，实现了完美的收官。

2、努力提升业务水平，提高客户服务质量。一位学者说：真正的优质服务是发自内心的自觉行为，而不是对规章条例的机械遵循。为此，作为公司业务的初学者，我应该花更多的时间去学习产品知识，业务技能，并不能因为接触时间短，就降低要求，必须努力在开门红期间完成自身素质的搭建，为进一步提高服务质量，争创服务品牌，提升顾客满意度做好一切努力。

3、加大营销力度，做好贷款工作。

贷款客户经理年度工作总结篇六

间飞转，转眼间20__年即将逝去，即将迎来20__年。回顾这一年来的工作，在积极配合专卖管理员、送货员、电访员同时，也扎实做好辖区的业务访销工作，使卷烟销售实现合理定量前后的平稳过度，基本完成各项考核指标。在工作中我深深体会到作为一名合格的客户经理除了应具备最基本的素质和能力以外，还必须不断的学习，在工作中不断的充实自己。客户经理的工作不是简单的拜访、推销和产品宣传。重要的是在拜访的过程中指导客户卷烟经营，对新品牌进行培育本文。更重要的是要有对市场的敏感度，要逐渐加强对市场的研究和分析能力以及合理的处理销售过程中产生的问题和矛盾。除此之外，我也认识到作为一名合格的客户经理，做好以下方面对我的重要性：

一、敬业爱岗，视单位为我家

在抓紧一切时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能的同时，我更注重与同事们之间保持一种亲密的关系，而一个人的成绩也不仅是靠一个人就能取得的，每个人实际上就是所有的工作链条中的一环，哪一个环节出了问题都不可能把工作干好，所以与同事们之间的团结协作也是很重要的，不管是稽查员、送货员还是司机师傅，都与我的所谓成绩密不可分，而我作为集体的一员，单位效益的好坏直接影响到我的既得利益，对此我有切身体会，而单位要想有好的效益，又与每个员工的一点一滴的积累不无关系，所以我在单位就像在自己家里一样，就像为家里人做事一样，认真负责、殚精竭虑、不遗余力。这样我与同事们的关系非常融洽，为我在工作中能取得优异成绩奠定了良好的人际关系。

二、加强沟通，维护客户利益

作为烟草公司的客户经理，同我每天接触最多的就要算是卷烟零售客户了，没有他们的支持，我所做的一切全是无用功，

通过两年多的磨合，我同他们之间建立了牢不可破的亲情关系。因此我必须把他们的利益放在第一位，设身处地为他们的利益着想，这样做的目的也正是为了使他们成为我公司忠实的客户，把我们作为商品的第一供应商，自觉地抵制假冒伪劣卷烟的冲击，更好地保护好消费者身体健康、维护好消费者利益的同时，无形中也为公司创造了效益，在客户能获得最大利益的时候他们也就真正成为了烟草公司的销售终端，为公司的可持续发展提供了充足的网络保障。

进入20__年，我同卷烟经营户的关系也进入一个新阶段，我对他们可说是已经非常熟悉了，谁最爱卖什么样的卷烟，谁最爱老品牌，谁最爱新品牌，谁几天该补一次货等，我都了如指掌，对于他们提出的一些问题我也能够及时处理并提供帮助。对于个性化服务，我更是驾轻就熟，运用自如，我把自己的手机号给每个经销户都留了一份，他们谁有问题可以随时同我联系，对于该补仓而未补的情况，我也会打电话过去或亲自登门去提醒一下，他们对此都非常感谢，把我当成知心人，有什么事全对我说，而我在卷烟品牌的调剂方面尽量做到紧俏烟户户有，断档卷烟一定会告知他们一个合理的理由。现在广大农民的收入还较有限，消费水平也较城市低很多，加上外出务工人员较多，所以五类卷烟在农村这块市场的消费需求比较大，而由于烟厂在生产方面也在提档增效，因此，五类卷烟的生产量极小，根本无法满足消费需求。在访销过程中，就有很多经销户、普通消费者问到这个问题，问为什么没有五类卷烟，我对他们提出的问题一一答复，不论时间再晚都会解释清楚每个问题，真到他们满意为止，这些东西看来是微不足道的小事，实际上并不尽然，虽然多费些口舌，但对于他们来说却是一种信息的传达，使他们增加了对我、对烟草公司的信任度，不解释清楚的话，他会认为是烟草公司故意不给他烟，断他的财路，他就会转而向别的地方寻求货源，对于烟草公司以后的发展造成不稳定因素。

