# 客户经理工作总结

来源：网络 作者：独影花开 更新时间：2025-05-10

*客户经理工作总结（通用9篇）客户经理工作总结 篇1 光阴似箭，日月如梭，不知不觉又一年已经过去。在这一年里，在单位领导的精心培育和教导下，我通过自身的不断努力，无论在思想上、营销业务水平上，都取得了长足的进步和巨大的收获，现将这一年来的工作...*

客户经理工作总结（通用9篇）

客户经理工作总结 篇1

光阴似箭，日月如梭，不知不觉又一年已经过去。在这一年里，在单位领导的精心培育和教导下，我通过自身的不断努力，无论在思想上、营销业务水平上，都取得了长足的进步和巨大的收获，现将这一年来的工作总结如下：

首先，在思想上，通过各级领导的精心培训，耐心教导下，我更全面把握了各项营销业务知识，提高了营销能力;拥护电信公司各项方针政策，自觉遵守各项规章制度，集中精力学习营销技巧，为能更好地做好本职工作而努力。

其次，在工作上，作为电信营销客户经理，对于自己的本职工作，我能做到积极主动，认真对待，细心思考。 用心服务，客户至上 是我们电信的服务宗旨，这句话时常记在我心。一年来，本人共参加公司组织的现场促销活动达60多次，扫街扫村促销手机活动达20多次，电话外呼营销活动达10多次。通过对客户的尽心服务，我很快也有了自己的一些客户群，使我的业务量也有了很大的提高。在经过我的不懈努力，用比别人付出更多的汗水，常常利用工余时间加班加点，领导分配的各项任务都能超额完成。一共揽装移动手机405分，宽带176分，固话109分。

再次，在日常工作中，本人常常利用自己过关的计算机知识帮助同事解决一些常会遇到的工作难题。平时在公司的一些日常琐碎工作上都不会计较个人利益，尽心自觉地多作付出。也正是因为我的付出，使领导对我产生信任，因此常会安排我做一些集体营销活动的前期和善后工作。也正是这些工作，使我的业务知识有了很大的提高，给我的成长带来很大的帮助，也更使我得到团队每一位成员的信任。同时也得到领导很高的评价和褒奖。

回望过去，展望未来，总结经验，我将以更高，更严格的标准要求自己。在工作中不断提高业务技能水平，进一步提高分析问题、解决问题的能力，提高工作效率。

客户经理工作总结 篇2

一、年内比较满意的工作、好的做法和取得的进步：

1、经过市局公司的培训学习，今年9月顺利通过了高级卷烟商品营销师的考试，取得了新的突破，在烟草理论知识和技能提升方面上了一个台阶;

2、积极参与“飞鸽QC小组”的各项活动，参加了QC小组在市局开展的培训会，对QC活动的整个开展情况和具体操作流程有了全面的了解。20\_年初，成果即将发布，我作为骨干成员也收获颇丰。

3、在客户服务过程中，坚持“以客户为中心”的准则，凡是能为客户解决的问题都在第一时间为客户排疑解答;

4、开展徽映e家的培训工作，手把手教会客户如何使用徽映e家系统，全方位的指导客户利用徽映e家系统对自身卷烟的量、价、存等情况进行时时关注。

二、存在的问题或不足及改进目标：

1、市场拜访和基础工作还比较薄弱。部分农村客户的拜访频率较低，与客户沟通的效果还有待进一步改进;

2、终端建设还不够全面。在明码标价、6S客户现场管理、客户服务感知上，还离标准有很大的差距，准备在新的一年中加强这方面的提升，真正做到S-PDCA循环落到实处。

3、“借转贷”工作的参与率较低。在贷记卡办理上，步伐较为缓慢，真正能够办理和使用贷记卡的客户相对较少，从今年办理贷记卡的客户数来看，已经有30多家客户提供了材料，但真正使用的客户却寥寥无几。在20\_年中，积极引导客户办理和使用贷记卡，真正做好客户的理财师。

4、在工作执行力方面还有待进一步提升。在领导布置的工作中，还存在慵懒、散漫、滞后、拖延等不良习惯，主动性较差，往往是为了完成任务而去做某件事，不能全身心的投入其中，发挥自己的长处，使得一些临时性工作存在盲点，不能有效发挥工作效率。在今后工作中，要改变思想、开拓创新、发挥自主能动性，切实提升工作质量和工作效率。

