

2023年客户经理年度总结(精选5篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它可使零星的、肤浅的、表面的感性认知上升到全面的、系统的、本质的理性认识上来，让我们一起认真地写一份总结吧。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。

客户经理年度总结篇一

面对烟草行业体制的不断转变，工作流程的不断优化，网建的进一步提升以及网络新格局的形成，客户经理原先的工作机制和模式已跟不上行业发展的进程，因此，客户经理要从工作形式上着手改进服务质量，提升服务能力，结合近两年的工作实际，我觉得客户经理工作流程应从以下几个方面加以改进。

一、是分解月度销售计划。客户经理将月销量、结构、重点(培育)品牌、新品牌、压减品牌、促销品牌等计划合理分配给客户，对月计划不合理的客户在拜访中做好记录，月底统一调整。

二、是制定合理的日，周，月客户拜访计划。客户经理合理确定拜访线路，制定《客户经理线路销售指标计划书》，指导客户合理确定库存、订单、明码标价、样品陈列等工作，做好零售指导价、行业政策和电子货币结算宣传工作。

三、是做好基础工作。在市场拜访中做到市场信息收集到位、准确，并认真记录市场信息收集本。有效的市场信息是公司经营决策和为零售客户导向的重要依据，收集市场信息成为客户经理的一项重要工作。由于不同区域内客户经营状况和品牌培育情况各不相同，而且在同一区域内不同客户之间也存

在较大差异.因此,信息收集工作不能片面停留在表层,只有广泛的,深入的,全方位的了解,分析市场动态,才能获取真实有效的全面的信息,才能了解市场发展涇渭,了解市场的真实需求,为零售客户和企业经营导航,为企业决策指明方向.客户经理应根据当日的信息收集,工作记录本完成当日工作日志,月底依据信息收集,工作记录本完成本月工作总结及月度市场分析。

四、客户走访到位。客户走访是客户经理的日常性工作.根据客户的类别标准,类别客户走访次数也有明显的规定,客户经理要为自己制定月走访计划,严密部署走访流程,力求面面俱到.而且遇有新品上市,行业政策转变等重要情况时,要善于变通,灵活转变日程,争取在第一时间内通知到户,使零售客户有获取信息的优先权。

五、自我介绍到位。由于零售客户的文化水平,经营素质参差不齐,对客户经理涵义的理解各有深浅.那么采取何种方式,方法来自我介绍,自我推荐来加深零售客户的意识呢我觉得具备亲和力是首要的条件,由于目前较多的零售客户存在文化水平偏低,年龄偏大的现象,有板有眼的介绍方式显然不是良策,针对性地介绍外加亲和力才是打动客户的,加深印象的行之有效的的方式.比如说:针对客户经营存在问题和需要服务时,或是为客户提供理财,出谋划策时来自我介绍,或许会起到事半功倍的作用.其次是经常性地自我介绍,在平常走访或电话通知时,每次先自我介绍,直至客户能熟记你的名字.只有这样,客户才会意识到自己遇到问题时应该找谁解决,才会明白客户经理所演绎的角色。

六、新品宣传到位。新品牌上市,如不能全方位的提醒到户,就会使部分客户错失商机,就会降低客户满意度.而且在日常经营中有个不能忽视的问题,那就是新品抢先上市有时也是抢夺客源的先机.因此,客户经理在新品牌上市时要宣传到位,做到家喻户晓.新品上市要制定宣传计划,要先了解新品的包装看点,口味特色,价位空间,消费层次,性价比等,再来

全面的推荐给客户，有促销的要重点告知，进一步提高新品上柜率。

七、客户利润提升指导。客户利润提升指导是客户经理工作的重中之重，但现行的客户利润提升指导工作流程对客户的指导存在很多的问题，我调阅了绝大部分客户经理的利润提升指导，大多是千篇一律，仿照金沙模式，且对客户的指导经营并不是很到位。为此我建议此项工作由原来的月度指导改为季度，半年。甚至年度指导，让客户经理有充足的时间为客户梳理出一个更为合理的利润提升指导规划。

八、随着客户经理工作机制的转变，客户经理的工作重心有了新的变化，对素质和能力的培养提出更高的要求。希望通过学习和各项技能培训，在工作中能不断地自我完善，自我提升，来不断满足客户日益增长的服务需求，从而提高客户满意度。

客户经理年度总结篇二

经常会在身边听到这样的声音，老是有人抱怨银行的客户经理难做，客户难做，任务难做。但是在我们行里有这样一位客户经理，她叫金中梅，在这个岗位工作了也快10多个年头了，但在这岗位上，却从来没有让她说难做，而却是让她说更愿意去做、更想去做、更喜欢去做。她觉得难做的不是什么任务、客户。而是你有没有去用心去做。在此她在这就和大家探讨下我做客户经理的经验。