由于我与经销户的沟通，他们都非常理解和支持我的工作，这种融洽的关系也使我受益匪浅，他们向我反馈了很多有价

值的需求信息，更有经销户直接拒绝那些来路不明的私烟，认为通过我给他订的卷烟才货真价实。

三、走访客户，积极和客户进行有效沟通

有效的沟通是建立在对客户充分了解的基础上，结合自己的工作目标，通过合理的方式和丰富的工作经验，达到自己所期望的目的。客户经理可以通过有效的沟通增进对客户了解，同时也让客户更好的理解、支持自己的工作。通过我们的工作让客户最大程度的满意，进而增进与客户之间的客情关系。良好的客情关系的回报就是得到广大客户的衷心支持，最终获得良好的市场效益。

客户是企业的上帝，这是一条亘古不变的法则，如何更好的为客户服务，是摆在我们面前的一个课题。客户经理是烟草商业企业的一线人员，是最了解客户信息、也是最熟悉市场的一个平台。一个合格的客户经理应善于充分利用自身优势，为公司领导决策提供第一手资料，向客户传递行业信息，维护企业的利益的同时利用自身业务能力为客户谋取更大的利润空间。接受不能改变的，改变不能接受的。我们的客户形形色色、性格迥异，这是无法改变的事实。在对客户的工作过程中我们也许会遇到各种各样的困难，但我相信态度决定一切。我们只要秉承“至诚至信、全心全意”的行业服务理念，只要把企业的利益和客户的需求时刻牢记，我们将从成功走向辉煌！

四、乐观自信，养成良好的心态

自信是使看似不可为的事情取得成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观却是一种对于工作的态度，视工作为快乐、享受，必然会得到工作给你带来的最大回报。

自从进入烟草公司以来，我对于领导及单位交给的各项任务都持自信和乐观的心态：别人能完成的我也能完成，他们能

做好的我也同样做得出色，我并不比他们差。对于每月的任务指标，由于我对于经销户的真情实感及他们的大力支持，我完全有把握很好地完成，事实也果真如此，这样的工作业绩也使我感受到了成功的快乐。正所谓知足者常乐，我的快乐正是来自于低起点的目标定位，这样的定位使我很快便实现了一个个的目标。

贷款客户经理年度工作总结篇七

忙忙碌碌中已经进入20x年的尾声，本人进入公司工作已经六年了，能成为联通公司的一员我感到光荣与自豪，回顾这一年来的工作，对我来说还是收获颇多的。当然这些离不开公司领导及各位同事的支持与帮助。正是通过部门领导的正确指引和公司同事的热心帮助，使我迅速掌握了各项业务流程，提升了服务能力，在工作模式上有了新的突破，工作方式上有了较大的改变。通过不断的学习和自我锻炼，逐步树立起了创新服务、营造公司品牌的企业理念。在日常工作和学习中，能够和大家打成一片，虚心求教、热心助人，和领导及同事相处得愉快融洽。在思想上，全心全意为用户着想，努力做到服务第一，甘当一颗螺丝钉，为公司的前进与发展奉献自己的一份微薄之力。现将20__年这一年来的工作情况总结如下：