客户经理工作总结 篇3

又是一年岁末到，时间过得真快，转眼间20\_年即将逝去，新的一年又将到来，回顾这一年来的工作，心中感慨万千。今年三月份，我开始从事客户经理的工作，这对于之前一直在学习专卖内勤的我是一个不小的挑战，关于销售工作我几乎一无所知，一切都要从头开始，这不禁让我有些失落。面对挑战，我也曾退缩，甚至会有抵触情绪，可是随着一个月的适应，我慢慢对这份工作产生了兴趣。因为客户经理的工作就像新闻工作者一样，追求的是时效性，今天要访销，那么所有准备工作必须在访销前结束，比如新品牌的市场调查、上柜宣传，货源信息及时通知给客户等;访销结束后，要查看客户订单，以便对订单中出现的问题及时拜访客户进行了解、解决。周而复始，这样快节奏的模式让我的工作变得充满激情。我利用业余时间向老同志请教，包括怎样搞好同客户的关系，怎样培育新品牌，怎样掌握客户的真实需求等等。总之，学这学那只有一个目的，那就是尽快掌握工作要领，满足工作要求，使之成为我新的人生起点。下面就将我今年所做的主要工作进行总结：

1、紧紧围绕“卷烟上水平”的行业发展方针和“全面建设现代烟草”的战略任务，在保证销量稳步提升的同时提高卷烟销售结构，以及行业重点品牌的销售比重。

2、做好卷烟市场需求预测和市场信息采集工作，掌握客户的卷烟库存，了解客户真实需求，知道客户制定合理的卷烟购进计划。

3、密切注视大户的经营动态，对销量有异常的零售户，尽快找出原因，及时与客户取得沟通;对发现有违规经营的零售户，及时与专卖管理员取得联系，将出现的问题尽快解决。

4、客户投诉电话宣传到位，并将自己的手机号码告知辖区内客户，保证与客户沟通畅通无阻，及时发现问题，解决问题。

5、积极做好访销服务工作。坚持卷烟供应合理定量，在货源供应、服务上一视同仁，经常性地提醒零售户做好订货前的准备工作，以提高订单满足率、电子结算率等。

6、与广大守法卷烟经营户保持联系、沟通，以取得他们的信任，从而更深入的了解市场行情，为各项经营决策提供依据。

通过近一年的磨合，我与客户之间建立了牢不可破的良好关系，因为我始终把客户的利益放在第一位，设身处地为他们着想，赢得了广大客户的信任。

在完成好本职工作之余，我抓紧时间学习业务知识，充实头脑，提高工作技能，同时我更注重与同事之间的友谊。作为一个基层单位，营销部就是家，同事就是自己亲人，不管是稽查员、送货员还是驾驶员，都密不可分，大家始终保持着其乐融融的良好工作氛围，单位取得好的成绩，与每个员工的一点一滴的积累不无关系，而我作为集体的一员，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、尽善尽美、不遗余力。

自信是成功的前提，有了自信才有取得成功的可能性，而乐观也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。自从进入烟草行业以来，我对于领导交办的各项任务都持自信和乐观的心态，我坚信别人能完成的我也能完成，别人能做好的我也同样做得出色。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，而正是一个个目标实现的积累收到了意想不到的结果，也使我从中得到更大的乐趣。因此保持良好的心态以及乐观自信的工作态度是我发挥良好工作状态的保证。态度决定一切，只要

努力了，终究会得到回报，取得的成绩有我辛勤汗水，更离不开同事们的帮助。在新的一年里我会有一个新的开始，用更加积极的工作状态迎接新的挑战，去开拓更灿烂辉煌的明天。

客户经理工作总结 篇4

20xx年各项工作已经告一段落了，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。过去的20xx年，我新加入到分行营业部这个和谐团队，与同事们一道坚持不懈努力完成各项任务指标。在这里我总结一下这一年的工作情况。

一、认真学习，努力提高自身素质

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。特别是到分行营业部后从柜员到客户经理的转变，多问、多学、多练，我深知作为一名客户经理，要善于学习，勤于思考。对比我行资深的客户经理，看到了自身的欠缺不足，通过认真的总结，制定学习计划，从业务知识、营销能力、沟通技能、合规风险意识等方面不断提高自身的综合素质。