做银行的客户经理都知道四字真言，那就是“诚、勤、细、新”：诚实、勤奋、细心、创新。对于客户，她也是用这个四字去营销。对于任务，她也是用这四个字去完成。有一天，她在查看我系统客户的时候，发现有一位姓陈的客户70万的是活期，于是她马上拿起她身旁的电话拨通对方的手机，但是嘟、嘟了好多身都没人接，她挂完在打一遍还是如此，她猜想对方应该周一在开例会，她便先把此事记录在我的记事

本中提醒我过下在打给对方。哪知没过多久对方就打电话过来，询问来意。她马上回答到：“您好，我是建设银行的客户经理金中梅，不好意思打搅您了，我在我系统里看到您有70万存的是活期，您是否考虑转存定期呢”？对方也委婉的拒绝了她说：“不用谢谢，那些资金我要有用的”。没说完几句对方就因有事挂掉了此次通话。但是，她却没有死心，继续在她记录本中记录这个客户的一些资料，并一直关注这个客户。

在此后的一个月，她都在闲暇之余去查看下这个姓陈客户的信息。发现客户的存款还是一直没有动。于是乎，她又给客户打了个电话想跟沟通、沟通。可没等她说完我是建行的客户经理的时候，对方就挂断了我的电话。对于这个现象她以是习以为常了，但她还是没灰心。突然，有天客户来办理业务，怀疑是等了好长时间都没办理到，就打电话给她寻求帮助，她上处理完手上的工作就去大堂找客户，很快的帮她办理了下汇款的业务，在办理汇款的业务当中，她发现他是一张普通的建行卡，她就马上引导客户到自己办公桌前，向客户营销金卡，告诉客户一些关于金卡的好处，例如可以优先办理业务等等。但是，看客户的表情好像对于金卡的优势没有打动一样，就打断她的讲解问她，还有比金卡更好的卡吗？她马上改变营销思路，对客户说当然有啊，我们行里还有白金卡，黑白金卡等等，当她把所有卡种介绍完后，客户马上说句：“存300万能办什么卡？”她斩金截铁的说：“当然是黑金卡咯，你是否要办理呢？”客户说考虑下，然后她又不厌其烦的向客户讲解了黑金卡的好处与其他的卡不同之处，让客户更加深入的了解到我行黑金卡的优点。经过1个多小时的交谈，客户终于办理了黑金卡存了300万定期。

久而久之，她与客户之间成为了朋友，她发觉客户对投资很关注。她就会在第一时间把一些好的理财产品或者盈利高的产品通过短信或者电话的方式告知客户，并帮他分析下收益的多少和风险的高低。有一次，我行推出了个很好的理财产品，收益蛮高的。她就马上给客户发了短信，但是一直没有

回音。她就又立刻给他打电话，才发现客户已经关机了。等客户过了几天，气喘吁吁跑到她柜台前，手里还拿着张卡来，第一句话就是说帮我买300万的理财产品。经过聊天，她才知道客户前段时间出差了，手机关机着。她就只能遗憾的告诉她，因为收益太好了，当天就卖完了。客户当时也很懊恼，她又马上安慰他说：“没关系啦陈先生，以后还有很多这样的机会啦。”她又立刻建议客户先把这300万卡存到我行里，并说：“等下次有了好的产品，你就可以很快的买到了，假如没有你又可以马上转存到定期来不是很好嘛？”客户听完后，仔细想过后觉得不错。就马上去办理存款300万。可是等了好久都没什么他理想的产品发售，最后他安奈不住，要我帮他300万存1年定期。通过这次的事情后，客户有事没事都总是会打电话给她，问她最近有没有好的理财产品等等。有时候也会咨询关于什么基金，贵金属等其他的投资产品，她都会依依讲解和分析给客户听。过了一段时间后，我行又发售了一款高收益的理财产品，她还是习惯的把产品的收益和风险告诉客户，但却没有太指望客户会来买，因为毕竟他都存600万的定期了。所以就没太力度的去营销客户。也许是以前沟通的和讲解的原因，客户倒觉得这款理财产品不错，就主动给她打了个电话，向她咨询了这款产品的。咨询完后，客户二话没说就要买700万理财，要她下午等客户来买，当时她听到都激动心都跳的厉害。但她却很冷静的回答到：“好的陈先生，谢谢您支持我的工作。”果然，下午客户买了700万的理财，还说要请她吃饭，她当然是拒绝啦。其实回报总在不意间让你得到。