一、日常业务产品管理、维护工作。

做为公司一名最基层工作人员，立足自身的本职工作，在日常事务中落实做好对相关业务产品的维护与管理。

管理方面，从20x年开始的工作重心主要落实到对ict的业务管理上。对集客条线内的ict收入，每月进行及时确认、录入。按时催办、协助完成对省公司的ict收入月报。管理ict项目进程，制定实施《ict项目管理表》对ict业务的每个项目进行统计梳理。严格按市公司内控例会要求，联系各行业销售服务

部和相关县市分公司指定具体责任人员，对ict遗留问题进行多次梳理、跟进，并及时反馈。

重点对20x年未及时收回保证金和收入问题的项目，与各部门总监和县分集客部经理联系、沟通。集中整理20x年至20x年ict合同，逐步建立起ict合同档案。同时，对ict欠费进行催办、反馈内控办。这不仅仅是因为ict业务对于中国联通而言，主要是指依托现有的客户关系和ct优势，延伸向客户的一体化综合性的服务，更是面向客户的一揽子解决方案。该业务拓展了通信运营商对信息化支撑的广度和深度，其服务对象是同时具有通信与信息化需求的客户(如：政府和企业)。是公司重点拓展的业务，也正是因为公司看中了客户对ict业务有旺盛的需求，首先客户尤其是大客户，已由简单的ct需求变成了ct+it的集成需求，更希望获得运营商全套的交钥匙工程和一站式服务，希望把组网、应用、系统升级、运维、安全等这些用户将非核心业务转移给专业化的公司，从而更专注于自身的核心业务。其次ict对客户的黏度很高，特别是应用系统，由于其与用户的业务和流程密切相关，而且其从实施到成熟过程比较长，所以其替代成本非常高，一旦应用，没有非常特殊的情况用户一般不会更换。目前我们的网络和服务末端是用户的接入层面，通过我们提供ict业务，可以把我们的服务延伸到用户的网络设备、服务器设备以及用户应用程序的层面，拉长了我们的服务链条，发挥了全程的服务能力。切实符合了公司长远发展目标：国际的宽带通信和信息服务提供商。面对市场与公司的双重需求，明年将对ict业务做更深入的管理和维护，切实关注每月ict的回款欠费情况、招投标项目、收入完成等各项业务指标。力求将工作做扎实。

维护方面，我清楚的认识到自己所在位置的重要性。及时准确的为用户处理问题，服务质量的好坏直接影响到用户的满意度，进而影响到联通在整个市场上的形象!一直以来，我都是以这样的态度来看待这份工作。

在20x年里共计处理家校通类投诉277条，及时处理对sp厂商提供有效数据的比对筛选，对数据导入进行预处理以及导入工作□7x24小时处理家校通投诉，认真负责的完成用户投诉问题的反馈，得到了sp厂商的一致肯定和用户的认可。

在维护400业务上，有效管理400类码号资源，对经营单元上报的400类号码及时进行预占处理，对相关问题进行沟通跟进。对400用户档案进行审核后，涉及保底类码与ivr功能开通、变更事宜与省公司同事及时沟通处理，保证用户业务的正常开展。

同时，在下半年接手了网络割接所涉及的相关工作，累计处理对割接线路的反馈236条，主要负责将影响重点通信保障电路的省际骨干网络的拟割接安排通知客户进行确认，并将客户的疑义反馈运维和客户响应部门。负负责将网络割接相关信息(时间、影响程度等)通知所影响的客户，并协调客户经理提供割接完成后配合进行业务恢复确认的客户联系人信息，将信息反馈给客响运维接口部门。在无业务恢复确认的客户联系人的情况下，负责与客户进行业务恢复确认。加班加点处理各条紧急割接的通知与单据反馈。

二、恪尽职守，认真完成本职工作

在工作中，严格遵守公司的各项规章制度，爱岗敬业、扎实工作、热情服务、勤学苦干，充分发挥一不怕苦、二不怕累、确保成功的战斗精神，任劳任怨，不畏困难，遇到加班加点更是常事。在本职岗位上发挥出应有的作用。