二、勤奋务实，积极履行本职工作

一年来，我先后从事柜员、客户经理不同的岗位，都能够立足本职、敬业爱岗，为我行事业发展尽责尽职。一是从事柜员工作时，认真按照规范化服务标准文明用语，对待客户和霭可亲，服务耐心细致，一丝不苟，准确迅速;认真学习掌握柜台业务的规章制度，做到依法合规，操作无事故。二是从事客户经理工作时，能够认真学习各项业务产品的功能和特点，学习提高自身营销能力，积极向客户营销我行金融产品，先后从按揭合作楼盘准入、对公对私投资理财、扩户提质、个人贷款按揭等方面取到一定成绩。

三、综合兼顾，保质完成党务内务等其它工作

除做好客户经理角色之外，能够综合兼顾，保质完成部领导交代的工作任务。一是自9月份担任党支部组织委员、宣传委员一职，能够按照计划要求，定期组织支部学习，传达上级党委的工作精神，做好党风廉政建设、合规文化建设等工作计划任务。二是作为社保卡发卡小组成员，积极配合小组完成发卡任务，碰到问题勇于探索，创造性的开展工作。三是协助领导做好部员工工资的考核分配。四是运用专业知识，对我部电脑机具进行日常的安装维护。

一年来，在部领导的精心培养和同事的帮助指导下，本人综合能力得到提高，但在许多方面仍存在不足之外，例如业务知识不够全面、客户维护能力需再提高等。在新的一年里，本人将继续加强学习和提高，注重团队合作精神，为我行事业发展再尽绵薄之力。

客户经理工作总结 篇5

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状况，有个客户来我行购买了几千元美圆的汇财通。

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

一、道德方面。

做为客户经理在品德、职责感等方面务必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。还要有用心主动性和开拓进取精神。同时，还要有较强的交际沟通潜力，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带给多种可供选取的投资理财方案的潜力。

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。

客户经理工作总结 篇6

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。

客户经理工作总结 篇7

20xx年7月，我有幸进入工作。半年来，在领导的关心与指导下，我不断积极应对挑战，加强适应与学习的进度，以期尽快达到一名合格称职的客户经理要求。现将年度工作小结总结如下：

一、回顾总结

(1)、工作方面

在部门半年度工作会议上，我为自己设定的工作目标围绕老客户维护与新客户开发展开，现将半年来的工作总结如下：

老客户维护上，我的主要工作内容是协助主管处理各类基础性事务工作，包括基本的单项交易业务、客户关系维护、贷后管理等。在工作过程中以 干中学 的方式学习技能、积累经验。在这半年，我主要完成以下工作内容：

单项交易：完成单向交易30余笔，其中流动资金贷款5笔、银行承兑汇票11笔、银票贴现20多笔，合计人民币14亿余元;

续报工作：完成、\*4家企业续报工作，撰写这几家续报授信报告。

除此之外，我还承担苏北部信贷系统贷后管理的维护工作、客户公司网银维护以及银企沟通、信息维护等等。

新开发客户方面，目前尚未有自行开发，目标客户群体有等几家客户。协助部门主管走访的新客户有等。目前与维维达成初步意向，正在撰写维维授信报告。

(2)、思想方面

面对人生第一份职业，我一直怀有感恩之情，也时时提醒自己懂得珍惜与把握机会。我部是一个十分锻炼人的部门，部门对客户经理要求也比较高，我一直有种紧迫感，也深知挑战与机会并存。半年来在市场二部我相对得到了更多的锻炼机会与成长空间，部门老总从我进入部门第一天就将我定位为正式工，而不是实习生，提醒我不要懈怠;主管能够放心地托付我许多的工作锻炼机会，并耐心指导我的工作，包容我的过失，帮助我成长。

作为一名新员工，在\*\*银行的 导师式 培养机制中，我给自己设定的第一阶段目标就是在工作过程中赢得 导师 的信任，成为他的左膀右臂。在 干中学 中不断充实自己，同时将自己所学知识迅速转化为 生产力 ，尽职尽责的执行、出色的完成领导交代的任务，直至具备分析问题与解决问题的能力，主动与领导一起分忧解难。半年来我都将这一目标作为自己的努力方向，目前也正往这个方向循序渐进。

(3)、收获

因为早在3月份我就开始了在我行的实习工作，因此在适应工作环境与一些基础性的工作上我比同一批新人更快一些。在正式进入我行工作这半年，我逐渐了解了银行内部制度、业务流程，产品知识等;对银行的经营政策、企业文化也有了更深刻的认识;使我之前对银行业务的完全陌生，到现在逐步向一名职业的银行人迈进。通过自己的前期工作以及自己对工作的掌握情况，也使得自己对以后的工作也充满了信心。