在铁支的10年风风雨雨，让她从一进银行都不认可到现在的总行的营销能手、让她从一进银行的一无所知到现在很多营销经验、让她从一进银行的资源缺乏到现在的资源茂盛。她能够成功，不仅仅是靠着那4个字，而是通过在自己平凡工作岗位里体会到了建行的核心思想“善建者行”中的精神，更是让自己得到一个质的变化。森林之所以茂盛是因为他由无数颗大树组成、天空之所以浩大是因为他由无数朵白云拼接、海洋之所以深渊是因为他由无数条江河汇合、铁支之所以能

去的辉煌成绩是因为他由太多太多像金中梅这样的优秀员工在自己的岗位中一直默默无闻的付出自己的青春。

客户经理年度总结篇三

- 1、开发及维护市场渠道
 - 2、负责与览海合作的项目计划、拓展、合作运营、跟进
 - 3、与所渠道负责人洽谈对接
 - 4、引流客户/患者
- 1、有高端医疗市场部/渠道销售的经验
 - 2、对所负责区域的渠道和客户具备管理维护能力
 - 3、完成业绩指标，有较强的抗压能力
 - 4、对办公软件熟练掌握，如ppt
 - 5、学历：全日制大专以上，英语较好

客户经理年度总结篇四

xxxx公司是一家股份制企业，每月在通信费用上人均消费xxx多元。但是初期我们的品牌在该厂使用的仅占少数，当时我就暗下决心，我一定要用我的真诚、热心、智慧和汗水塑造xxxx公司的强势品牌和优质服务，以赢得这个集团大客户。经过周密的策划、细致的服务，频繁和热情的交往，终于得到该单位的领导和职工对我和xxxx公司的认可。客户对我们的理解与支持，不只是口头上，而是行动上，记得今年盛夏的一天，街上的行人稀少，大地象一间密不透风的桑拿房，等我赶到xxx送卡品时，已是大汗淋漓，陈总急忙倒了一杯水

递给我，并讲：“小李，天气这么热，你还送来，来个电话我安排人去取就行了。”这一席话让我很受鼓舞。因为我曾多少次顶着烈日酷暑、冒着寒风雨雪，上门服务时，他们不理睬、不接待，由开始拒人于千里之外，到今天的真诚合作，饱偿了我多少千辛万苦啊！我的劳动终于结出了丰硕的果实，我的价值终于得到了彰显，我感到了无比的自豪！

我在平时工作中，比较细心地体查各个不同类型集团客户的特点和需求，尽量用心为他们提供生活和工作上的方便。我分管的xxx分局对天气预报有较大需求。因为在行业中，天气的变化对安全运输是非常重要的。在手机杂志业务推广期，我并没有急于向用户介绍此项业务，自己预先订制了天气预报及其他各项手机杂志，每天早上起床的第一件事，就是要向重要客户转发当天的天气预报。曾有一位客户语重心长的这样对我说：“小李，你真是非常的善解人意呀！”到现在，这样的事情已经持续快半年了，期间也引起了客户的注意，有客户问我“xxxx你手机发送的信息，从哪里摘录的，我便顺之介绍了我们的手机杂志，很多客户非常乐意的接受了此项业务，目前，在分局客户中，订阅天气预报及其他手机杂志的人数达到4成以上。实践使我感受到：根据客户需求用心为他们提供方便，有效地增强了客户的粘性，还巧妙地拓展了xxxx业务，我决心更好地做下去。在银信通业务推广时，我成功地协商集团单位中xxxx户集体申请开通了此项业务。

只有赢得了客户的心，客户对我们才会信任。

xxxx年5月份，省公司要求对所分管的单位进行摸底调查。要求掌握各单位的内部资料，这对所有的客户单位都属于重要而保密的。几天下来，没有丝毫进展，所分管的单位中，提起要提供内部人员的资料时，都被婉言拒绝了。当时的我真想放弃。经过多次上门回方与沟通，也许因为客户单位对我的工作执着、真诚所认可，我在分公司客户经理中第一个拿到拥有xxxx多人一个重要单位的内部资料。该单位的领导对

我说了这么一句话：“小李，我们相信你！”当时我的心情无以言表。对于客户的高度信赖，我感到无比的欣慰。

在这个充满竞争与挑战的行业里，我做为一名客户经理，不仅有坎坷、艰辛的付出，也有欢声笑语和满载而归的收获。在今后的工作中，我会一直保持这种奋发图强的精神！

客户经理年度总结篇五

将心比心,换了是自己也是不好受的,所以在介绍产品时一定要实话实说的告之与客户,有利必定有弊也会有风险,心态好能够承受风险的可以帮助他们办理,不愿意接受不能承受压力的就不要勉强.抱着随时为客户着想的工作态度工作,真的感觉就不一样了,后果也更不一样,我就是这样做的,不仅帮助他们理财,也和他们交上了朋友,这样的事情又何乐而不为呢呵呵!!!