三、树立工作目标，创品牌服务形象

心系用户，想之所想，急之所急，“客户满意、业务发展”始终作为我的工作目标，尽自己所能为客户排忧解难，主动热情，迅速办理，及时回复，用诚心、细心、耐心、精心，为客户提供优质热忱的服务。

四、加强自身学习，提高业务水平

由于感到自己身的不足，所以不敢掉以轻心，一直不断的在学习，向书本学习、向周围的领导学习，向同事学习，这样下来感觉自己一年来还是有了一定的进步。经过不断学习、不断积累，能够比较从容地处理日常工作中出现的各类问题，协调办事能力，保证了本岗位各项工作的正常运行，能够以正确的态度对待各项工作任务，热爱本职工作，认真努力贯彻到实际工作中去。积极提高自身各项业务素质，争取工作的主动性，具备较强的专业心，责任心，努力提高工作效率和工作质量。

五、存在的问题和今后努力方向

虽然在过去的半年当中，学会了很多东西，但是我的工作成绩还不是很理想，所以在工作的同时，我也不忘提高自己的理论水平。作为一名技术支撑人员，我要不断学习，明白不进则退的道理，会在今后的时间里勇于进取，不断创新，加强自己的服务意识，取得更好的成绩。目前距离公司领导的要求还有不小差距，如理论水平、工作能力上还有待进一步提高，对工作岗位要求还需要大幅提升等等，这些问题，我决心在今后的工作中努力加以改进和解决，使自己更好地做好本职工作，服务公司。在兼顾工作的同时，学习其他的业务知识，通过自身努力力争做个“全能型”人才。

俗话说：“点点滴滴，造就不凡”，在今后的工作中，不管枯燥无味的还是多彩多姿的，我都要不断积累经验，与同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高文化素质和工作技能，我相信，只要脚踏实地，拼搏进取，牢记宗旨，必能创造效益，必能使我们联通大家庭开拓出新的局面！

贷款客户经理年度工作总结篇八

工作述职，首先应对业绩以及职责有一个明确陈述。重点是

把履职经验与组织分享，否则向老总一个人汇报就可以了。总结、提炼你过去一年有哪些成功的经验。通过成功经验的分享，本身就是一个学习。而且通过总结，提炼经验，也是完成一个系统。下面是应届毕业生网小编收集整理述职报告，仅供参考，请继续关注本栏目。

各位领导，同志们：

大家好!!我叫，我是一名城区客户经理，我从事这个岗位有七年多了，在公司的培养和同事的支持下，我一直兢兢业业，做好自己的本职工作，完成了领导安排的每一项工作。

我作为客户经理，从下面六个方面向领导和同志们述职，请予评议。

一、虚心学习积极上进，不断充实自我

作为客户经理的我，在工作经验上有很大的不足。在做好份内工作的同时，虚心向同事学习经验，了解工作上的一些具体要求。在公司里和其他领导接触比较多，深刻体会到每个领导在工作上的人格魅力，这是值得我去虚心向他们学习的。

我坚持的第一件事，就是全面学习、积极上进。我自身的素质和能力才得以不断提高，工作才能基本胜任。在工作上，我个人无论是在敬业精神、思想境界，还是在业务素质、工作能力上都有了很大的进步，工作业绩也得到了领导的肯定。而且，今后我还会这样继续严格要求自己。

二、做事严谨自律要求，加强自我提升

我始终牢记自己是客服股的一员，是领导身边的一兵，言行举止都注重约束自己。对领导，做到谦虚谨慎，尊重服从；对同事，和睦相处、宽以待人。一句话，努力做到对上不轻漫，对下不张狂，对外不卑不充，注意用自己的一言一行，维护