除此之外，在做人处事、做事效率以及工作方法上我都有了一些新的认识与提高。在与客户打交道的过程中的谈判艺术与技巧、在出差过程中的时间与行程的安排、在做单向交易过程中各个环节的运筹把握等等，领导在这些方面做出了良好的示范，我也谙熟于心。

另外，在这半年的时间里，我也逐渐的融入了团队，适应了自己的角色。与部门各位同事相处的十分融洽，不管在工作上、生活上还是学习上，都感受到了我们这个部门家庭式的温暖与兄弟般的情谊。可以说自己非常幸运，在毕业后能够得到这样的工作、遇到在这样的集体、找到自己的归属感。

二、不足之处

(1)、风险意识有待提高

从学生到银行从业者的转换过程中，最大的感受就是银行人的对风险的把控意识，而体现在日常工作中还有操作流程的规范意识。任何单向交易的操作看似冗繁枯燥，但是都必须一丝不苟，来不得半点马虎。在一些工作中，我常因粗心犯一些低级错误，或者因不了解规章而忽略一些必要环节的操作，这些常导致工作效率受到影响，甚至可能成为日后风险点的隐患。现在我将出现的差错或者失误都总结下来以免下次再犯，并不断试图找到更好的工作方法来避免不必要的差错。而风险以及合规意识是我在职业道路上需要不断加强的能力。

(2)、学习效率有待提高

虽然自己在这半年里对业务了解有了较大的进步，但是学习进度以及效率并不如自己想象中的快，尤其是对银行业务理论的学习。这主要是自己在时间安排上的问题，因为部门平时出差较多，自余时间比较零碎，没有做好合理的时间运筹，也没有制定完善的学习计划，日后将要加快业务理论的学习进度，使自己更快实现专业化与职业化。

(3)、成长速度仍需加快

虽然与同一批进入我行的员工相比，我得到了更多的锻炼机会，成长的相对也比较快。但就目前来说，感觉自己对部门的贡献有限，成长的步伐仍需加快，我部人数较少，每个人都需承担起自己的责任。拿新客户开发来说，我部今年在新开发客户进度上比较缓慢，排除客观因素，这也与我部门今年以来人员流动频繁、新员工尚未能做出有效贡献有关。所以我将努力使自己能够迅速成长起来，壮大客户开发队伍，完成自己与部门各项分行下达的任务指标。

三、未来工作思路

(1)、继续做好现有客户的维护工作

扎实做好各项基础性的事务工作仍是我的目前的工作重心，通过这些基础性的工作加深学习，并逐步达到能够独立做好客户关系维护各项工作的能力。

(2)、做好开发新客户的准备工作

今年在新客户开发上没有建树，分析原因，主要还是自身的业务能力尚未达到水平，不熟悉整个流程，也不了解与客户磋商内容细节与技巧。现在与部门主管跟过大洋与维维两个较为全面的案子之后，对整个客户开发的流程有了初步的了解。在明年上半段，我将做好一些客户开发的准备工作，与潜在客户对象保持联络，并在政策及条件许可的情况下出击，争取能够自主开发新客户。

(3)、加强自身的学习建设

这半年来，因为自身水平有限，还没有能够在绩效方面做出自己的贡献，尤其在开发新客户方面尚未体现出作用。因此，各种业务能力的学习是自己最有待加强的。一是业务理论的学习：在授信报告撰写、企业财务分析、投行业务、国际业务以及不断更新的我行金融产品知识等方面都亟待加强。二是业务能力的学习：银行业务的流程、制度还需更进一步的熟悉与掌握;与客户打交道的能力包括一些社交礼仪、谈判技巧等，以及一些社会经验等都需要多加积累。

客户经理工作总结 篇8

下支行已有一段时间了，由支行副行长马宇中担任我的指导老师。在老师的精心指导下，我已基本上学会了客户经理这岗位的工作。也渐渐了解并喜欢上这岗位，虽然压力很大也很辛苦，但从中学到的东西是受益匪浅的。

客户经理，作为银行与客户沟通的桥梁，从某种程度上直接决定了银行的竞争力大小。如何吸引客户、服务客户、留住客户，提供良好的金融服务是基础，而有效的沟通方式则是敲门砖。假设不能有效地向客户传达我们的服务内容，再好的金融产品也是虚设。日益激烈的银行竞争，使金融产品的竞争不再成为主要，例如我行“存贷挂钩”的贷款政策，很快就被其他银行(泰隆)模仿。那么竞争的关键，就落到了服务上，而服务的关键，就是如何有效地与客户沟通。在以后的日子里，我会努力学习客户经理的岗位职责，尽快成为一名合格的客户经理。