各级领导的威信，维护公司的整体形象。

作为一名客户经理，每天都要和不同的客户打交道，并尽力让客户对自己的工作满意，这对我们自身的素养提出了很高要求，客户现在不仅仅是要求知道订购哪些品牌能够多获得最大化的收益，更希望能够参与到行业整体的营销规划中，实现一体化发展，这就需要我们不断地学习行业政策及时与客户进行沟通交流，听取客户建议，参考客户实际情况，调动客户的积极性，为此我在工作特别注重以下几点：

首先，与客户换位思考，引导客户从烟草行业整体的营销角度看问题，一致立场，而我则尽量从客户的销售角度出发，消除双方沟通障碍，建立良好工作友谊，使营销工作得以顺利开展。

其次，深入了解客户实际经营情况，根据周边消费群体、客流量等因素，结合客户经营能力，对客户的合理库存量、订购类别等做出合理建议，真诚帮助客户，赢得客户的信任和支持。

三、配合领导工作，提高执行力

作为一名客户经理，端正态度，认真履行本职工作，积极配合领导指导，提高执行力，是我在工作中一直坚持的方向和原则。在工作中我时刻提醒自己，敬业乐业才是工作的正确态度，无论什么样的工作，都要积极去做，全力完成上级领导安排的工作任务，切实提升执行力，。在工作期间，我力求精益求精，对工作认真负责。

在今后的工作中，我将再接再厉，团结合作，努力促进我公司销售工作再上一个新台阶。我将把这次述职的机会作为促进自身工作和鞭策自我上进的一次契机，恳请大家多多批评改正。

谢谢大家!

贷款客户经理年度工作总结篇九

2019年，我公司认真贯彻总公司在年初的工作会议精神，在总公司领导的大力支持下xx期货全体员工振奋精神、开拓进取、努力拼搏，在期货行业严峻的发展形势之下稳步发展，公司经营日趋成熟，对于公司的每一位员工来说，2019年是一个繁忙、充实和不断进步的一年。

今年年初总公司的计划工作会议下达给我们公司指标为：营业收入（含投资收入）万元；营业费用 万元；利润 万元；交易额 亿元，客户保证金增长率 %。

截至11月30日我公司客户数达到 人，其中个人投资者 人，机构投资者 户，我公司共计实现收入 万元，其中手续费收入 万元，投资收入 万元，营业收入完成计划的 %；营业费用万元，与计划相比 %，全年亏损 万元，（完成利润治标情况）；期货成交金额 亿元，同比增长 %；交易量达 手，同比增长 %；去年末客户保证金余额1020万元，截至今年11月30日我公司客户保证金余额达到 万元，增长 %。

从期货行业2019年大环境来看，全行业重返亏损，期货公司分化日趋加剧。由于市场萎缩、交易量下降、期货公司的业务单一、生存竞争加剧等原因，佣金手续费再次下调。据统计，1995年平均佣金收入比例为总交易额的万分之十五，而到今年，该比例还不到万分之一，甚至达万分之零点五。收入锐减，部分期货公司的交易量本来就不大，形成亏损也是必然，所以，今年全行业亏损面达80%以上，这就使得2019年全行业盈利的期货业又出现了交大的回落，即使是交易量靠前的期货公司也出现较大亏损的现象。所以，大部分的中外公司仅能勉强维持并濒临破产。

一、业务部在“防范风险、稳健经营”的思想指导下，加强与客户的沟通，积极做好各项客户服务工作，取得了一定的成绩。

今年公司业务部做了期证合作方面的工作，在南方证券长沙营业部开了一个点，向证券客户宣传和普及期货知识，并努力从中开发参与期货的客户。举办了投资报告会10场，与有意向投资期货的客户恳谈30人/次，成功的开发了14名客户参与期货投资，截至本年度末，新增交易量1475手，成交金额52306700元，手续费收入 19964元。并注重培养与发展居间人，共开发居间人9人，居间人开发客户7人，交易量 2654手，成交金额8017905元，手续费收入3286 元。

今年yy期货经纪公司yyy营业部设址于我公司旁边，开业之初，以极低的手续费吸引客户开户，适逢大有期货经纪公司缩减营业面积，令不少投资者转投其它期货经纪公司。我们抓住机会，想方设法、积极主动的与这些投资者联系，向他们宣传和推介xx期货的优势，不但稳住了现有客户，还新开发了多名客户，新增开户数15个，新增保证金近40万元，实现交易量2232手，成交金额92743475元，手续费收入40146元。

深入开拓市场，走访客户是业务部今年重要的一环。今年先后走访了近30家企业，对省内饲料、棉花及金属等企业进行了多次调研及开发，通过与来自不同领域的客户交流、沟通，提高了我们对现货市场及行业的认识，更真实地了解了客户的需求，以套保入手，培养企业对期货市场的兴趣和感性认识，这就使客户开发到客户相关的服务均走上了正规。

帮助其完成开户手续；对于潜在客户，热情介绍公司业务；交易客户若有疑难问题，则对其进行解疑答惑。市场部在人手不足的情况下，坚持做好交易大厅的管理工作，得到了客户的一致好评。

三、电脑部为了保护公司计算机网络系统安全、促进公司计

计算机网络的应用和发展、保证公司网络的正常运行，电脑部制定了“电脑设备管理制度”、“电脑网络应急处理措施”、“电脑网络安全解决方案”等，并对所有win98□win2019主机进行了补丁升级，安装防病毒软件，根据网络安全风险和隐患，采取相应的安全防范措施，从而最大限度地解决可能存在的计算机网络安全问题，保障公司网络的安全运行。

随着期货电子化网络的迅猛发展，我公司的日常经营和业务处理对计算机网络系统的依赖性也与日俱增，一旦数据丢失或业务长时间停顿无法恢复对我公司可能带来无法挽回的损失。针对这种情况电脑部现阶段采取了诸如期货交易系统双机硬件热备、双机软件热备、线路备份、机房安全、数据备份等一系列的安全防范措施，保障在遭遇突发情况时能及时恢复数据并在最短时间内恢复交易。电脑部还计划明年能做到公司期货交易所有业务数据异地备份，如果能做到的话，那么在本部机房数据被完全破坏后能异地恢复公司所有期货交易业务，实现公司期货交易正常运行的“三保险”。

四、这一年办公室认真做好文秘档案工作，积极协助公司领导搞好各项工作，撰写相关材料，组织或协助组织召开各种会议，做好会议记录。及时处理总公司及外来文件，领会文件精神，提前进行预期安排，然后再由领导签阅。在复印工作上，办公室落实专人负责，做好文印室保密和节约工作。在往年基础之上，我们完成了公司档案归档工作，分别对历年来员工资料、收发文、大事记等应归档资料进行归档，发挥基础档案功能，切实为公司经营发展服务，这一点也得到了总公司的好评。

2019年以来，办公室按照中国证监会特派办要求，不断完善风险控制措施，风险实时报告制度落实到人，责任到人，推广实施公司内控和保证金封闭运行等制度，严格督促高管人员及参照高管人员管理的人员执行季度报告制度，及时完整地向特派办报送各种材料。配合相关部门进行全国经济普查工作，确保数据的准确报送。

健全业务学习制度，重视对业务人员专业技能培训。本年度多次组织相关业务人员和高管参加中国证监会的业务培训，提高了员工的专业素质。《公司法》、《证券法》修订后，办公室组织全体员工进行了认真学习，还购买了相关资料发放给员工自学。

办公室积极配合总公司和中国证监会特派办完成各项检查工作。按照中国证监会“从严要求”的原则，在客户保证金、注册资本、资产质量以及合规经营情况等方面与财务部一起准备了详实材料，使公司顺利通过2019年的年检。今年年初，我们及时做好了法人变更的相关工作，更换了期货经纪业务许可证和营业执照等。