要成为一名优秀的客户经理，就要学会如何跟客户沟通跟营销。在交流过程中能够简明扼要地向对方传递信息，并能通过自己的语言重新表述对方的观点以及时获得确认，保证对方已经准确了解了所传递的内容。

月初贷款发放，我帮我老师发放老客户的贷款。从客户的申请、信贷的审批、办理借款合同的手续到贷款的发放。整这流程我都能基本上独立完成。

在这段时间我也试着去陌生拜访，但收获不大，觉地好难开拓。有的客户一开始就是拒绝的态度，觉得接下来就很难沟通。有的客户到是很热情，也很配合我们，一直也在了解我们银行的金融产品，但实际行动却是没有。我也在不断的总结，是不是自己介绍的不够详细或是其他的问题呢?还是陌生拜访真的很难成功，可别人为什么行呢?成功的客户经理不也从陌生开始的吗?我还会继续努力的，也会不断的让自己从中获益更多。积极的心态起着决定的作用，相信自己可以的。

这月一直在忙贷款卡、中小企业的和一般帐户的年审。这其实也是联系客户的一个机会。可以利用年审有效的跟老客户进行沟通，并了解客户的近况。

这个月一张信用卡出现逾期，持卡人王某离开原单位，跟亲戚做生意不成，后闲在家里，无收入来源。2月份贷记卡取现后一直未还，造成逾期，逾期3期后银行经办人员电话多次联系持人王某，先前其一直自称马上归还，在逾期4期后，经银行人员一再催讨，讲明逾期后果，归还了20\_元。但以后不再接电话，也未再归还款项。

于是银行人员联系保证人及罗某，告知情况，并了解到其家庭地址及家里基本情况，安排人员上门向其父母催讨。期间担保人表示自己并不与持卡人王某相熟，只是认识，没什么交往，当时但保时也是因罗某担保，顺便担保，不好意思回绝，要求银行向持卡人自己催讨。

先前两次催讨时王某父母较好地接待银行人员，听取贷记卡逾期后果分析，表示将尽快帮助归还，还有第二次当场拿出500元交给催讨人员以示诚意，并以家里月底要交纳会费为由要求在8月10号一次性归还，银行人员听信了他的承诺。

到8月10日左右，该持卡人已逾期5期，持卡人电话告知银行因家里亲戚生病住院，需要晚些时候还款，经银行人员多次电话联系，双方约定8月15日由持卡人王某父母将钱送达银行归还款项，但时间到了，持卡人父母又打电话告知因向朋友筹钱不及，再过一天归还。于是银行人员在16日会同罗某及担保人郭某一同上门催讨。到了其家中，持卡人父母的态度来了个180度大转弯，表示现在没钱，自己目前是心有余而力不足，要求分期还款，银行不同意情况下，表示其儿子(即持卡人)已到福建上班去了，等有了钱再归还，认为人已在外，银行好不能拿他怎么样，将自己置身事外。

银行通过担保人了解到持卡人有一哥在福建晋江给当地市委领导开车，且有一亲戚在台州检察系统，于是电话与持卡人哥哥联系，向其介绍情况，阐明事件后果严重性，分析利弊，要求其哥帮助还款，8月24日，其哥终于汇来3000元给担保人还款，余下1600多元将于近几天归还，担保人也表示这么点钱可以先帮助解决。此次卡逾期事件银行终于得以解决。

经验与教训：

1、办贷记卡就象放贷款，且贷记卡期限较长，有别于我们平时办的短期贷款。必须加强实地调查及事后跟踪。不管贷记卡授信额度大小，均应一视同仁。

2、必须当担保人的面，告知他为谁担保，担保额度和期限。必要时，告诉他若卡逾期，要他负责。

3、借助持卡人熟人及担保人，了解持卡人家庭情况，在催讨逾期时寻找其最怕的弱点，开展攻心术。

在到处的碰壁中让我对生活有了新的认识和感悟。我相信我只要对客户真诚，用心的去帮他们理财，一次不行，两次直到成功。在今后的日子里，我当自我勉励，在商行的大舞台发挥自己的才能，与商行携手共进。

客户经理工作总结 篇9

时光如逝，岁月如梭，弹指一瞬间，20\_\_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20\_\_年奋勇争先。

20\_\_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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！