我们认为：中国期货市场从2017年和2018年的恢复性增长，到今年的低潮，是一个向上发展的积蓄。其理由基于以下分析：

一、市场低迷是由于品种单一。例如，上海期货交易所交易萎缩，致使铜风险加大之后，投资者选择较小，损失较大。但只要新品种上市，即能影响市场信心——至少期铜可以增加交易量。

二、市场低迷是由于期货公司退市，而这仅仅是监管措施加强而致。但现有近200家的规模明显偏多，若一些恶性公司被清出市场，将会有所好转。

三、市场低迷是由于经纪公司收入低下。但期货公司由于业务太窄，只能是打价格战。若有分级管理，就能得到缓解。

四、市场低迷品种太少，经不住世界经济一体化的冲击。企业进行期货避险的需求在加大，能源、金属、农产品机构投资者，仍然有很多，正等待开发。

五、市场低迷是由于金融期货（国外80%是金融期货）迟迟不

能上市，但发行国债的财政部正在积极推出国债的远期交易。

六、市场低迷是由于部分投资者热情下降，资金外流与新品种新增资金相抵后，大致相当。这主要是品种设计问题及品种上市机制问题，在套保、套利及具备现货背景的机构进入后，就能有所改观。这将促使期货公司不要只盯住投机客户，只打佣金价格战。我们认为，这是中国期货行业向前发展的“前兆”，而不是“严冬”的到来，它只是具有寒意的“倒春寒”。为了扭转当前不利局面，我们将在2019年重点做以下几项工作：

一、知行并重，加快发展。全国人大常委会通过的新《证券法》、《公司法》于明年1月1日正式实施，这对进一步促进我国资本市场发展意义深远。作为资本市场的组成部分，新《证券法》、《公司法》的推出同样坚定了期货市场发展的信心。我公司将根据中国证监会的要求，采取有效措施，大力宣传“两法”，认真贯彻“两法”精神，努力实现公司的可持续发展。要树立科学的发展观，坚持规范运作，采取切实有效的措施加大市场开发力度。以贯彻落实“两法”精神为契机，加强公司法制建设，使公司的制度体系更加适应市场发展的实际需要，在2019年我们还会聘用专门的法律顾问，现在有关事宜正在运作之中。

二、加强培训，提高企业无形资源水平。期货市场在国内已有十三年的历史，自2019年起，已经进入到差异化竞争阶段，即依靠企业核心竞争力争取市场的阶段。差异化竞争的关键是企业形成以无形内部资源为基础的核心竞争力，而内部核心资源的关键是要以人为本。所以企业不仅应引进高素质的专业人才，更应该积极建立学习型组织，实行多方位的全员教育培训。因此，2019年我公司仍然加大员工的教育培训，通过培训使公司的核心竞争力真正得以体现，同时使公司的社会效益和经济效益切实得以同步提高，为公司的健康、持续、稳定发展注入新的活力。

三、加大期市宣传力度，顺应市场发展要求。我们在开发客户的过程中发现到有很多现货贸易商虽然知道期货市场能帮助企业避险，也习惯于参考期价进行现货交易，却没有涉足期货市场。一些规模较大的企业对期货知识虽比较了解，但因经验不足和心理准备不充分，对期市还处于观望阶段。所以能“走进客户，走入市场”，多与现货贸易商交流、沟通，是有相当市场的。

贷款客户经理年度工作总结篇十

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。

一、不断加强学习，强化主动服务意识

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。

二、创新营销方式，提高客户营销水平

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09，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。

三、耐心周到服务，提升票据贴现实绩

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。

时光如电，转瞬即逝，弹指一挥间□20xx年就过去了，在担任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：

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，代发工资□ps商户、通知存款等业务都有新的突破。

二、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。

三、存在的问题

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。

四、今后努力地方向

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”的工作破解实际工作中遇到的种种困难。

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，实现利息收入160多万元，实现中间业务收入29.55万元。个人管户企业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。